

İş İçin SupportAssist İstemci Sistemleri

Dağıtım Kılavuzu — Kurulum Yöneticisi Sihirbazı'nı
Kullanma



Notlar, dikkat edilecek noktalar ve uyarılar

NOT: NOT, ürününüzü daha iyi kullanmanıza yardımcı olacak önemli bilgiler sağlar.

DİKKAT: DİKKAT, donanımda olabilecek hasarları ya da veri kaybını belirtir ve bu sorunun nasıl önleneceğini anlatır.

UYARI: UYARI, meydana gelebilecek olası maddi hasar, kişisel yaralanma veya ölüm tehlikesi anlamına gelir.

© 2016 - 2019 Dell Inc. veya bağlı kuruluşları. Tüm hakları saklıdır. Dell, EMC ve diğer ticari markalar, Dell Inc. veya bağlı kuruluşlarının ticari markalarıdır. Diğer ticari markalar ilgili sahiplerinin ticari markaları olabilir.

1 Giriş.....	5
Yayın sürümü.....	5
Bu belgenin amacı.....	5
TechDirect genel bakış.....	5
TechDirect'te SupportAssist.....	6
Bu sürümdeki yeni özellikler.....	6
SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları.....	6
Dağıtımı yapılabilen parçalar.....	8
Ek kaynaklar.....	8
2 İş için SupportAssist İstemci Sistemleri'ni kullanmaya başlarken.....	9
Desteklenen sistemler.....	9
Minimum sistem gereksinimleri.....	9
SupportAssist yükleyici paketini indirme ve ayıklama.....	10
3 SupportAssist'i yapılandırma ve dağıtma.....	12
Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme.....	12
Dağıtım hazırlama.....	13
SupportAssist'i Windows Yükleyici dosyası kullanarak dağıtma.....	13
Windows Yükleyici dosyası oluşturma.....	14
Hedef sistemlerde Windows Yükleyici dosyası dağıtma.....	15
Active Directory Grup İlkesi kullanılarak SupportAssist dağıtımı.....	15
Active Directory yönetim şablonu dosyaları oluşturma.....	16
Active Directory yönetim şablonu dosyalarını bir etki alanı denetleyicisinde dağıtma.....	17
Hedef sistemlerde Active Directory yönetim şablonu dosyalarını dağıtma.....	18
SupportAssist'i Yanıt dosyası kullanarak dağıtma.....	18
Yanıt dosyası oluşturma.....	19
Hedef sistemlere Yanıt dosyası dağıtma.....	20
Ev PC'leri için SupportAssist'i kaldırma.....	20
Tercihler.....	21
İnternet bağlantısını yapılandırma.....	22
SupportAssist bağlantısını test etme.....	23
4 Dağıtılmış SupportAssist yapılandırmasını değiştirme.....	24
Windows Yükleyici dosyasını değiştirme ve dağıtma.....	24
Mevcut Active Directory yönetim şablonu dosyalarını değiştirme ve dağıtma.....	25
Yanıt dosyasını değiştirme ve dağıtma.....	26
5 TechDirect'te SupportAssist'e Geçiş Yapma.....	28
TechDirect'ten SupportAssist'i indirme.....	28
TechDirect'ten SupportAssist paketi dağıtma.....	29
6 TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme.....	30

TechDirect'te uyarı kurallarını yapılandırma.....	30
TechDirect'te SupportAssist uyarılarını görüntüleme.....	31
SupportAssist Uyarıları.....	31
SupportAssist Uyarı Eylemleri.....	32
SupportAssist uyarılarını ServiceNow ile entegre etme.....	33
ServiceNow entegrasyonunu etkinleştirme.....	33
ServiceNow entegrasyonunu devre dışı bırakma.....	33
7 WMI kullanarak SupportAssist verilerine ulaşma.....	35
DSA_RegistrationInformation.....	35
DSA_CaseInformation.....	35
DSA_AlertInformation.....	36
DSA_SystemInformation.....	36
8 SupportAssist tarafından toplanan veriler.....	38
9 Sık Sorulan Sorular.....	42
Dağıtım öncesi.....	42
Yapılandırma.....	42
Dağıtım.....	43
Dağıtım sonrası.....	43
Uyarılar.....	45
Yükseltme.....	45
Kaldırma.....	45
Diğer.....	46
Ek A: Ağ bant genişliği kullanımı.....	47
Ek B: Sözlük.....	48

Giriş

Dell SupportAssist, kuruluşunuz tarafından kullanılan Dell sistemleriyle ilgili otomatik teknik destek alabilmenizi sağlayan proaktif ve öngörü yönü güçlü bir teknolojidir. Dell sistemlerinize dağıtıldığında SupportAssist, her bir sistemi izleyip hem donanım hem de yazılım sorunlarını proaktif bir şekilde algılar. Sorun algılandığında SupportAssist, etkin bir ProSupport veya ProSupport Plus planına sahip sistemler için Dell teknik destek biriminde otomatik olarak bir teknik destek isteği açar. Sorunun tipine bağlı olarak, otomatik parça gönderimi veya destek talebi oluşturulabilir.

SupportAssist, Dell sistemlerinizden otomatik olarak donanım ve yazılım verileri de toplar ve bunları güvenli bir şekilde Dell teknik desteğine gönderir. Bu veriler, teknik destek tarafından sorunu giderme ve çözümlenme amacıyla kullanılır.

ⓘ | NOT: SupportAssist tarafından toplanan veriler hakkında daha fazla bilgi için bkz. [SupportAssist tarafından toplanan veriler](#).

Konular:

- Yayın sürümü
- Bu belgenin amacı
- TechDirect genel bakış
- TechDirect'te SupportAssist
- Bu sürümdeki yeni özellikler
- SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları
- Dağıtımı yapılabilen parçalar
- Ek kaynaklar

Yayın sürümü

2.0.1

Bu belgenin amacı

Bu belgede, SupportAssist'in BT ekiplerine sahip işletmeler için nasıl yapılandırılıp dağıtılacağı ve uyarıların, TechDirect kullanılarak nasıl yönetileceğiyle ilgili bilgiler sağlanmaktadır. Ayrıca, SupportAssist verilerini almak için kullanılan Windows Yönetim Araçları (WMI) sınıflarıyla ilgili bilgi de bulabilirsiniz.

ⓘ | NOT: BT ekibine sahip olmayan işletmeler, kullanıcıların kendi sistemlerini yönetmelerine olanak tanıyan başka bir SupportAssist sürümünü kullanabilir. Daha fazla bilgi için bkz. www.dell.com/supportassist.

ⓘ | NOT: Bu belgedeki yerel sistem veya yönetici sistemi terimleri, SupportAssist yapılandırma dosyalarını veya paketini oluşturmak için kullanılan sistemi belirtir; hedef sistemler ise SupportAssist'in dağıtıldığı tüm sistemleri belirtir.

TechDirect genel bakış

TechDirect, SupportAssist tarafından oluşturulan uyarıları yönetmenize imkan veren çevrimiçi bir portaldır. Yöneticiler, TechDirect'te uyarıların teknik destek veya parça gönderimi amacıyla otomatik olarak Dell'e iletilmesi için kurallar oluşturabilir. Teknik destek veya parça gönderimi için otomatik iletme kapatıldıysa, uyarıyı inceleyip Dell'e iletilmesinin gerekip gerekmediğini belirleyebilirsiniz. SupportAssist uyarılarının TechDirect kullanılarak yönetilmesiyle ilgili daha fazla bilgi almak için bkz. [TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme](#).

TechDirect'te SupportAssist

TechDirect, SupportAssist dağıtım paketini ayıklayabileceğiniz özelleştirilmiş bir SupportAssist yürütülebilir dosyası indirmenizi sağlar. SupportAssist'i bu paketi kullanarak dağıttığınızda, SupportAssist yapılandırmasını tüm sistemler veya belirli bir aygıt grubundaki sistemler için TechDirect'ten yönetebilirsiniz.

TechDirect'te SupportAssist hakkında daha fazla bilgi için bkz. *Business Client Systems Dağıtım Kılavuzu için SupportAssist - TechDirect Kullanımı*, şu adreste mevcuttur: www.dell.com/serviceabilitytools.

Bu sürümdeki yeni özellikler

- TechDirect'ten özelleştirilmiş bir SupportAssist yürütülebilir dosyası indirme.
- Dağıtım paketini ayıklamak istediğiniz biçimi seçme. Dağıtım paketini Windows Yürütülebilir veya Windows Yükleyici biçimlerinde ayıklayabilme.
- TechDirect'te aygıt grupları için SupportAssist yapılandırmasını yönetme.
- TechDirect'te SupportAssist ile izlenen sistemlerin performans izlemesini etkinleştirme.
TechDirect'te SupportAssist hakkında daha fazla bilgi için bkz. *Business Client Systems Dağıtım Kılavuzu için SupportAssist - TechDirect Kullanımı*, şu adreste mevcuttur: www.dell.com/serviceabilitytools.
- SupportAssist yapılandırılırken, aşağıdakileri etkinleştirme veya devre dışı bırakma:
 - SupportAssist kullanıcı arayüzü
 - Otomatik SupportAssist taramaları ve iyileştirmeleri
 - Planlı bir taramanın ardından otomatik iyileştirmeler
 - Sürücü güncelleştirmelerini manuel olarak kurma
 - Sistem iyileştirmelerini otomatikleştirme

SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları

Aşağıdaki tabloda etkin bir Basic, ProSupport, ProSupport Plus ve ProSupport Flex for Client servis planı bulunan sistemlerde mevcut SupportAssist destek özelliklerinin bir özeti yer almaktadır.

Tablo 1. SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları

Özelliği	Açıklama	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Donanım ve yazılım taramaları planlama	Tercihinize bağlı olarak donanım veya yazılım taramaları planlayabilirsiniz.	✓	✓	✓	✓
Sürücüleri güncelleştirme	Yönetici haklarına sahip kullanıcıların, sistem için kullanılabilir sürücü güncelleştirmelerini taramalarına ve kurmalarına izin verir.	✓	✓	✓	✓
Donanım tarama	Kullanıcıların sorunları tespit etmek için sistem donanımlarını taramasına olanak verir.	✓	✓	✓	✓
Dosyaları temizleme	Geçici, gereksiz ve diğer istenmeyen dosyaları sisteminizden temizler. Ayrıca, kullanıcıların kendi sistemlerindeki dosyaları	✓	✓	✓	✓

Özelliği	Açıklama	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	temizlemesine de izin verebilirsiniz.				
Sistem performansını ayarlama	Sistem performansları üzerinde hassas ayarlamalar yapmak için güç ayarlarını, kayıt defteri dosyalarını ve bellek ayırmaları düzenleyebilirsiniz. Ayrıca, kullanıcılara kendi sistem performanslarını ayarlamaları için de izin verebilirsiniz.	✓	✓	✓	✓
Ağ bağlantısını iyileştirme	Verimli ve güvenilir bir ağ elde etmek için ayarları düzenleyerek ağ bağlantısını iyileştirir. Ayrıca, kullanıcılara kendi ağ bağlantılarını düzenleme izni verebilirsiniz.	✓	✓	✓	✓
SupportAssist öngörülerini görüntüleme ²	SupportAssist sistem kullanım verilerini sürekli olarak izler. Bu bilgileri SupportAssist tarafından izlenen tüm sistemler için veya spesifik bir aygıt grubu için görüntüleyebilirsiniz.	✗	✓	✓	✓
Otomatik sorun algılama, bildirim ve destek isteği oluşturma ³	Dell, parça gönderme veya teknik destek istekleri için bir destek isteği oluşturduktan sonra size bildirim gönderilir. Teknik destek istekleriyle ilgili olarak bir destek temsilcisi, sorunu çözmenize yardımcı olmak için proaktif bir şekilde sizinle iletişime geçer.	✗	✓	✓	✓
Otomatik yazılım iyileştirmeleri ¹	SupportAssist, otomatik tarama sırasında sistemleri otomatik olarak iyileştirir.	✗	✗	✓	✓
Hata oluşmasını önlemek için öngörülen sorunu algılama ve destek isteği oluşturma ⁴	Parçanın olası arızasıyla ilgili birincil ve ikincil ilgili kişinize bir bildirim gönderilir. Dell, bir destek isteği açar ve parçanın teslimatı için sizinle iletişime geçer.	✗	✗	✓	✓
Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma ¹	Sistemleri güvenli tutmak için virüs veya kötü amaçlı yazılımlar nedeniyle bozulmuş dosyaları izole eder, kaldırır ve geri yükler. Ayrıca, kullanıcılara virüsleri ve kötü amaçlı yazılımları kendi sistemlerinden kaldırma olanağı da verebilirsiniz.	✗	✗	✓	✓

1—Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği, Çin gibi belirli bölgelerde kullanılamaz.

2—SupportAssist öngörülerini yalnızca İngilizce olarak görüntülenebilir.

3—TechDirect'te teknik destek veya parça gönderimi için otomatik iletme kapatıldıysa, uyarıları inceleyip Dell'e iletilmesinin gerekip gerekmediğini belirleyebilirsiniz.

4—Öngörülü sorun algılama işlevi yalnızca piller, sabit sürücüler, katı hal sürücüler (SSD'ler) ve fanlar için kullanılabilir.

NOT: Basic servis planına sahip sistemler için uyarılar TechDirect'e iletilmez.

Dağıtımı yapılabilen parçalar

SupportAssist sisteminizde bir sorun algıladığında, sisteminizin Dell servis planına bağlı olarak yedek parçanın otomatik olarak size dağıtımı yapılabilir.

Otomatik olarak dağıtımı yapılabilecek parçalar şunlardır:

- Sabit sürücü
- Bellek modülü
- Optik sürücü
- Klavye
- Fare
- Pili
- Ekran kartı

Ek kaynaklar

- TechDirect'te kuruluşunuzun kaydı, SupportAssist uyarılarını yönetme ve parça gönderme istekleri hakkında bilgi için www.techdirect.com adresine gidin.
- SupportAssist'le ilgili daha fazla bilgi için www.dell.com/supportassist adresine gidin.
- SupportAssist hakkında sorularınız varsa, [Dell SupportAssist Topluluğuna](#) danışabilirsiniz.
- Diğer SupportAssist belgelerine erişmek için www.dell.com/serviceabilitytools adresine gidin.
- Çeşitli SupportAssist özellikleri hakkında eğitim videoları için YouTube'da bulunan İş İçin SupportAssist İstemci Sistemleri [oyunma listesine](#) bakın.

İş İçin SupportAssist İstemci Sistemleri'ni kullanmaya başlarken

SupportAssist, Dell sistemleri için teknik desteği otomatikleştirir. İhtiyacınıza bağlı olarak, birden fazla sisteme yönelik teknik desteği otomatikleştirmek için SupportAssist yapılandırabilir ve dağıtabilirsiniz.

Konular:

- Desteklenen sistemler
- Minimum sistem gereksinimleri
- SupportAssist yükleyici paketini indirme ve ayıklama

Desteklenen sistemler

SupportAssist, aşağıdaki Dell sistemlerinde desteklenir:

- **Dizüstü ve masaüstü bilgisayarlar:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Gateway'ler ve Yerleşik Bilgisayarlar:**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

NOT: SupportAssist, sanal makinelerde desteklenmez.

Minimum sistem gereksinimleri

Aşağıdaki tabloda SupportAssist için minimum gereksinimler listelenmektedir.

Tablo 2. Minimum gereksinimler

Detaylar	Gereksinimler
İşletim sistemi NOT: SupportAssist, hem 32 hem de 64 bit işletim sistemlerinde desteklenir.	Dizüstü ve masaüstü bilgisayarlar: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway ürünleri:

Detaylar	Gereksinimler
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (yalnızca 64 bit) <p>Dell Tümlleşik Kutu PCs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows 7 Professional (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows 10 Professional (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (yalnızca 64 bit)
Yazılım	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 Hedef sistemlerde, PowerShell komut dosyası yürütme etkin olmalıdır
Donanım	4 GB (önerilen)
Ağ	<ul style="list-style-type: none"> İnternet bağlantısı Hedef sistemlerde 5700 numaralı bağlantı noktası açık olmalıdır SupportAssistUI.exe launch komutunun yükseltilmesi hedef sistemlerde etkin olmalıdır Yerel sistem ve hedef sistemler, aşağıdaki hedeflere bağlanabilmelidir: <p>NOT: Yerel sistem veya yönetici sistemi terimi, SupportAssist dağıtım dosyalarını veya paketini oluşturmak için kullanacağınız sistemi; hedef sistemler ise SupportAssist'i dağıtacağınız tüm sistemleri belirtir.</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

SupportAssist yükleyici paketini indirme ve ayıklama

Önkoşul

Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.

Bu görev ile ilgili

SupportAssist yükleyici paketi, yapılandırma dosyasını oluşturmak için kullanılan SupportAssist MSI dosyasını ve kurulum yöneticisi sihirbazını içerir. SupportAssist yapılandırma dosyasını oluşturmak için SupportAssist yükleyici paketindeki dosyaları indirip ayıklamanız gereklidir.

Adımlar

- www.dell.com/supportassist bölümüne gidin.
- Şirket PC'leri İçin SupportAssist: BT Yönetimli** bölümünde aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:
 - 32 bit sürümünü indirmek için **SupportAssist 32-bit Windows İndir** seçeneğine tıklayın.
 - 64 bit sürümünü indirmek için **SupportAssist 64-bit Windows İndir** seçeneğine tıklayın.

SupportAssist yükleyici paketi indirilir.

- Programlar menüsünü açmak için **Başlat** ögesine tıklayın.
- Komut İstemi** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır** ögesine tıklayın.
- SupportAssist yükleyici paketini indirdiğiniz klasöre gidin.
- Yükleyici paketindeki dosyaları ayıklamak için aşağıdaki komutlardan birini çalıştırın:
 - 64 bit sürüm için: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 - 32 bit sürüm için: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Burada <folder path>, yükleyici paketindeki dosyaları ayıklamak istediğiniz konumu belirtir. Örneğin, C:\SA\installer.

NOT: Dosyaları, yükleyici paketini indirdiğiniz klasöre ayıklayamazsınız. Dosyaların ayıklanması için farklı bir klasör konumu belirtmeniz gereklidir.

SupportAssist yükleyici paketi, belirtilen klasör yoluna çıkarılır. Çıkarma işlemi tamamlandıktan sonra aşağıdaki klasörler oluşturulur:

- **Dell**—Sistemlerden donanım ve yazılım bilgilerini toplamak için kullanılan dosyaları içerir.
- **Program Files** (64 bit için) veya **Program Files (x86)** (32 bit için)—SupportAssist yürütülebilir dosyalarını içerir.
- **SupportAssistx64.msi** (64 bit için) veya **SupportAssistx86.msi** (32 bit için)—SupportAssist yükleyici paketinin eş kopyası.
- **CommonAppData**—Yapılandırma dosyalarını içerir.

SupportAssist'i yapılandırma ve dağıtma

Kurulum Yöneticisi sihirbazı, aşağıdaki dağıtım tiplerinden birini kullanarak gerekli yapılandırmaya sahip SupportAssist dağıtım paketini oluşturmanızı sağlar:

- Windows Yükleyici Dosyası (MST) — Yapılandırma bilgilerini Microsoft System Center Yapılandırma Yöneticisi (SCCM), KACE veya benzeri araçlarla dağıtıyorsanız kullanılır.
- Active Directory Yönetici Şablonu — Yapılandırma bilgilerini bir Active Directory grup ilkesi oluşturarak dağıtıyorsanız kullanılır.
- Yanıt Dosyası — Yapılandırma bilgilerini bir Yanıt dosyası kullanarak dağıtıyorsanız kullanılır.

SupportAssist, Dell ImageAssist kullanılarak oluşturulan sistem görüntüsünün bir parçası ise, SupportAssist tarafından otomatik izlemeyi etkinleştirmek için SupportAssist yapılandırma dosyasını oluşturmanız ve dağıtmanız gerekir. Daha fazla bilgi için *Dell ImageAssist Kullanıcıları İçin İş İçin Dell SupportAssist İstemci Sistemleri Hızlı Kurulum Rehberi*'ne bakın. Hızlı Kurulum Rehberi'ne erişmek için www.dell.com/serviceabilitytools bölümüne gidin, **PC'ler İçin Dell SupportAssist'e** tıklayın ve ardından **Kılavuzlar ve belgeler** ögesine tıklayın.

NOT: Dell ImageAssist 8.7 sürümü, SupportAssist kurulumunu desteklemez.

SupportAssist dağıtım paketini TechDirect üzerinden de yapılandırabilir ve oluşturabilirsiniz. **Kurulum Yöneticisi** sihirbazı kullanılarak oluşturulan SupportAssist dağıtım paketini dağıttıysanız, TechDirect'te SupportAssist'e manuel olarak geçiş yapabilirsiniz. Bkz. [TechDirect'te SupportAssist'e Geçiş Yapma](#).

TechDirect'te SupportAssist hakkında daha fazla bilgi için bkz. *Business Client Systems Dağıtım Kılavuzu için SupportAssist - TechDirect Kullanımı*, şu adreste mevcuttur: www.dell.com/serviceabilitytools.

Konular:

- Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme
- Dağıtıma hazırlama
- SupportAssist'i Windows Yükleyici dosyası kullanarak dağıtma
- Active Directory Grup İlkesi kullanılarak SupportAssist dağıtım
- SupportAssist'i Yanıt dosyası kullanarak dağıtma
- Ev PC'leri için SupportAssist'i kaldırma
- Tercihler
- İnternet bağlantısını yapılandırma
- SupportAssist bağlantısını test etme

Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme

Önkoşullar

- Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.
- SupportAssist yükleyici paketini ayıklamış olmanız gereklidir. Bkz. [SupportAssist yükleyici paketini indirme ve ayıklama](#).

Bu görev ile ilgili

Kurulum Yöneticisi sihirbazı, SupportAssist'i dağıtmak için gerekli olan yapılandırma dosyasını oluşturmanızı sağlar. Dağıtılan yapılandırma ayarlarını güncelleştirmek için de **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını kullanabilirsiniz.

NOT: SupportAssist'i hem 32 bit hem 64 bit sistemlere dağıtmak istiyorsanız, 32 bit veya 64 bit SupportAssist yükleyici paketinden Kurulum Yöneticisi sihirbazını ayıklayabilir ve başlatabilirsiniz. Kurulum Yöneticisi sihirbazı tarafından oluşturulan yapılandırma dosyaları 32 bit veya 64 bit hedef sistemlere dağıtılabilir.

Adımlar

1 Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:

- 64 bit yükleyici paketini ayıkladıysanız, <folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\ konumuna gidin
- 32 bit yükleyici paketini ayıkladıysanız, <folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\ konumunu tarayın

Burada <folder path>, yükleyici paketini ayıkladığınız konumu belirtir.

2 **SupportAssistWizard.exe** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır** ögesine tıklayın.

Kurulum Yöneticisi sihirbazı görüntülenir.

Dağıtım hazırlama

- Bir Dell Hesabım'a sahip olmalısınız. Bir Dell Hesabım'a sahip değilseniz, [Dell Hesabım](#) kayıt sayfasına gidin.
- Dell Hesabım için kullandığınız kimlik bilgilerinizle TechDirect'e yönetici olarak kaydolun. Kuruluşunuzu TechDirect'e kaydetmek için [TechDirect kayıt](#) sayfasına gidin.

NOT: SupportAssist'i yapılandırmak için bir Dell Hesabım'a sahip olmalısınız. TechDirect hesabının kullanılması önerilir ancak zorunlu değildir.

NOT: TechDirect tarafından sağlanan SupportAssist uyarılarını yönetmek için TechDirect hesabınıza bağlı bir Dell Hesabım'a sahip olmalısınız.

NOT: Donanım sorunları için uyarıları görüntülemek veya yönetmek üzere TechDirect'te kendi kendine gönderme servisine kaydolmanız gerekmektedir.

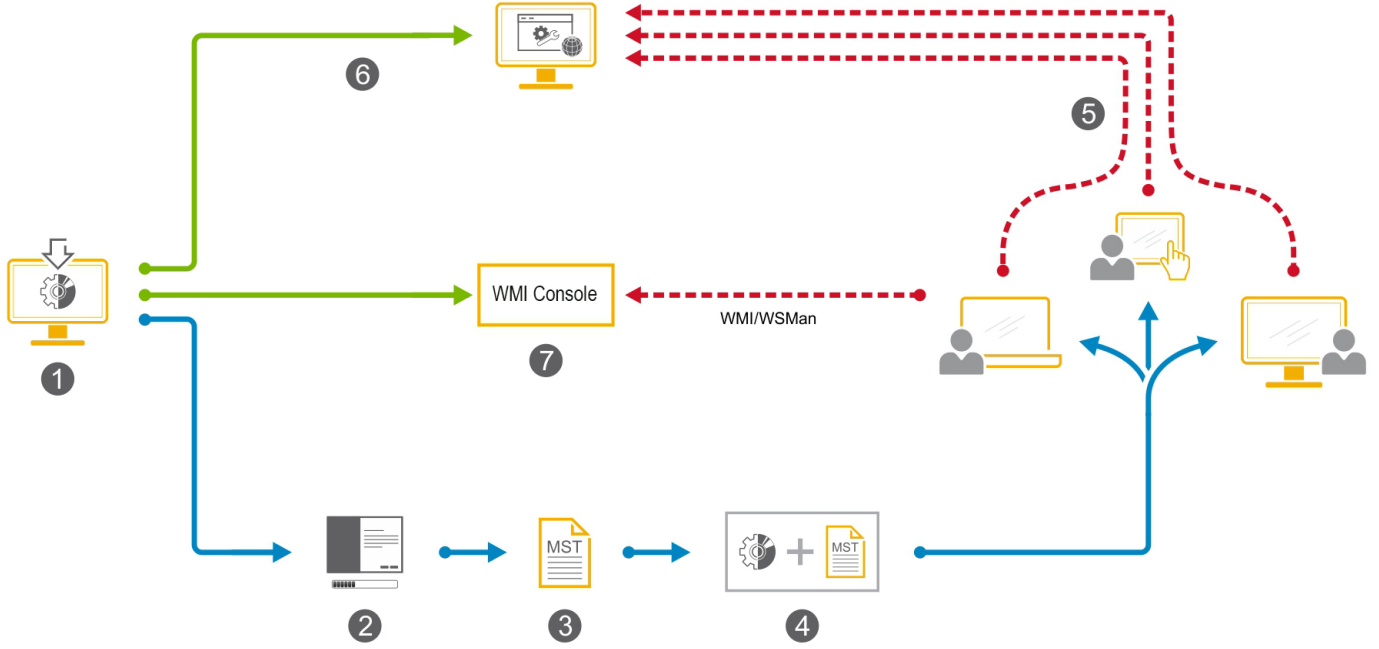
- Dağıtımın 32 bit ve 64 bit işletim sistemlerini çalıştıran sistemleri kapsamı bekleniyorsa Dell, sistemleri uygun şekilde gruplandırmanızı önerir. Bu grupların oluşturulması, dağıtım sürecini kolaylaştırır.

SupportAssist'i Windows Yükleyici dosyası kullanarak dağıtma

Bu bölümde aşağıdaki konularda bilgi verilmektedir:

- Yapılandırma ayarlarını içeren Windows Yükleyici dosyası oluşturma.
- SupportAssist'i Windows Yükleyici dosyası kullanarak hedef sistemlere dağıtma.

Aşağıdaki şekilde, Windows Yükleyici dosyası oluşturmaya ve SupportAssist ile hedef sistemlerde dağıtılmasına ilişkin iş akışı gösterilmektedir.



Rakam 1. Windows Yükleyici dosyası kullanarak dağıtma

Tablo 3. Windows Yükleyici dosyası kullanarak dağıtma

Adım	Açıklama
1	SupportAssist yükleyici paketini yerel sisteme indirip çıkarın. Bkz. SupportAssist yükleyici paketini indirme ve ayıklama .
2	Kurulum Yöneticisi sihirbazını açın. Bkz. Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme .
3	MST dosyasını oluşturun ve yerel sisteme kaydedin. Bkz. Windows Yükleyici dosyası oluşturma .
4	Bir dağıtım aracı kullanarak SupportAssist yükleyici paketini ve Windows Yükleyici dosyasını hedef sistemlere dağıtın. Bkz. Hedef sistemlerde Windows Yükleyici dosyası dağıtma .
5	Dağıtım işlemi tamamlandığında SupportAssist, uyarıları TechDirect hesabınıza ileterek kolay, merkezi yönetim sağlar.
6	SupportAssist uyarılarını görüntülemek ve yönetmek için TechDirect'te oturum açın. Bkz. TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme .
7	SCCM veya SCOM gibi WMI konsolları kullanarak sistemden SupportAssist verilerine ulaşın. Bkz. WMI kullanarak SupportAssist verilerine ulaşma .

Windows Yükleyici dosyası oluşturma

Önkoşullar

- Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.
- Yerel sistemin İnternet bağlantısı olmalıdır.
- Aynı kimlik bilgileriyle oluşturulmuş bir Dell Hesabım ve TechDirect hesabı olması gerekir.

Adımlar

- 1 **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açın. Bkz. [Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme](#).
- 2 Tüm önkoşulların karşılandığından emin olun ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 3 **Kurulum Tipi** sayfasında, **Yeni yapılandırma oluşturun** seçeneğini belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 4 **Sözleşme** sayfasında, Dell sistem bilgilerinizi paylaşma şartlarını ve sözleşmesini okuyun, **Dell'in Servis Etiketini ve diğer sistem kullanım ayrıntılarını toplamasına izin veriyorum** onay kutusunu seçin ve **İleri** ögesine tıklayın.

- 5 Yerel ve hedef sistemler için internet bağlantısı bilgilerini girin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [İnternet bağlantısını yapılandırma](#).
- 6 **Oturum Açma** sayfasında **İleri** ögesine tıklayın.
- 7 Dell Hesabım **Oturum Açma** sayfasında, e-posta adresini ve şifreyi girin ve **Oturum Aç**'a tıklayın.
- 8 **İletişim ve Teslimat** sayfasında, iletişim ve teslimat bilgilerini girin, tercih edilen iletişim yöntemini seçin ve ardından **İleri** ögesine tıklayın.
- 9 **Tercihler** sayfasında, gerekli tercihleri belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [Tercihler](#).
- 10 **Dağıtım Tipi** sayfasında, **Windows Installer Dosyası** ögesini seçin ve aşağıdaki adımları gerçekleştirin:
 - a **MSI Dosyasını Seç** alanında **Gözet** ögesine tıklayın ve daha önce indirdiğiniz SupportAssist yükleyici paketini (SupportAssistx64.msi veya SupportAssistx86.msi) seçin.
 - b **Dosya yolunu ve adını seç** alanı için **Gözet** ögesine tıklayın ve yapılandırma dosyasını kaydetmek istediğiniz klasörü seçin.
- 11 **Oluştur** ögesine tıklayın.

Belirtilen klasörde aşağıdaki dosyalar oluşturulur ve **Özet** sayfası görüntülenir.

 - Yapılandırma ayarlarına sahip bir Windows Yükleyici dosyası
 - CheckandUninstall.ps1

Hedef sistemlerde Windows Yükleyici dosyası dağıtma

Önkoşullar

- Hedef sistemlerde Ev PC'leri için SupportAssist sürümünün kurulu olmadığından emin olun. Bkz. [Ev PC'leri için SupportAssist'i kaldırma](#).
- Hedef sistemler, SupportAssist için minimum sistem gereksinimlerini karşılamalıdır. Bkz. [Minimum sistem gereksinimleri](#).
- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.

Bu görev ile ilgili

Dell, Microsoft System Center Yapılandırma Yöneticisi (SCCM) kullanılarak SupportAssist'in hedef sistemlere dağıtımını doğrulamıştır. Bununla birlikte, SupportAssist yükleyici paketini (**SupportAssistx64.msi** veya **SupportAssistx86.msi**) Windows Yükleyici dosyasıyla birlikte dağıtmak için herhangi bir dağıtım aracı kullanabilirsiniz.

Adım

Dağıtım aracında, şu komutu kullanarak SupportAssist'i hedef sistemlere dağıtabilirsiniz:

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

⚠ DİKKAT: SupportAssist'i hedef sistemlere dağıtmak için indirdiğiniz SupportAssist yükleyici paketini (**SupportAssistx64.msi** veya **SupportAssistx86.msi**) kullandığınızdan emin olun. SupportAssist yükleyici paketinden ayıklanmış **supportassistx64.msi** veya **supportassistx86.msi** dosyasını kullanmayın.

SupportAssist otomatik olarak hedef sistemlere dağıtılır.

Örnek

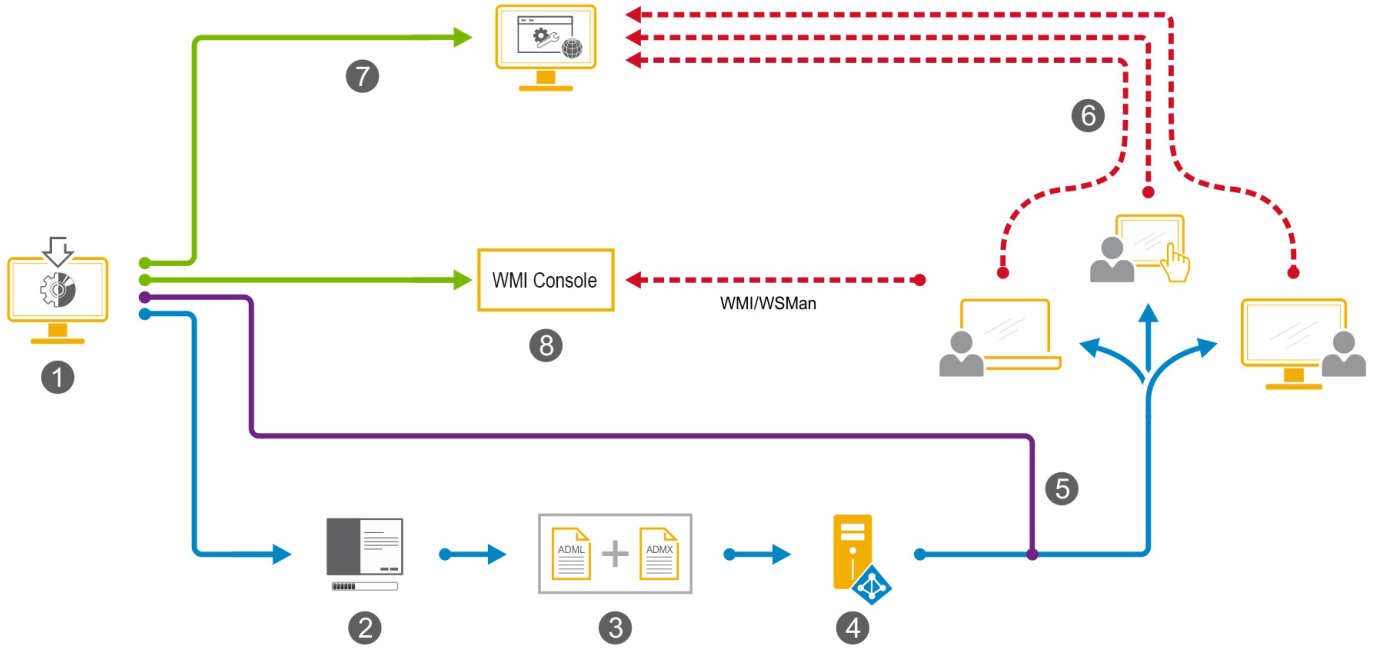
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Active Directory Grup İlkesi kullanılarak SupportAssist dağıtımı

Bu bölümde aşağıdaki konularda bilgi verilmektedir:

- Yapılandırma ayarlarını içeren Active Directory (AD) şablon dosyalarını oluşturma.
- Hedef sistemlerde AD şablon dosyalarıyla SupportAssist dağıtımı.

Aşağıdaki şekilde, hedef sistemlerde AD şablon dosyalarının (ADML ve ADMX), grup ilkesi nesnesinin oluşturulması ve SupportAssist'in dağıtılmasına ilişkin iş akışı gösterilmektedir.



Rakam 2. Active Directory Grup İlkesi'nin kullanıldığı dağıtım

Tablo 4. Active Directory Grup İlkesi'nin kullanıldığı dağıtım

Adım	Açıklama
1	SupportAssist yükleyici paketini yerel sisteme indirip çıkarın. Bkz. SupportAssist yükleyici paketini indirme ve ayıklama .
2	Kurulum Yöneticisi sihirbazını açın. Bkz. Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme .
3	Active Directory şablon dosyalarını (ADML ve ADMX) oluşturun ve yerel sisteme kaydedin. Bkz. Active Directory yönetim şablonu dosyaları oluşturma .
4	Active Directory'de bir Grup İlkesi Nesnesi oluşturup ADML ve ADMX dosyalarını uygulayın. Bkz. Active Directory yönetim şablonu dosyalarını bir etki alanı denetleyicisinde dağıtma .
5	Herhangi bir dağıtım aracı kullanarak SupportAssist yükleyici paketini hedef sistemlere dağıtın. Bkz. Hedef sistemlerde Active Directory yönetim şablonu dosyalarını dağıtma .
6	Dağıtım işlemi tamamlandığında SupportAssist, uyarıları TechDirect hesabınıza ileterek kolay, merkezi yönetim sağlar. Bkz. TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme .
7	SupportAssist uyarılarını görüntülemek ve yönetmek için TechDirect'te oturum açın. Bkz. TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme .
8	SCCM veya SCOM gibi WMI konsolları kullanarak sistemden SupportAssist verilerine ulaşın. Bkz. WMI kullanarak SupportAssist verilerine ulaşma .

Active Directory yönetim şablonu dosyaları oluşturma

Önkoşullar

- Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.
- Yerel sistemin İnternet bağlantısı olmalıdır.
- Aynı kimlik bilgileriyle oluşturulmuş bir Dell Hesabım ve TechDirect hesabı olması gerekir.

Adımlar

- 1 **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açın. Bkz. [Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme](#).
- 2 Tüm önkoşulların karşılandığından emin olun ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 3 **Kurulum Tipi** sayfasında, **Yeni yapılandırma oluştur** seçeneğini belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 4 **Sözleşme** sayfasında, Dell sistem bilgilerini paylaşma şartlarını ve sözleşmesini okuyun, **Dell'in Servis Etiketini ve diğer sistem kullanım ayrıntılarını toplamasına izin veriyorum** onay kutusunu seçin ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 5 Yerel ve hedef sistemler için internet bağlantısı bilgilerini girin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [İnternet bağlantısını yapılandırma](#).
- 6 **Oturum Açma** sayfasında **İleri** ögesine tıklayın.
- 7 Dell Hesabım **Oturum Açma** sayfasında, e-posta adresini ve şifreyi girin ve **Oturum Aç**'a tıklayın.
- 8 **İletişim ve Teslimat** sayfasında, iletişim ve teslimat bilgilerini girin, tercih edilen iletişim yöntemini seçin ve ardından **İleri** ögesine tıklayın.
- 9 **Tercihler** sayfasında, gerekli tercihleri belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [Tercihler](#).
- 10 **Dağıtım Tipi** sayfasında, **Active Directory (AD)** ögesini seçin ve aşağıdaki adımları gerçekleştirin:
 - a Yönetim şablonu dosyası için bir isim girin.
 - b **Gözet** ögesine tıklayın ve Active Directory yönetim şablonu dosyalarını kaydetmek için bir dosya yolu seçin.

NOT: Active Directory şablonu dosyalarını kuruluş veya iş biriminize göre adlandırmanız önerilir.

- 11 **Oluştur** ögesine tıklayın.

Belirtilen klasörde aşağıdaki dosyalar oluşturulur ve **Özet** sayfası görüntülenir.

 - Yapılandırma ayarlarına sahip iki Active Directory yönetim şablonu dosyası (ADML ve ADMX)
 - CheckandUninstall.ps1

Sonrakı Adımlar

- 1 Active Directory yönetim şablonu dosyalarını (ADML ve ADMX) bir etki alanı denetleyicisinde dağıtın. Bkz. [Active Directory yönetim şablonu dosyalarını bir etki alanı denetleyicisinde dağıtma](#).
- 2 Bir dağıtım aracını kullanarak SupportAssist yükleyici paketini dağıtın. Bkz. [Hedef sistemlerde Active Directory yönetim şablonu dosyalarını dağıtma](#).

Active Directory yönetim şablonu dosyalarını bir etki alanı denetleyicisinde dağıtma

Önkoşul

Hedef sistemler etki alanı ağına bağlı olmalıdır.

Adımlar

- 1 Etki alanı denetleyicisindeki merkezi depolamaya gidin.

NOT: Merkez depo konumu SYSVOL konumuna karşılık gelir. Örneğin, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\
- 2 İşletim sistemi tarafından kullanılan dil kodunun adında bir klasör oluşturun.

NOT: İşletim sisteminizin dil ayarlarına göre, klasör adı olarak dil kodu ile bir klasör oluşturun. Örneğin, işletim sisteminiz İngilizce ise, en-US isimli bir klasör oluşturun.
- 3 ADML dosyasını kopyalayın ve oluşturduğunuz klasöre yapıştırın.
- 4 ADMX dosyasını kopyalayın ve merkez depo konumuna yapıştırın.

NOT: Active Directory yönetim şablonu dosyalarına yapılan herhangi bir değişikliğin etki alanı ağına bağlı tüm sistemlerde güncellenmesi biraz zaman alabilir. Güncelleştirmenin hızlı olması için etki alanı ağına bağlı tüm sistemlerde yönetici olarak Komut İstemi'ni açın, gpupdate yazın ve ardından Enter tuşuna basın.
- 5 **Grup İlke Yönetimi** ögesini açın, etki alanı klasörüne sağ tıklayın ve **Bu etki alanında GPO oluşturun ve buraya Bağla** seçeneğine tıklayın. **Yeni GPO** iletişim kutusu görüntülenir.
- 6 Tercih ettiğiniz etki alanı adını yazın ve **Tamam**'a tıklayın.
- 7 Her çalışan birim klasörüne sağ tıklayın ve **Bu etki alanında GPO oluşturun ve buraya bağla** seçeneğine tıklayın. **Yeni GPO** iletişim kutusu görüntülenir.

- 8 Çalışan birimin Active Directory yönetim şablon adını girin ve **Tamam**'a tıklayın.
- 9 Oluşturulan etki alanı grup ilkesine sağ tıklayın ve **Düzenle**'ye tıklayın.
Grup İlkesi Yönetim Editörü görüntülenir.
- 10 Oluşturulmuş Active Directory yönetim şablonuna gidin ve **Dağıtılacak dağıtım içeriğini girin** ögesine tıklayın.
Dağıtılacak dağıtım içeriğini gir sayfası görüntülenir.
- 11 **Etkin** seçeneğine tıklayın ve **Uygula** seçeneğine tıklayın.
- 12 **Tamam**'a tıklayın.

Hedef sistemlerde Active Directory yönetim şablonu dosyalarını dağıtma

Önkoşullar

- Hedef sistemlerde Ev PC'leri için SupportAssist sürümünün kurulu olmadığından emin olun. Bkz. [Ev PC'leri için SupportAssist'i kaldırma](#).
- Hedef sistemler, SupportAssist için minimum sistem gereksinimlerini karşılamalıdır. Bkz. [Minimum sistem gereksinimleri](#).
- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.

Bu görev ile ilgili

Dell, Microsoft System Center Yapılandırma Yöneticisi (SCCM) kullanılarak SupportAssist'in hedef sistemlere dağıtımını doğrulamıştır. SupportAssist yükleyici paketini (**SupportAssistx64.msi** veya **SupportAssistx86.msi**) dağıtmak için herhangi bir dağıtım aracı kullanabilirsiniz.

Adım

Dağıtım aracında, şu komutu kullanarak SupportAssist'i hedef sistemlere dağıtabilirsiniz:

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

⚠ DİKKAT: SupportAssist'i hedef sistemlere dağıtmak için indirdiğiniz SupportAssist yükleyici paketini (**SupportAssistx64.msi** veya **SupportAssistx86.msi**) kullandığınızdan emin olun. SupportAssist yükleyici paketinden ayıklanmış **supportassistx64.msi** veya **supportassistx86.msi** dosyasını kullanmayın.

SupportAssist otomatik olarak hedef sistemlere dağıtılır.

Örnek

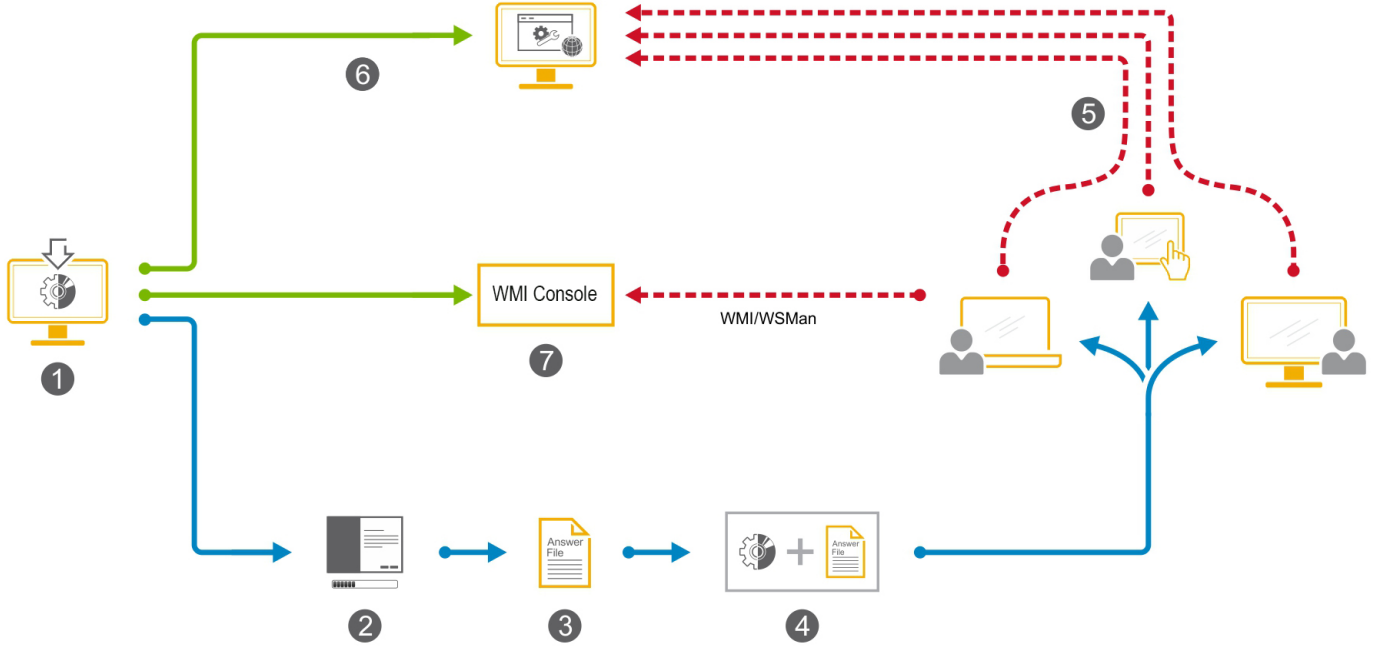
```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

SupportAssist'i Yanıt dosyası kullanarak dağıtma

Bu bölümde aşağıdaki konularda bilgi verilmektedir:

- Yapılandırma ayarlarını içeren Yanıt dosyası oluşturma.
- Hedef sistemlerde Yanıt dosyasıyla SupportAssist dağıtımı.

Aşağıdaki şekilde, Yanıt dosyası oluşturmaya ve SupportAssist ile dağıtılmasına ilişkin iş akışı gösterilmektedir.



Rakam 3. Yanıt dosyasının kullanıldığı dağıtım

Tablo 5. Yanıt dosyasının kullanıldığı dağıtım

Adım	Açıklama
1	SupportAssist yükleyici paketini yerel sisteme indirip çıkarın. Bkz. SupportAssist yükleyici paketini indirme ve ayıklama .
2	Kurulum Yöneticisi sihirbazını açın. Bkz. Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme .
3	Yanıt dosyasını oluşturun ve yerel sisteme kaydedin. Bkz. Yanıt dosyası oluşturma .
4	Herhangi bir dağıtım aracını kullanarak SupportAssist yükleyici paketini ve Yanıt dosyasını hedef sistemlere dağıtın. Bkz. Hedef sistemlere Yanıt dosyası dağıtma .
5	Dağıtım işlemi tamamlandığında SupportAssist, uyarıları TechDirect hesabınıza ileterek kolay, merkezi yönetim sağlar. Bkz. TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme .
6	SupportAssist uyarılarını görüntülemek ve yönetmek için TechDirect'te oturum açın. Bkz. TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme .
7	SCCM veya SCOM gibi WMI konsolları kullanarak sistemden SupportAssist verilerine ulaşın. Bkz. WMI kullanarak SupportAssist verilerine ulaşma .

Yanıt dosyası oluşturma

Önkoşullar

- Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.
- Yerel sistemin İnternet bağlantısı olmalıdır.
- Aynı kimlik bilgileriyle oluşturulmuş bir Dell Hesabım ve TechDirect hesabı olması gerekir.

Adımlar

- 1 **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açın. Bkz. [Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme](#).
- 2 Tüm önkoşulların karşılandığından emin olun ve **İleri** öğesine tıklayın.
- 3 **Kurulum Tipi** sayfasında, **Yeni yapılandırma oluştur** seçeneğini belirleyin ve **İleri** öğesine tıklayın.
- 4 **Sözleşme** sayfasında, Dell sistem bilgilerini paylaşma şartlarını ve sözleşmesini okuyun, **Dell'in Servis Etiketini ve diğer sistem kullanım ayrıntılarını toplamasına izin veriyorum** onay kutusunu seçin ve **İleri** öğesine tıklayın.

- 5 Yerel ve hedef sistemler için internet bağlantısı bilgilerini girin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [İnternet bağlantısını yapılandırma](#).
- 6 **Oturum Açma** sayfasında **İleri** ögesine tıklayın.
- 7 Dell Hesabım **Oturum Açma** sayfasında, e-posta adresini ve şifreyi girin ve **Oturum Aç**'a tıklayın.
- 8 **İletişim ve Teslimat** sayfasında, iletişim ve teslimat bilgilerini girin, tercih edilen iletişim yöntemini seçin ve ardından **İleri** ögesine tıklayın.
- 9 **Tercihler** sayfasında, gerekli tercihleri belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [Tercihler](#).
- 10 **Dağıtım Tipi** sayfasında, **Yanıt Dosyası** ögesini seçin ve şunları gerçekleştirin:
 - a Yanıt dosyasını şifrelemek için bir anahtar girin.

NOT: Şifreleme anahtarı, SupportAssist'i Yanıt dosyasıyla hedef sistemlere dağıtırken gerekli olacağı için bu anahtarı not ettiğinizden emin olun.

- b **Gözet** ögesine tıklayın ve Yanıt dosyasını kaydetmek istediğiniz dosya yolunu seçin.
- 11 **Oluştur** ögesine tıklayın.
- Belirtilen klasörde aşağıdaki dosyalar oluşturulur ve **Özet** sayfası görüntülenir.
- Yapılandırma ayarlarına sahip Yanıt dosyası
 - CheckandUninstall.ps1

Hedef sistemlere Yanıt dosyası dağıtma

Önkoşullar

- Hedef sistemlerde Ev PC'leri için SupportAssist sürümünün kurulu olmadığından emin olun. Bkz. [Ev PC'leri için SupportAssist'i kaldırma](#).
- Hedef sistemler, SupportAssist için minimum sistem gereksinimlerini karşılamalıdır. Bkz. [Minimum sistem gereksinimleri](#).
- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.

Bu görev ile ilgili

Dell, Microsoft System Center Yapılandırma Yöneticisi (SCCM) kullanılarak SupportAssist'in hedef sistemlere dağıtımını doğrulamıştır. Bununla birlikte, SupportAssist yükleyici paketini (**SupportAssistx64.msi** veya **SupportAssistx86.msi**) Yanıt dosyasıyla birlikte hedef sistemlere dağıtmak için herhangi bir dağıtım aracı kullanabilirsiniz.

Adım

Dağıtım aracında, şu komutu kullanarak SupportAssist'i hedef sistemlere dağıtın:

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

Buradaki <key>, **Kurulum Yöneticisi** sihirbazında girilen şifreleme anahtarıdır.

⚠ DİKKAT: SupportAssist'i hedef sistemlere dağıtmak için indirdiğiniz SupportAssist yükleyici paketini (**SupportAssistx64.msi** veya **SupportAssistx86.msi**) kullandığınızdan emin olun. SupportAssist yükleyici paketinden ayıklanmış **supportassistx64.msi** veya **supportassistx86.msi** dosyasını kullanmayın.

❗ NOT: Yanıt dosyasını şifrelemek için kullanılan anahtar özel karakterler içeriyorsa anahtarın başına ve sonuna çift tırnak işareti ekleyin.

❗ NOT: SupportAssist yükleyici paketinin en son sürümünü hedef sistemlere yanlış bir anahtarla dağıtırsanız SupportAssist'in önceki sürümü kaldırılır. Ancak SupportAssist'in en son sürümü yüklenmez. Bu sorunla karşılaşırsanız SupportAssist yükleyici paketini doğru anahtarla yeniden dağıtın.

Örnek

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

Ev PC'leri için SupportAssist'i kaldırma

Önkoşullar

- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.
- Hedef sistemler, SupportAssist için minimum sistem gereksinimlerini karşılamalıdır. Bkz. [Minimum sistem gereksinimleri](#).

Bu görev ile ilgili

Hedef sistemlerde Ev PC'leri için SupportAssist sürümü kuruluyrsa, İş için SupportAssist İstemci Sistemleri sürümünü dağıtmadan önce bu programı kaldırmanız gereklidir.

Adımlar

- 1 İş için SupportAssist İstemci Sistemleri sürümü dağıtım paketinin bulunduğu klasör yoluna gidin.
- 2 Hedef sistemlerde **CheckAndUninstall.ps1** dosyasını çalıştırın.
Ev PC'leri için SupportAssist sürümü hedef sistemlerden kaldırılır.

Tercihler

SupportAssist, SupportAssist'in dağıtıldığı sistemlerde otomatikleştirilmiş ve manuel görevler gerçekleştirmenizi sağlar. Manuel görevler, yalnızca SupportAssist kullanıcı arayüzünün etkinleştirildiği sistemlerdeki kullanıcılar tarafından gerçekleştirilebilir. Otomatikleştirilmiş görevler, sistemlerde SupportAssist kullanıcı arayüzü etkinleştirilmemişse bile gerçekleştirilir. SupportAssist kullanıcı arayüzü kullanımı hakkında daha fazla bilgi için bkz. *Business Client Systems için SupportAssist Kullanıcı Kılavuzu*, şu adreste mevcuttur: www.dell.com/serviceabilitytools.

Aşağıdaki tabloda **Otomatikleştirilmiş Görevler** bölümündeki seçenekler açıklanmaktadır.

Tablo 6. Otomatikleştirilmiş Görevler

Seçenek	Açıklama
SupportAssist'i otomatik olarak güncelleştir	SupportAssist'in otomatik olarak daha yüksek bir sürüme yükseltilmesini sağlar.
Toplanan verilere yazılım bilgilerini dahil et	Dell'e, sistemlerinizdeki yüklü uygulamalar, sürücüler ve işletim sistemi güncelleştirmeleriyle ilgili bilgi toplama izni verir. NOT: SupportAssist, uygulamalarınızın kullanımıyla ilgili herhangi bir bilgi toplamaz.
Kimlik bilgilerini dahil et	Dell'e, sistem tanımlama bilgilerini toplama izni verir.
Planlı tarama gerçekleştir	SupportAssist'e, sürücü güncelleştirmelerini, donanım sorunlarını ve gerekli sistem iyileştirmelerini bulması için sistemleri otomatik olarak tarama izni verir. NOT: SupportAssist yalnızca sistem fişe takılı haldeyken planlı taramanın başlangıcında kullanılmıyorsa planlı tarama gerçekleştirilebilir.
Otomatik Yazılım Optimizasyonu NOT: Bu onay kutusu yalnızca planlı taramaları etkinleştirdiyse kullanılabilir.	Tarama tamamlandıktan sonra SupportAssist'e sistemi otomatik olarak optimize etme izni verir. NOT: Otomatik optimizasyonlar yalnızca etkin bir ProSupport Plus veya ProSupport Flex for Client servis planı bulunan sistemler için geçerlidir.
Frekans NOT: Seçenekler, yalnızca planlı taramaları etkinleştirdiyse kullanılabilir.	SupportAssist'in planlı taramaları gerçekleştirme sıklığını seçin. Örneğin, aylık.

Aşağıdaki tabloda **Kullanıcı Etkileşimleri** bölümündeki seçenekler açıklanmaktadır.

Tablo 7. Kullanıcı Etkileşimleri

Seçenek	Açıklama
Kullanıcıların, bilgisayarlarında SupportAssist'i açmasına ve çalıştırmasına izin ver	Kullanıcıların, SupportAssist kullanıcı arayüzünü görebilmesini ve kullanabilmesini sağlar.

Seçenek	Açıklama
	<p>NOT: SupportAssist kullanıcı arayüzünü etkinleştirdiğinizde, Kullanıcı Etkileşimleri bölümlerindeki diğer seçenekler de etkinleştirilir.</p>
Yalnızca yöneticiler	SupportAssist kullanıcı arayüzünü yalnızca sistemde yönetici haklarına sahip olan kullanıcılar için etkinleştirir.
Tüm kullanıcılar	SupportAssist kullanıcı arayüzünü tüm kullanıcılar için etkinleştirir.
Bildirimleri görüntüle	SupportAssist'in, yazılım iyileştirmeleri ve sürücü güncelleştirmeleri hakkındaki bildirimleri görüntülemesine izin verir.
Sürücü güncelleştirmeleri	<p>Sistemde yönetici haklarına sahip kullanıcıların sürücü güncelleştirmelerini manuel olarak denetlemesine ve kurmasına izin verir.</p> <p>NOT: Burada sürücü terimi, sürücüler, ürün yazılımları ve BIOS güncelleştirmelerini kapsar.</p>
Dosyaları Temizleme	Sistemden gereksiz dosyaları, geçici klasörleri ve gerekli olmayan diğer fazlalıkları kaldırır.
Performans Ayarlama	Sistemin işleme hızını en üst düzeye çıkarmak için güç, kayıt defteri ve bellek ayırma ayarlarını düzenler.
Ağ İyileştirme	Ağ bağlantısı sağlamak için ağ optimize eder ve etkili ve güvenli bir ağ bağlantısı için sistem ayarlarını güncelleştirir.
Virüs ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldırma	Virüs ve kötü amaçlı yazılım bulaşmış olan dosyaları izole eder ve kaldırır.
<p>NOT: Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği yalnızca etkin bir ProSupport Plus veya ProSupport Flex for Client servisi planına sahip sistemler için kullanılabilir.</p> <p>NOT: Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği, örneğin Çin gibi belirli bölgelerde mevcut değildir.</p>	

İnternet bağlantısını yapılandırma

Yapılandırma dosyasını oluşturmak için hem yerel hem de hedef sistemlerin internet bağlantı detaylarını sağlamanız gerekir.

1 **Yerel Sistem** sayfasında aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:

- Yerel sistem internete doğrudan bağlanıyorsa, **Doğrudan Bağlan** seçeneğini seçin.
- Yerel sistem internete bir proxy sunucusu üzerinden bağlanıyorsa aşağıdaki adımları uygulayın:
 - 1 **Proxy ile bağlan** ögesini seçin.
Proxy sunucu ayarları alanı görüntülenir.
 - 2 Proxy sunucusu için adres ve bağlantı noktası numarası detaylarını girin.
 - 3 Proxy sunucusu kimlik doğrulama gerektiriyorsa **Bu proxy sunucusu kimlik doğrulaması gerektiriyor** ögesini seçin.
 - 4 Proxy sunucusu için kullanıcı adını ve şifreyi girin.

NOT: Ara sunucu kimlik doğrulaması için kullanım süresi sona ermeyen bir servis hesabının kullanıcı adını ve şifresini belirtmeniz önerilir.

2 Hedef sistemler farklı internet bağlantısı ayarları kullanıyorsa **Hedef sistemlerdeki ayarlar farklı** ögesini seçin.

Hedef Sistemler sayfası görüntülenir.

3 Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:

- Hedef sistem internete doğrudan bağlanıyorsa, **Doğrudan Bağlan** seçeneğini seçin.

- Hedef sistem internete bir proxy sunucusu üzerinden bağlanıyorsa aşağıdaki adımları uygulayın:
 - 1 **Proxy ile bağlan** öğesini seçin.
Proxy sunucu ayarları alanı görüntülenir.
 - 2 Proxy sunucusu için adres ve bağlantı noktası numarası detaylarını girin.
 - 3 Proxy sunucusu kimlik doğrulaması gerektiriyorsa **Bu proxy sunucusu kimlik doğrulaması gerektiriyor** onay kutusunu seçin.
 - 4 Proxy sunucusu için kullanıcı adını ve şifreyi girin.

NOT: Hedef sistemlerin internet bağlantısı Kurulum Yöneticisi sihirbazından doğrulanamaz.

SupportAssist bağlantısını test etme

Önkoşullar

- Hedef sistemler internet bağlantısına sahip olmalıdır.
- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.

Bu görev ile ilgili

Sistemlerinizi izlemek ve otomatik teknik destek sağlamak için SupportAssist Dell'e bağlı olmalıdır. SupportAssist'in Dell'e başarılı bir şekilde bağlı olup olmadığını belirlemek için dağıtımdan sonra tüm hedef sistemlerde bağlantı testini çalıştırın.

Adımlar

- 1 Bağlanabilirlik testini gerçekleştirmek istediğiniz hedef sisteme erişin.
- 2 Programlar menüsünü açmak için **Başlat** öğesine tıklayın.
- 3 **Komut İstemi** öğesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır** öğesine tıklayın.
Komut İstemi penceresi görüntülenir.
- 4 İşletim sistemi mimarisine bağlı olarak aşağıdaki konumlardan birine gözetin:
 - 64-bit sistemler için: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - 32-bit sistemler için: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** yazın ve Enter tuşuna basın.
 - Yapılandırma dosyasındaki internet bağlantısı ayarları doğru değilse, aşağıdaki mesaj görüntülenir:
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
 - Geçici bir kesintiden dolayı Dell ile bağlantı kurulamıyorsa, şu mesaj görüntülenir:
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
 - Kurulum tamamlandığında ve SupportAssist Dell'e bağlanabildiğinde, aşağıdaki mesaj görüntülenir:
Connection successful.

Dağıtılmış SupportAssist yapılandırmasını değiştirme

SupportAssist'i dağıttıktan sonra, hedef sistemlerde dağıtılmış SupportAssist yapılandırma ayarlarını değiştirebilirsiniz. Örneğin, internet bağlantısı, tercihler, Dell Hesabım detayları veya iletişim ve teslimat bilgileri için yapılandırma ayarlarını değiştirmek isteyebilirsiniz. **Kurulum Yöneticisi** sihirbazı, mevcut bir yapılandırma dosyasındaki ayarları değiştirebilmenizi sağlar. Yapılandırma dosyası değiştirildikten sonra, hedef sistemlerdeki SupportAssist ayarlarını güncelleştirmek için herhangi bir dağıtım aracını kullanabilirsiniz.

Konular:

- [Windows Yükleyici dosyasını değiştirme ve dağıtma](#)
- [Mevcut Active Directory yönetim şablonu dosyalarını değiştirme ve dağıtma](#)
- [Yanıt dosyasını değiştirme ve dağıtma](#)

Windows Yükleyici dosyasını değiştirme ve dağıtma

Önkoşullar

- Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.
- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.
- Mevcut Windows Yükleyici dosyasına erişiminiz olması gereklidir.
- Yerel sistemin İnternet bağlantısı olmalıdır.

Adımlar

- 1 **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açmak için aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:
 - 32 bit sürümünü yüklediyseniz, **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** konumuna gidin, **SupportAssistWizard.exe** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır**'a tıklayın.
 - 64 bit sürümünü yüklediyseniz, **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** konumuna gidin, **SupportAssistWizard.exe** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır**'a tıklayın.
 - Sistemde SupportAssist yüklü değilse **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açmak için [Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme](#) yönergelerine bakın.
- 2 Tüm önkoşulların karşılandığından emin olun ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 3 **Kurulum Tipi** sayfasında, **Mevcut yapılandırmayı değiştir** ögesini seçin, değiştirmek istediğiniz kurulum seçeneklerini işaretleyin veya seçeneklerdeki işaretleri kaldırın ve ardından **İleri** ögesine tıklayın.
 - ① **NOT: Dell Hesabım, İletişim ve Teslimat veya Tercihler seçeneklerini belirlediyseniz ancak aktif bir internet bağlantınız yoksa SupportAssist, internet bağlantınızı doğrulamanızı ister. Devam etmek için doğru İnternet bağlantısı ayarlarını belirtmeniz gerekir.**
 - ① **NOT: Yalnızca İletişim ve Teslimat seçeneğinde değişiklik yapmayı seçtiyseniz SupportAssist, iletişim ve teslimat adresinizi onaylamak için oturum açmanızı ve Dell Hesabım bilgilerinizi doğrulamanızı isteyecektir. Devam etmek için Dell Hesabım'da oturum açmanız gerekir.**
- 4 SupportAssist yerel sistemde dağıtıldıysa mevcut yapılandırma otomatik olarak alınır ve görüntülenir. SupportAssist yerel sistemde dağıtılmadıysa, aşağıdaki adımları gerçekleştirin:
 - a **Mevcut bir yapılandırma dosyası kullanın**'ı seçin.
 - b **Gözet** ögesine tıklayın ve değiştirmek istediğiniz mevcut Windows Yükleyici dosyasını seçin.
 - c **Gözet** ögesine tıklayın ve Windows Yükleyici paketini seçin.
 - d **İleri** ögesine tıklayın.

- 5 Yerel ve hedef sistemler için internet bağlantısı bilgilerini girin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [İnternet bağlantısını yapılandırma](#).
- 6 **Oturum Açma** sayfasında **İleri** ögesine tıklayın.
- 7 Dell Hesabım **Oturum Açma** sayfasında, e-posta adresini ve şifreyi girin ve **Oturum Aç**'a tıklayın.
- 8 **İletişim ve Teslimat** sayfasında gerekli değişiklikleri yapın ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 9 **Tercihler** sayfasında, gerekli tercihleri belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [Tercihler](#).
- 10 **Dağıtım Türü** sayfasında **Windows Installer Dosyası**'nı seçin.
- 11 **Gözet** ögesine tıklayın, Windows Yükleyici dosyasını kaydetmek istediğiniz klasörü seçip dosya için bir isim girin ve ardından **Oluştur** ögesine tıklayın.

Belirtilen klasörde aşağıdaki dosyalar oluşturulur ve **Özet** sayfası görüntülenir.

- SupportAssistConfiguration.msi
- Değiştirilmiş bilgilere sahip Windows Yükleyici dosyası
- CheckandUninstall.ps1

Sonraki adım

Hedef sistemlerde yapılandırma ayarlarını güncelleştirmek için aşağıdaki komutu kullanarak SupportAssistConfiguration.msi dosyasını ve değiştirilmiş bilgilere sahip Windows Yükleyici dosyasını dağıtın.

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

Örneğin:

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

Mevcut Active Directory yönetim şablonu dosyalarını değiştirme ve dağıtma

Önkoşullar

- Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.
- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.
- Mevcut yönetim şablonu dosyalarına erişim hakkınız olmalıdır.
- Yerel sistemin İnternet bağlantısı olmalıdır.

Adımlar

- 1 **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açmak için aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:
 - 32 bit sürümünü yüklediyseniz, C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin konumuna gidin, **SupportAssistWizard.exe** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır**'a tıklayın.
 - 64 bit sürümünü yüklediyseniz, C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin konumuna gidin, **SupportAssistWizard.exe** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır**'a tıklayın.
 - Sistemde SupportAssist yüklü değilse **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açmak için [Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme](#) yönergelerine bakın.
- 2 Tüm önkoşulların karşılandığından emin olun ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 3 **Kurulum Tipi** sayfasında, **Mevcut yapılandırmayı değiştir** ögesini seçin, değiştirmek istediğiniz kurulum seçeneklerini işaretleyin veya seçeneklerdeki işaretleri kaldırın ve ardından **İleri** ögesine tıklayın.
 - ① **NOT: Dell Hesabım, İletişim ve Teslimat veya Tercihler seçeneklerini belirlediyseniz ancak aktif bir internet bağlantınız yoksa SupportAssist, internet bağlantınızı doğrulamanızı ister. Devam etmek için doğru İnternet bağlantısı ayarlarını belirtmeniz gerekir.**
 - ① **NOT: Yalnızca İletişim ve Teslimat seçeneğinde değişiklik yapmayı seçtiyseniz SupportAssist, iletişim ve teslimat adresinizi onaylamak için oturum açmanızı ve Dell Hesabım bilgilerinizi doğrulamanızı isteyecektir. Devam etmek için Dell Hesabım'da oturum açmanız gerekir.**
- 4 SupportAssist yerel sistemde dağıtıldıysa mevcut yapılandırma otomatik olarak alınır ve görüntülenir. SupportAssist yerel sistemde dağıtılmadıysa, aşağıdaki adımları gerçekleştirin:
 - a **Mevcut bir yapılandırma dosyası kullanın**'ı seçin.
 - b **Gözet** ögesine tıklayın ve değiştirmek istediğiniz mevcut ADML dosyasını seçin.
 - c **İleri** ögesine tıklayın.

- 5 Yerel ve hedef sistemler için internet bağlantısı bilgilerini girin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [İnternet bağlantısını yapılandırma](#).
- 6 **Oturum Açma** sayfasında **İleri** ögesine tıklayın.
- 7 Dell Hesabım **Oturum Açma** sayfasında, e-posta adresini ve şifreyi girin ve **Oturum Aç**'a tıklayın.
- 8 **İletişim ve Teslimat** sayfasında gerekli değişiklikleri yapın ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 9 **Tercihler** sayfasında, gerekli tercihleri belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [Tercihler](#).
- 10 **Dağıtım Türü** sayfasında, **Active Directory (AD)** ögesini seçin.
- 11 Şablon için bir isim girin.
- 12 **Gözet** ögesine tıklayın, Active Directory yönetim şablonu dosyalarını kaydetmek istediğiniz dosya yolunu seçin ve **Oluştur**'a tıklayın. Belirtilen klasörde aşağıdaki dosyalar oluşturulur ve **Özet** sayfası görüntülenir.
 - Değiştirilmiş yapılandırma ayarlarına sahip iki Active Directory yönetim şablonu dosyası (ADML ve ADMX)
 - **CheckandUninstall.ps1**

Sonraki Adımlar

Şablon dosyalarını değiştirilmiş ayarlarla dağıtmak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

- 1 Etki alanı denetleyicisindeki mevcut ADML ve ADMX dosyalarını kopyalayın ve değiştirin.
- 2 İlgili Active Directory şablonuna sağ tıklayın ve grup ilkesini düzenleyin.
- 3 **İlke ayarlarını düzenle** seçeneğine tıklayın.
- 4 Değiştirilen ayarları yeniden uygulamak için önce **Devre Dışı Bırak** üzerine, ardından tekrar **Etkinleştir** ögesine tıklayın.
- 5 **Uygula** seçeneğine tıklayın.

Kayıt defteri ve grup ilkesi güncelleştirilir. Değiştirilen yönetim şablonu, grup ilkesi uygulandıktan sonra güncelleştirilir.

Yanıt dosyasını değiştirme ve dağıtma

Önkoşullar

- Yerel sistemde, yönetici haklarına sahip bir hesapla oturum açmanız gereklidir.
- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.
- Mevcut Yanıt dosyasına erişiminizin olması gereklidir.
- Yerel sistemin İnternet bağlantısı olmalıdır.

Adımlar

- 1 **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açmak için aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:
 - 32 bit sürümünü yüklediyseniz, **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** konumuna gidin, **SupportAssistWizard.exe** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır**'a tıklayın.
 - 64 bit sürümünü yüklediyseniz, **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** konumuna gidin, **SupportAssistWizard.exe** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır**'a tıklayın.
 - Sistemde SupportAssist yüklü değilse **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını açmak için [Kurulum Yöneticisi sihirbazına erişme](#) yönergelerine bakın.
- 2 Tüm önkoşulların karşılandığından emin olun ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 3 **Kurulum Tipi** sayfasında, **Mevcut yapılandırmayı değiştir** ögesini seçin, değiştirmek istediğiniz kurulum seçeneklerini işaretleyin veya seçeneklerdeki işaretleri kaldırın ve ardından **İleri** ögesine tıklayın.

NOT: Dell Hesabım, İletişim ve Teslimat veya Tercihler seçeneklerini belirlediyseniz ancak aktif bir internet bağlantınız yoksa SupportAssist, internet bağlantınızı doğrulamanızı ister. Devam etmek için doğru İnternet bağlantısı ayarlarını belirtmeniz gerekir.

NOT: Yalnızca İletişim ve Teslimat seçeneğinde değişiklik yapmayı seçtiyseniz SupportAssist, iletişim ve teslimat adresinizi onaylamak için oturum açmanızı ve Dell Hesabım bilgilerinizi doğrulamanızı isteyecektir. Devam etmek için Dell Hesabım'da oturum açmanız gerekir.

- 4 SupportAssist yerel sistemde dağıtıldıysa mevcut yapılandırma otomatik olarak alınır ve görüntülenir. SupportAssist yerel sistemde dağıtılmadıysa, aşağıdaki adımları gerçekleştirin:
 - a **Mevcut bir yapılandırma dosyası kullanın**'ı seçin.
 - b **Gözet** ögesine tıklayın ve değiştirmek istediğiniz mevcut Yanıt dosyasını seçin.

- c **İleri** ögesine tıklayın.
- 5 Görüntülenen iletişim kutusunda, Yanıt dosyasının şifre çözme anahtarını girin.
- 6 Yerel ve hedef sistemler için internet bağlantısı bilgilerini girin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [İnternet bağlantısını yapılandırma](#).
- 7 **Oturum Açma** sayfasında **İleri** ögesine tıklayın.
- 8 Dell Hesabım **Oturum Açma** sayfasında, e-posta adresini ve şifreyi girin ve **Oturum Aç**'a tıklayın.
- 9 **İletişim ve Teslimat** sayfasında gerekli değişiklikleri yapın ve **İleri** ögesine tıklayın.
- 10 **Tercihler** sayfasında, gerekli tercihleri belirleyin ve **İleri** ögesine tıklayın. Bkz. [Tercihler](#).
- 11 **Dağıtım Tipi** sayfasında **Yanıt Dosyası**'nı seçin.
- 12 Yanıt dosyasını şifrelemek için bir anahtar girin.

NOT: Şifreleme anahtarı, SupportAssist'i Yanıt dosyasıyla hedef sistemlere dağıtırken gerekli olacağı için bu anahtarı not ettiğinizden emin olun.

- 13 **Gözet** ögesine tıklayın ve Yanıt dosyasını kaydetmek istediğiniz dosya yolunu seçin. ve ardından **Oluştur** ögesine tıklayın. Belirtilen klasörde aşağıdaki dosyalar oluşturulur ve **Özet** sayfası görüntülenir.
- SupportAssistConfiguration.msi
 - Değiştirilen yapılandırma bilgilerini içeren bir Yanıt dosyası
 - CheckandUninstall.ps1

Sonraki Adımlar

Güncelleştirilmiş Yanıt dosyasına sahip SupportAssistConfiguration.msi dosyasını dağıtarak hedef sistemlere güncelleştirilmiş ayarları dağıtmak için şu komutu kullanın:

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

Burada **key**, **Kurulum Yöneticisi** sihirbazında girilen şifreleme anahtarını belirtir.

Örneğin: msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell2\$ /qn

NOT: Yanıt dosyasını şifrelemek için kullanılan anahtar özel karakterler içeriyorsa anahtarın başına ve sonuna çift tırnak işareti ekleyin.

TechDirect'te SupportAssist'e Geçiş Yapma

İş için SupportAssist İstemci Sistemleri 2.0.1 sürümünde, SupportAssist yapılandırmanızı doğrudan TechDirect ile yönetebilirsiniz. **Kurulum Yöneticisi** sihirbazını kullanarak SupportAssist dağıtımını yaptıysanız ve otomatik güncelleştirmeyi etkinleştirdiyse, SupportAssist varsayılan yapılandırma kullanılarak en son sürüme yükseltilir. TechDirect'te SupportAssist'e geçiş yapmak için TechDirect'ten SupportAssist dağıtım paketini indirin, ayıklayın ve dağıtın.

TechDirect'te SupportAssist hakkında daha fazla bilgi için bkz. *Business Client Systems Dağıtım Kılavuzu için SupportAssist - TechDirect Kullanımı*, şu adreste mevcuttur: www.dell.com/serviceabilitytools.

Konular:

- [TechDirect'ten SupportAssist'i indirme](#)
- [TechDirect'ten SupportAssist paketi dağıtma](#)

TechDirect'ten SupportAssist'i indirme

Önkoşul

TechDirect'te, SupportAssist yönetici haklarına sahip bir oturum açmanız gereklidir.

Adımlar

- 1 **HizmetlerSupportAssist**'e gidin.
SupportAssist sayfası görüntülenir.
- 2 **Değerler** sekmesine tıklayın.
Değerler bölümü görüntülenir.
- 3 Birden fazla hesabınız varsa, **Hesap Seç** listesinden bir hesap seçin.
- 4 **NOT: Yalnızca birden fazla hesabınız olması durumunda Hesap Seç listesi görüntülenir.**
SupportAssist'i İndir penceresinde, **İndir** seçeneğine tıklayın.
SupportAssist'i İndirme sayfası görüntülenir.
- 5 SupportAssist'i ilk kez indirmek için TechDirect hesabınızı doğrulamanız gereklidir. Hesabı doğrulamak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:
 - a **TechDirect Hesabını Doğrula** ögesine tıklayın.
Dell Hesabım **Oturum Açma** penceresi görüntülenir.
 - b TechDirect'te oturum açmak için kullandığınız e-posta adresini ve şifreyi girin ve **Oturum Aç** ögesine tıklayın.
- 6 TechDirect'te SupportAssist'i zaten yapılandırdıysanız, gerekli Windows sürümünü seçin ve **PC'ler İçin SupportAssist'i İndir** ögesine tıklayın.

NOT: SupportAssist'i yapılandırmadıysanız ve yine de yürütülebilir dosyayı indirmek istiyorsanız, Anladım ve devam etmek istiyorum onay kutusunu seçin ve ardından dosyayı indirin.

SupportAssist yürütülebilir dosyası indirilir.

DİKKAT: İndirilen yürütülebilir dosyayı doğrudan sistemlerinize dağıtmamalısınız. Yürütülebilir dosyayı dağıtırsanız SupportAssist düzgün çalışmayacaktır.

Sonraki adım

SupportAssist dağıtım paketini ayıklamak için yürütülebilir dosyayı çalıştırın ve ardından SupportAssist'i dağıtın.

NOT: Ayıklanan paketi dağıtmadan önce SupportAssist'i TechDirect'te yapılandırmanız önerilir.

TechDirect'ten SupportAssist paketi dağıtma

Önkoşul

- Hedef sistemlerde yönetici haklarına sahip olmalısınız.
- SupportAssist yürütülebilir dosyasını TechDirect üzerinden indirmiş olmanız gerekir. Bkz. [TechDirect'ten SupportAssist'i indirme](#).

Adımlar

1 .exe dosyasına çift tıklayın.

Aşağıdaki dosyalar ayıklanır ve **Dağıtım paketi ayıklayıcı** sihirbazı görüntülenir.

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

2 Sihirbazda gerekli dağıtım paketi biçimini seçin.

Dağıtım paketi biçimi olarak **Windows Yürütülebilir Dosyası** ögesini seçmeniz önerilir. Bu işlem, SupportAssist dağıtma, mevcut bir dağıtımı değiştirme veya TechDirect üzerinden SupportAssist'e geçiş işlemlerini basitleştirir.

3 Dağıtım paketi biçimi olarak **Windows Yükleyici**'yi seçerseniz, **Güncelleştirilmiş proxy detaylarıyla yeniden dağıt** ögesini seçin.

Yeni dağıtım oluştur veya **Güncelleştirilmiş proxy detaylarıyla yeniden dağıt** seçeneği yalnızca **Windows Yükleyici**'yi seçtiğinizde görüntülenir.

4 Aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:

- SupportAssist dağıttığınız sistemler internete doğrudan bağlanıyorsa **İleri** ögesine tıklayın.
- SupportAssist dağıttığınız sistemler internete bir proxy sunucusu üzerinden bağlanıyorsa aşağıdaki adımları uygulayın:
 - 1 **Proxy aracılığıyla internete bağlan** ögesini seçin.
 - 2 Adresi ve bağlantı noktası numarasını girin.
 - 3 Proxy sunucusu kimlik doğrulama gerektiriyorsa **Bu proxy sunucusu kimlik doğrulaması gerektiriyor** ögesini seçin.
 - 4 Kullanıcı adı ve şifreyi girin.

 **NOT: Ara sunucu kimlik doğrulaması için kullanım süresi sona ermeyen bir hizmet hesabının kullanıcı adını ve şifresini belirtmeniz önerilir.**

5 **İleri** ögesine tıklayın.

Dosya Konumu sayfası görüntülenir.

5 **Gözet** ögesine tıklayın ve dağıtım paketini ayıklamak istediğiniz klasörü seçin.

6 **İleri** ögesine tıklayın.

- **Windows Yürütülebilir Dosyası** ögesini seçerseniz, belirtilen klasörde bir EXE dosyası oluşturulur ve **Dağıtım Talimatları** sayfası görüntülenir.
- **Windows Yükleyici**'yi seçerseniz, seçilen klasörde aşağıdaki dosyalar oluşturulur ve **Dağıtım Talimatları** sayfası görüntülenir.
 - MST dosyası
 - **CheckAndUninstall.ps1**
 - **SupportAssistx64.msi** veya **SupportAssistx86.msi**

7 Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:

- Dağıtım paketini EXE formatında ayıkladıysanız, bir dağıtım aracı kullanarak EXE dosyasını hedef sistemlere dağıtın.
- Dağıtım paketini MSI biçiminde ayıkladıysanız, SupportAssist dağıtım paketini dağıtmak için şu komutu çalıştırın: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
Burada <downloaded path>, TechDirect'ten indirdiğiniz SupportAssist yürütülebilir dosyasının klasör konumudur.

TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme

SupportAssist uyarıları, kuruluşunuzun TechDirect hesabı veya ServiceNow çözümü kullanılarak yönetilebilir. TechDirect hesap bilgilerinizle SupportAssist'i yapılandırdıysanız, tüm uyarılar TechDirect hesabınıza iletilir. Ayrıca tüm uyarıları ServiceNow çözümüne yönlendirmek için ServiceNow ile SupportAssist'i entegre edebilirsiniz. Bu bölüm, TechDirect'te SupportAssist uyarılarını yönetme ve ServiceNow ile SupportAssist'i entegre etme konusunda bilgi vermektedir.

NOT: Donanım sorunları için uyarıları görüntülemek veya yönetmek üzere TechDirect'te kendi kendine gönderme servisine kaydolmanız gerekmektedir.

Konular:

- [TechDirect'te uyarı kurallarını yapılandırma](#)
- [TechDirect'te SupportAssist uyarılarını görüntüleme](#)
- [SupportAssist Uyarıları](#)
- [SupportAssist Uyarı Eylemleri](#)
- [SupportAssist uyarılarını ServiceNow ile entegre etme](#)

TechDirect'te uyarı kurallarını yapılandırma

Önkosullar

- TechDirect hesabı kimlik bilgilerinizin, SupportAssist dağıtımı sırasında kullandığınız Dell Hesabım kimlik bilgileriyle aynı olduğundan emin olun.
- TechDirect'te SupportAssist yönetici haklarına sahip bir oturum açmanız gereklidir.

Bu görev ile ilgili

Kuruluşunuzdaki yöneticiler, SupportAssist tarafından oluşturulan uyarıların TechDirect portalında nasıl işleneceğini belirlemek için kurallar yapılandırabilir. Örneğin tüm uyarıların teknik desteğe otomatik olarak iletilmesini veya destek ekibinizin gözden geçirmesi ve uyarının Dell'e iletilip iletilmemesi gerektiğini tespit etmek için SupportAssist uyarı kuyruğuna yerleştirilmesini seçebilirsiniz.

Adımlar

- 1 **HizmetlerSupportAssist'e** gidin.
SupportAssist sayfası görüntülenir.
- 2 **Uyarılar** sekmesine tıklayın.
Uyarılar bölümü görüntülenir.
- 3 **Kuralları Yapılandır** aracında, **Yapılandır**'a tıklayın.
SupportAssist Uyarı Kurallarını Yapılandır sayfası görüntülenir.
- 4 **Faaliyetsizlik Süresi** bölümünde gün sayısını girin.
- 5 **Teknik Destek Uyarıları** bölümünde aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:
 - a Tüm teknik destek uyarılarını doğrudan Dell'e iletmek için **Evet** seçeneğini seçin.
 - b Tüm teknik destek uyarılarını şirketinizin SupportAssist uyarı kuyruğuna göndermek için **Hayır**'ı seçin. Destek ekibiniz uyarıyı gözden geçirebilir ve uyarının Dell'e iletilip iletilmeyeceğine karar verebilir.
- 6 **Gönderim Uyarıları** bölümünde aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:
 - a Tüm parça gönderimi uyarılarını doğrudan Dell'e iletmek için **Evet** seçeneğini seçin.
Tüm parça gönderimi uyarılarını Dell'e iletmeyi seçtiyseniz, **Grup Yönetimi** bölümü görüntülenir.
 - b Tüm parça gönderimi uyarılarını şirketinizin SupportAssist uyarı kuyruğuna göndermek için **Hayır**'ı seçin. Destek ekibiniz uyarıyı gözden geçirebilir ve uyarının Dell'e iletilip iletilmeyeceğine karar verebilir.
- 7 **Grup Yönetimi** bölümü görüntüleniyorsa, **Grup Kuralı Ekle** öğesine tıklayın.

NOT: Grup kuralları, gönderilecek parçaların nereye gönderileceğini belirlemek için kullanılır. Parça gönderimi için bir SupportAssist uyarısı Dell'e iletildiğinde, uyardaki adres grup kurallarında tanımlanan adresle karşılaştırılır. Eşleşirse, bu grup kuralıyla ilişkilendirilen adres bilgileri, gönderilecek parçaların nereye gönderileceğini belirlemek için kullanılır.

- Grup Kuralı Ekle** sayfasında aşağıdaki seçeneklerden birini belirleyin ve gerekli bilgileri girin.
 - Ülkeye göre**—Tüm otomatik gönderimleri bir ülkeden belirli bir adrese göndermek istiyorsanız bu seçeneği seçin.
 - Eyalete/İle göre**—Tüm otomatik gönderimleri bir eyaletten veya ilden belirli bir adrese göndermek istiyorsanız bu seçeneği seçin.
 - Şehre göre**—Tüm otomatik gönderimleri bir şehirden belirli bir adrese göndermek istiyorsanız bu seçeneği seçin.
 - ZIP/Posta Koduna göre**—Tüm otomatik gönderimleri ZIP/Posta Kodu ile belirli bir adrese göndermek istiyorsanız bu seçeneği seçin.
- Kuralı Kaydet** ögesine tıklayın ve **Uyarı Kurallarını Kaydet** seçeneğine tıklayın.

TechDirect'te SupportAssist uyarılarını görüntüleme

Önkoşul

TechDirect'te SupportAssist Yönetici veya SupportAssist Teknisyen haklarına sahip bir oturum açmanız gereklidir.

Bu görev ile ilgili


SupportAssist kullanılarak izlenen sistemlerde bir sorun algılandığında TechDirect'te otomatik olarak bir uyarı oluşturulur.

Adımlar

- HizmetlerSupportAssist'e** gidin.
SupportAssist sayfası görüntülenir.
- Uyarılar** sekmesine tıklayın.
Uyarılar bölümü görüntülenir.
- Support Assist Uyarılarını Yönet** penceresinde **Yönet** seçeneğine tıklayın.
SupportAssist Uyarıları sayfası görüntülenir.

SupportAssist Uyarıları

Support Assist tarafından oluşturulan uyarılar hakkında ayrıntılı bilgiyi TechDirect'in **SupportAssist Uyarıları** sayfasında bulabilirsiniz.

Aşağıdaki tabloda **SupportAssist Uyarıları** sayfasında görüntülenen ayrıntılar açıklanmaktadır. Varsayılan olarak, **Servis Etiketi**, **Uyarı Numarası**, **Uyarı Tipi**, **Son Etkinlik Zaman Damgası**, **Sahip**, **Şirket Adı** ve **İş Alanı** sütunları görüntülenir. Görüntülemek istediğiniz sütunları seçmek için tablonun üzerinde bulunan  tıklayın.

NOT: Bir seferde görüntülenmek üzere en fazla yedi sütun seçebilirsiniz.

Tablo 8. SupportAssist Uyarıları

Ad	Açıklama
Servis Etiketi	Sisteme ait benzersiz tanıtcı. Servis Etiketi alfasayısal sıradadır.
Uyarı Numarası	Uyarıya atanan ve teknik destek ile iletişim kurarken referans olarak gösterebileceğiniz benzersiz destek talebi numarası.
Uyarı Türü	Uyarı tipi: <ul style="list-style-type: none">Teknik DestekSevk Etme
Notlar	İnceleme yapılması için algılanan sorun hakkındaki detaylar ve hata bilgileri.
Zaman Damgası Oluştur	TechDirect'te uyarının oluşturulduğu tarih ve saat.
Son Etkinlik Zaman Damgası	Müşteri Yöneticisi veya Teknisyen Kullanıcı tarafından gerçekleştirilen son işlemin tarihi ve saati.

Ad	Açıklama
Durum	Uyarının durumu: <ul style="list-style-type: none"> · Atanmamış—Hiçbir Teknisyen Kullanıcısının sahipliği yok · Atanmış—Bir müşteri Teknisyen Kullanıcısının sahipliği var · Gönderim Başarısız—Dell'e iletme denemesi başarısız oldu
Sahip	Uyarıya sahip olan Teknisyen Kullanıcıyı görüntüler.
Şirket Adı	Kuruluşun adı.
İş Alanı	İş alanı, örneğin Precision, Latitude vb.
Eylemler	Uyarı için kullanılabilir işlemler. SupportAssist Teknisyen haklarına sahip kullanıcılar şunları yapabilir: <ul style="list-style-type: none"> · Uyarının sahipliğini alma · Uyarı detaylarını güncelleştirme · Uyarıyı kapatma · Uyarıyı Dell'e iletme <p>NOT: SupportAssist yönetici haklarına sahip kullanıcılar, SupportAssist Teknisyen haklarına sahip kullanıcıların yapabildiği tüm işlemleri gerçekleştirebilir. SupportAssist Yöneticileri, bir uyarıyı Teknisyen kullanıcılarından birine de atayabilir.</p>

SupportAssist Uyarı Eylemleri

TechDirect portalı üzerinden SupportAssist tarafından oluşturulan uyarılarla ilgili önlem alabilirsiniz. Aşağıdaki tablo, SupportAssist tarafından oluşturulan uyarılar için mevcut işlemleri açıklar.

Tablo 9. Uyarı eylemleri

TechDirect hesap türü	Mevcut işlemler	Açıklama
Yönetici ve Teknisyen Kullanıcılar	Sahipliği Al	TechDirect hesabı kapsamındaki bireysel teknisyen kullanıcıları, tüm SupportAssist uyarılarını gelir gelmez görebilir. Teknisyen Kullanıcı, bir uyarının sahipliğini alabilir. Teknisyen Kullanıcılar uyarıları yeniden atayamayabilir, yalnızca hesabın TechDirect Yöneticisi uyarıları yeniden atayabilir.
	Güncelleme	Uyarı hakkında bir not veya ek eklemenizi sağlayan Ayrıntılar sayfasını görüntüler.
	Uyarıyı Kapat	Uyarıyı kapatır. Hem siz hem Dell uyarı üzerinde başka bir işlem yapamayacaktır.
	Dell'e ilet	Destek isteğini teknik destek ekibine iletir. TechDirect'teki Teknik Destek veya Sevk Özeti sayfalarınızdan ilerlemeyi izlemeye devam edebilirsiniz.
Yönetici	Sahiplik Ata	Teknisyen Kullanıcıyı bir uyarının sahibi olarak atar. Başka bir Teknisyen Kullanıcıya yeniden atamak için de kullanılabilir.

SupportAssist uyarılarını ServiceNow ile entegre etme

Kuruluşunuz BT için ServiceNow'ı veya Yardım Masası yönetimini kullanıyorsa, SupportAssist uyarılarını ServiceNow çözümleri ile entegre edebilirsiniz. ServiceNow ile entegrasyon, SupportAssist uyarılarınız için ServiceNow'da bir vakanın otomatik olarak oluşturulmasına olanak verir.

NOT: ServiceNow entegrasyonu etkinleştirildiğinde, SupportAssist uyarıları TechDirect kullanılarak yönetilemez. Ancak, parça gönderimi talep etmek veya Dell'e destek isteği göndermek için TechDirect'i kullanmanız gerekir.

ServiceNow entegrasyonunu etkinleştirme

Önkoşul

TechDirect'te SupportAssist yönetici haklarına sahip bir oturum açmanız gereklidir.

Adımlar

- HizmetlerSupportAssist'e gidin.**
SupportAssist sayfası görüntülenir.
- Değerler** sekmesine tıklayın.
Değerler bölümü görüntülenir.
- Birden fazla hesabınız varsa, **Hesap Seç** listesinden bir hesap seçin.
NOT: Yalnızca birden fazla hesabınız olması durumunda Hesap Seç listesi görüntülenir.
- Değerleri Yönet** penceresinde **Yönet** seçeneğine tıklayın.
Değerleri Yönet sayfası görüntülenir.
- ServiceNow ile Entegre Et** seçeneğine tıklayın.
ServiceNow Vaka Yönetimi Entegrasyonu penceresi görüntülenir.
- SupportAssist Sitesi Seç** listesinden gerekli siteyi seçin.
NOT: Bir site seçmek, TechDirect'in sitede tüm sistemlerden oluşturulan uyarıları ServiceNow'a ilemesini sağlar.
- SupportAssist'in ServiceNow'da otomatik olarak bir vaka oluşturmasını istiyorsanız:
 - ServiceNow Vakası Kullan** seçeneğini seçin.
 - ServiceNow vaka kimliğini, kullanıcı adını, parolayı ve hata bildirim e-postasını girin.
NOT: SupportAssist, ServiceNow'da otomatik olarak bir vaka oluşturamazsa, Hata Bildirimi kutusunda sağlanan e-posta adresine bir e-posta gönderilir.
 - ServiceNow vakanıza bir test uyarısı göndermek için **Test uyarısı gönder**'e tıklayın.
- SupportAssist detaylarını e-posta ile almak istiyorsanız:
 - E-posta Kullan** seçeneğini seçin.
 - Gönderen** kutusuna, SupportAssist uyarı detaylarını almak istediğiniz e-posta adresini girin.
 - Uyarı Bildirimleri** kutusuna, SupportAssist uyarı detaylarını göndermek istediğiniz e-posta adresini girin.
 - Hata Bildirimi** kutusuna, SupportAssist'in uyarı detaylarını gönderemediği durumlarda kullanılması için bir e-posta adresi girin.
 - Hata Bildirimi** kutusuna girilen e-posta adresine bir test e-postası göndermek için **Test e-postası gönder**'i tıklayın.
- Kaydet** seçeneğine tıklayın.

ServiceNow entegrasyonunu devre dışı bırakma

Önkoşul

TechDirect'te SupportAssist yönetici haklarına sahip bir oturum açmanız gereklidir.

Bu görev ile ilgili

İstedığınız zaman ServiceNow çözümünüz içindeki SupportAssist entegrasyonunu devre dışı bırakabilirsiniz.

NOT: ServiceNow entegrasyonu devre dışı bırakıldıktan sonra, SupportAssist uyarılarını SupportAssist Uyarılarını Yönet sayfasında TechDirect kullanarak yönetebilirsiniz.

Adımlar

- 1 **HizmetlerSupportAssist**'e gidin.
SupportAssist sayfası görüntülenir.
- 2 **Değerler** sekmesine tıklayın.
Değerler bölümü görüntülenir.
- 3 Birden fazla hesabınız varsa, **Hesap Seç** listesinden bir hesap seçin.
NOT: Yalnızca birden fazla hesabınız olması durumunda Hesap Seç listesi görüntülenir.
- 4 **Değerleri Yönet** penceresinde **Yönet** seçeneğine tıklayın.
Değerleri Yönet sayfası görüntülenir.
- 5 **ServiceNow ile Entegre Et** seçeneğine tıklayın.
ServiceNow Vaka Yönetimi Entegrasyonu penceresi görüntülenir.
- 6 **SupportAssist Sitesi Seç** listesinden gerekli siteyi seçin.
- 7 **Devre Dışı Bırak** seçeneğini seçin.
SupportAssist için ServiceNow entegrasyonu uyarıları devre dışı bırakıldı.

WMI kullanarak SupportAssist verilerine ulaşma

Windows Yönetim Araçları (WMI) sınıflarını kullanarak SupportAssist'in dağıtıldığı her bir sistemin durumu hakkında bilgi alabilirsiniz. **root \supportassist** ad alanı kullanılarak SupportAssist profillerine ve sınıflarına erişilebilir. WMI sınıfları tarafından verilen bilgiler şu şekildedir:

- Kayıt durumu
- Destek isteği ayrıntıları
- Uyarı ayrıntıları
- Yapılandırma ve destek hakları ayrıntıları

Bu bölümde mevcut WMI sınıfları hakkında bilgi verilmektedir.

DSA_RegistrationInformation

Tablo 10. DSA_RegistrationInformation

Özellik	Özellik Türü	Açıklama
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Sınıfın durumunu benzersiz şekilde tanımlayan dizi.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	SupportAssist'in Dell'e kayıtlı olup olmadığını belirten bir boole değeri. Olası değerler şunlardır: <ul style="list-style-type: none"> • Doğru—SupportAssist Dell'e kayıtlı. • Yanlış—SupportAssist Dell'e kayıtlı değil.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	SupportAssist'in kaydedildiği tarihi ve zamanı belirtir.

DSA_CaseInformation

Tablo 11. DSA_CaseInformation

Özellik	Özellik Türü	Açıklama
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Sınıfın durumunu benzersiz şekilde tanımlayan dizi.
CaseID	CIM_STRING	Bir durum için oluşturulan destek isteği numarasını tanımlayan dizi.
Açıklama	CIM_STRING	Destek isteği ile ilgili açıklama sağlayan dizi.
Tür	CIM_UNIT16	Destek isteğinin türünü tanımlayan bir tamsayı. Olası değerler şunlardır: <ul style="list-style-type: none"> • 0—Diğer destek istekleri. • 1—Dell teknik destekten yardım almak için destek isteği. • 2—Parça gönderimi için destek isteği.
Durum	CIM_UNIT16	Destek isteğinin durumunu tanımlayan bir tamsayı.

Özellik	Özellik Türü	Açıklama
		Olası değerler şunlardır: <ul style="list-style-type: none"> 0—Diğer durumlar. 1—Destek isteği gönderildi. 2—Destek isteği açık. 3—Destek isteği tekrar açıldı. 4—Destek isteği devam ediyor. 5—Müşteri, destek isteğini erteledi. 6—Destek isteği kapandı.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Destek isteğinin oluşturulduğu tarihi ve zamanı belirtir.
AlertDetails	CIM_STRING	Bu dize, destek isteğinin oluşturulduğu uyarı hakkında ayrıntılı bilgi verir.

DSA_AlertInformation

Tablo 12. DSA_AlertInformation

Özellik	Özellik Türü	Açıklama
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Sınıfın durumunu benzersiz şekilde tanımlayan dizi.
TrapID	CIM_STRING	Uyarının yakalama kimliğini tanımlayan bir dize.
EventID	CIM_STRING	Uyarının uyarı kimliğini tanımlayan bir dize.
AlertDescription	CIM_STRING	Uyarıyı açıklayan bir dize.
AlertTime	CIM_DATETIME	Uyarının oluşturulduğu tarihi ve zamanı belirtir.

DSA_SystemInformation

Tablo 13. DSA_SystemInformation

Özellik	Özellik Türü	Açıklama
Ad	CIM_STRING [KEY]	Sistemin adını veren bir dize.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Yapılandırmanın sistemde ayarlanıp ayarlanmadığını belirten bir boole değeri. Olası değerler şunlardır: <ul style="list-style-type: none"> Doğru—Yapılandırma, sistemde ayarlandı. Yanlış—Yapılandırma, sistemde ayarlanmadı.
Entitlement	CIM_UNIT16	Sistemin servis planlarını belirtir. Olası değerler şunlardır: <ul style="list-style-type: none"> 0—Diğer 1—Basic 2—ProSupport 3—ProSupport Plus 4—Premium 5—Premium Support Plus

Özellik	Özellik Türü	Açıklama
		<ul style="list-style-type: none">· 6—ProSupport Flex for Client· 7—Bilinmeyen Garanti
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Sistem servis planının süresinin bittiği tarihi belirtir.
Version	CIM_STRING	Sistemde yüklü olan SupportAssist sürümünü belirten bir dize.

SupportAssist tarafından toplanan veriler

Bir sorunun giderilmesi için gereken veriler, SupportAssist tarafından sistemden otomatik olarak toplanır ve teknik desteğe güvenli bir şekilde gönderilir. Bu veriler; Dell'in gelişmiş, verimli ve hızlı bir destek deneyimi sunabilmesini sağlar.

Aşağıdaki tabloda, sisteminizin çeşitli bileşenlerinden toplanan veriler listelenmektedir.

Tablo 14. Sistem denetleme

Kategoriler	Öznitelikler
Sistem Bilgisi	Sistem Servis Etiketi
	Sistem Modeli
	Anakart ePPID
	BIOS Version
	Sistem Türü
	Processor Information
	Processor Speed
	Video Controller
	Video RAM'i (Bayt)
	Ekran Sayısı
	İşletim Sistemi
	AC Adaptörü (Watt)
	Mantıksal Sürücü Bilgisi
	Sistem RAM'i (GB)
Sistem Kullanımı ve Gücü	AC gücünde çalışma süresi (saat)
	DC gücünde çalışma süresi (saat)
	Güç Döngüleri
	Uyku Durumları
	Uyku Durumlarında Geçen Süre
	Güç yönetimi ayarları
Pil	Konum
	Manufacture Date
	Seri Numarası
	Yapı
	Tasarım Kapasitesi

Kategoriler	Öznitelikler
	Ad
	Üretici Adı
	ePPID
	Akım
	Voltaj
	Döngüler
	Tam Şarj Kapasitesi
	Sıcaklık
	Üretici günlükleri
Depolama (HDD/SSD)	Disk Konumu
	Disk Adı
	Disk Marka Modeli
	Disk Boyutu (MB)
	Disk ePPID
	Disk Bölümü Konumu
	Disk Bölümü Adı
	Disk Bölümü Boyutu (MB)
	Okuma Süresi Yüzdesi
	Yazma Süresi Yüzdesi
	Boşta Kalma Süresi Yüzdesi
	Bayt Okuma (MB)
	Bayt Yazma (MB)
	SMART Günlükleri
Sistem Olayları	OS Çökme Olayları
	Power Events
	Thermal Events
	Önyükleme Hatası Olayları
	Tanılama Olayları
İşlemci	CPU Kullanımı
	Eşzamanlı İş Parçacığı Sayısı
	Kuyruk Süreleri
	C-Durumları
Bellek	DIMM Konumu
	DIMM Adı
	DIMM Üreticisi

Kategoriler	Öznitelikler
	DIMM Parçası
	DIMM Konumu
	DIMM Serisi
	Bellek Kullanımı (Boş/Kullanılabilir)
	Disk Belleği Etkinliği
Termal	Fan Devri / Durumu
	Sistem Isı Değerleri
	Pil Isı Değerleri
	CPU Isı Değerleri
Mekanik	Dahili Kablo/ Bağlayıcı sistem durumu
	Menteşe döngüleri
	Güç girişleri - AC/DC
	Yerleştirme döngüleri
Ağ	Bağdaştırıcı Adı
	Bağdaştırıcı MAC
	Bağdaştırıcı Aygıt Adı
	Bağdaştırıcı IMEI
	Ağ kullanımı
	WLAN / WLAN kullanım süresi
	Bağlantı hızı
Ekran	Monitör Satıcı Bilgileri
	Parlaklık düzeyleri
Yazılım	Yüklü uygulamalar
	Sürücüler
	İşletim Sistemi güncelleştirmeleri

Aşağıdaki tablo rutin sistem denetlemenin bir parçası olarak her 24 saatte bir toplanan ve Dell'e gönderilen sistem bilgilerini açıklamaktadır.

Tablo 15. Rutin sistem denetlemesi

Nitelik	Açıklama
Şema sürümü	Rutin sistem denetlemesi için kullanılan şemanın sürümü
Agent sürümü	Sistemde dağıtılan SupportAssist sürümü
Servis Etiketi	Sisteme ait benzersiz tanıtcı
Sistem modeli	Sistemin model adı
Kayıt bilgileri	SupportAssist'in kayıt durumu
OS sürümü	Sistemde çalışan işletim sisteminin sürümü

Nitelik	Açıklama
SP sürümü	İşletim sisteminin servis paketi
UTC tarihi	Rutin sistem denetlemesi bilgilerinin Dell'e gönderildiği tarih ve saat
BIOS Sürümü	Sistemde kurulu BIOS sürümü
Durum	Şiddete bağlı olarak uyarı durumu, örneğin; uyarı
Açıklama	Sistem hatası hakkında bilgiler, örneğin; yüksek işlemci kullanımı
Boş sabit sürücü alanı	Sistem sabit sürücüsündeki kullanılabilir boş alan
Bellek kullanımı	Kullanılan sistem belleği miktarı
İşlemci kullanımı	Kullanılan işlemci miktarı
Yerel tarih	Sistemin tarih ve saati
Son Çalıştırma Tarihi	Sistemin en son yeniden başlatıldığı tarih ve saat
Windows Güncellenen Çalışma Tarihi	Windows'un sistemde en son güncellendiği tarih ve saat
BSOD Sayısı 24 saat	Son 24 saatte mavi ekran oluşma sayısı
Uyarı bilgileri	Uyarıya ait benzersiz tanıtıcı
Kaynak	Uyarının oluşturulduğu yerden kaynak
Tür	Uyarı türü, örneğin; tahmine dayalı uyarı

Sık Sorulan Sorular

Dağıtım öncesi

1 Dağıtıma başlamadan önce hangi Dell hesaplarını oluşturmaliyim?

TechDirect tarafından sağlanan SupportAssist uyarılarını yönetmeyi planlıyorsanız TechDirect hesabınıza bağlı bir Dell Hesabım'a sahip olmanız gerekir. Dolayısıyla aşağıdakileri doğrulayın:

- Size ait bir Dell Hesabım'ın bulunduğundan emin olun. Dell Hesabım'ınız yoksa www.dell.com/myaccount adresinden bir hesap oluşturun.
- Dell Hesabım için kullandığınız kimlik bilgileriyle TechDirect'e kaydolun. Kuruluşunuzu TechDirect'e kaydetmek için www.techdirect.com adresine gidin.

2 Dell Hesabım nasıl ayarlanır?

Bir Dell Hesabım oluşturmak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

- www.dell.com/myaccount adresine gidin.
- Oturum aç** sayfasında, **Hesap Oluştur** ögesine tıklayın.
- Dell.com Hesap Kaydı** sayfasında gerekli ayrıntıları girin ve ardından **Kayıdı Tamamla** ögesine tıklayın.

3 Bir TechDirect hesabı nasıl ayarlanır?

TechDirect hesabınızı kurmak için şirketinizin bir Yönetici belirlemesi gerekir. Bu Yöneticinin www.techdirect.com adresine gitmesi ve kayıt işlemine başlamak için **Şimdi Kaydolun** ögesine tıklaması gerekir. Bu işlemin bir parçası olarak Yönetici, kayıtlarını onaylayan ve oturum açma ayrıntılarını içeren bir e-posta alacak Teknisyen kullanıcıları eklemelidir. Parça göndermek isteyen kullanıcıların, öncelikle TechDirect çevrimiçi portalındaki ücretsiz çevrimiçi sertifikasyon kurslarını tamamlaması gerekir. Daha fazla bilgi için bkz. www.techdirect.com.

4 Dağıtım yapılandırmasının birden çok çeşidine ihtiyacım olursa aynı TechDirect hesabını veya Dell Hesabım'ı yeniden kullanabilir miyim?

Evet, yapılandırma dosyası oluşturduktan sonra, sonraki yapılandırmaları oluşturmak için değiştirme dosyasını kullanabilirsiniz. Akış değiştirme süreciyle ilgili daha fazla bilgi için bkz. [Dağıtılmış SupportAssist yapılandırmasını değiştirme](#).

Örneğin, iki siteden birden fazla sistemi yöneten bir BT Yöneticisisiniz. Uyarılarınızı ve gönderimlerinizi merkezî olarak yönetebilmek için her iki site için TechDirect hesabınızı veya Dell Hesabım'ı kullanmak istiyorsunuz. Ancak her iki sitede farklı internet bağlantısı ayarları olduğundan farklı ayarları da korumak istiyorsunuz.

Bu senaryoda, ilk site için bir yapılandırma oluşturun. İkinci site için ise akış değiştirmeyi kullanmanız ve gerektiği durumda başka bir yapılandırma oluşturmanız gerekir.

Yapılandırma

1 Dell ImageAssist kullanılarak oluşturulan sistem görüntüsünün bir parçası olarak önceden yüklenmiş SupportAssist'e sahip olan sistemlerde yapılandırmayı nasıl dağıtabilirim?

Dell ImageAssist kullanılarak oluşturulan sistem görüntüsünün bir parçası olarak önceden yüklenmiş SupportAssist'e sahip olan sistemlerde yapılandırma dağıtımı hakkında bilgi için bkz. *Business Client Systems için SupportAssist Dell ImageAssist Kullanıcıları için Hızlı Kurulum Kılavuzu*, şu adreste mevcuttur: www.dell.com/serviceabilitytools.

2 Kurulum Yöneticisi sihribazında, Yeni yapılandırma oluştur veya Mevcut yapılandırmayı değiştir seçeneklerinden hangisini seçmeliyim?

Şu durumlarda **Yeni yapılandırma oluştur**'u seçin:

- SupportAssist'i hedef sistemlerinizde ilk kez dağıtmak ve yapılandırmak istiyorsanız.
- SupportAssist'in daha eski bir sürümü kuruluysa ve yapılandırılmışsa ve aynı sürümü aynı veya farklı yapılandırma ayarlarıyla kurmak istiyorsanız.

Dağıtılan yapılandırmayı güncelleştirmek istiyorsanız **Mevcut yapılandırmayı değiştir**'i seçin.

3 **Yapılandırmayı değiştirdim ve SupportAssist'i hedef sistemlerde güncelleştirdim. Ayarların doğru şekilde güncelleştirilip güncelleştirilmediğini nasıl bilirim?**

Ayarların hedef sistemlerde güncellendiğinden emin olmak için hedef sistemlerin kayıt defterindeki HKLM\Dell\SupportAssist\Config>Status anahtarının durumunu kontrol edin. Ayarlar doğru şekilde güncelleştirilirse anahtarın durumu "0" olarak görüntülenir.

Dağıtım

1 **Hangi dağıtım türünü kullanmalıyım?**

Dağıtım türünü, yapılandırma bilgilerini dağıtmak için kullandığınız mevcut kurulumla göre seçin:

- Windows Yükleyici Dosyası—Yapılandırma ayarlarını dağıtmak için SCCM, KACE gibi bir yapılandırma yönetimi aracı veya başka bir dağıtım aracı kullanıyorsanız bu dağıtım tipini kullanın.
- Active Directory Şablon Dosyası—Onay bilgilerini dağıtmak için bir Active Directory grup ilkesi oluşturabiliyorsanız ve bir yapılandırma yönetimi aracınız yoksa bu dağıtım tipini kullanın.
- Yanıt Dosyası—Active Directory grup ilkesi oluşturamıyorsanız ve yapılandırma bilgilerini dağıtmak için Yanıt Dosyası kullanmanız gerekiyorsa bu dağıtım tipini kullanın.

2 **Kurulumda birden çok sitede yer alan, farklı ayarlara sahip sistemler yönetiyorum. SupportAssist'i nasıl dağıtabilirim?**

SupportAssist'i farklı ayarlara sahip iki farklı site konumuna (Örneğin, "Site Bir" ve "Site İki") dağıtmak için aşağıdaki yöntemi kullanın:

- Dell SupportAssist Setup Manager** sihirbazını açın.
- Yeni yapılandırma akışı oluştur seçeneğini kullanın ve "Site Bir" için gereken ayarlarla bir yapılandırma dosyası (Site 1.mst) oluşturun.
- Özet** sayfasında, **Yeni Oluştur** öğesine tıklayın ve "Site İki" için gereken ayarlarla bir yapılandırma dosyası (Site2.xml) oluşturun.
- SupportAssist yükleyici paketini, herhangi bir dağıtım aracını kullanarak "Site Bir" ve "Site İki"de bulunan hedef sistemlerde karşılık gelen yapılandırma dosyalarıyla dağıtın.

3 **SupportAssist'i bir sanal makineye (VM) yükleyebilir miyim?**

Hayır. SupportAssist, sanal makinelerdeki sorunları algılamak üzere tasarlanmamıştır çünkü donanım bileşenlerine erişmesi gerekir.

4 **SupportAssist'i hem 32 bit hem de 64 bit işletim sistemlerinde çalışan hedef sistemlere nasıl dağıtabilirim?**

SupportAssist yükleyici paketinin 32 bit ve 64 bit sürümlerini indirip ve aşağıdakileri gerçekleştirmeniz gerekir:

- Dağıtım türü olarak Windows Installer dosyasını (MST) seçiyorsanız hem 32 bit hem de 64 bit yükleyici paketleri için karşılık gelen **Dell SupportAssist Setup Manager** sihirbazını kullanarak MST yapılandırma dosyasını oluşturun.
- Dağıtım türü olarak Yanıt dosyası veya Active Directory şablon dosyası seçiyorsanız hem 32 bit hem de 64 bit yükleyici paketleri için **Dell SupportAssist Setup Manager** sihirbazını kullanarak yapılandırma dosyasını oluşturun.

Yapılandırma dosyalarını oluşturduktan sonra, platforma dayalı olarak karşılık gelen SupportAssist paketlerini seçin ve SupportAssist'i hedef sistemlerde dağıtın.

5 **SupportAssist'in geçerli sürümünü dağıtmak için SupportAssist'in daha eski bir sürümünü kullanılarak oluşturulmuş Yanıt dosyasını kullanabilir miyim?**

Hayır. Yanıt dosyasını, SupportAssist kurulum sihirbazının geçerli sürümüyle oluşturmanız ve dağıtım için bu Yanıt dosyasını kullanmanız gerekir.

Dağıtım sonrası

1 **SupportAssist'in hedef sistemde yüklü olup olmadığını ve doğru yapılandırılıp yapılandırılmadığını nasıl bilebilirim?**

InstallAndRegistration.ps1 komut dosyası, SupportAssist'in hedef sistemlerde yüklü ve kayıtlı olup olmadığını doğrulayabilmenizi sağlar. Komut dosyasını bir hedef sistemde çalıştırmak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

- Programlar menüsünü açmak için **Başlat**'a basın.

- b **Komut İstemi** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır** ögesine tıklayın.
- c SupportAssist yükleyici paketini çıkardığınız konuma gidin ve aşağıdakileri gerçekleştirin:
 - SupportAssist yükleyici paketinin 64 bit sürümünü indirip çıkardıysanız `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` dizinine gidin
 - SupportAssist yükleyici paketinin 32 bit sürümünü indirip çıkardıysanız `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` dizinine gidin
- d **InstallAndRegistration.ps1** dosyasını açın ve Enter tuşuna basın.

NOT: Bu komut dosyasını hedef sistemlerde çalıştırmak için System Center Operations Manager (SCOM) gibi izleme konsolları da kullanabilirsiniz. Bununla birlikte, izleme konsolları için sağlanan yönergeleri uyguladığınızdan emin olun.

Aşağıda, SupportAssist'in hedef sistemlerde yüklü ve kayıtlı olup olmadığını gösteren örnek çıktı bulunmaktadır:

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

Aşağıda, SupportAssist'in hedef sistemlerde yüklü olduğunu ancak kayıtlı olmadığını gösteren örnek çıktı bulunmaktadır:

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

Aşağıda, SupportAssist'in hedef sistemlerde yüklü olmadığını gösteren örnek çıktı bulunmaktadır:

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

Aşağıda, SupportAssist'in hedef sistemlerde yüklü ve kayıtlı olduğunu ve hizmetin çalıştığını gösteren örnek çıktı bulunmaktadır:

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

Aşağıda, SupportAssist'in hedef sistemlerde yüklü ve kayıtlı olduğunu ancak hizmetin çalışmadığını gösteren örnek çıktı bulunmaktadır:

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

2 Hedef sistemler için destek isteklerinin oluşturulup oluşturulmadığını nasıl doğrulayabilirim?

CaseAndDispatchReport.ps1 komut dosyası, SupportAssist'in hedef sistemler için herhangi bir destek isteği oluşturup oluşturmadığını doğrulayabilmenizi sağlar. Komut dosyasını bir hedef sistemde çalıştırmak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

- a Programlar menüsünü açmak için **Başlat**'a basın.
- b **Komut İstemi** ögesine sağ tıklayın ve ardından **Yönetici olarak çalıştır** ögesine tıklayın. **Komut İstemi** penceresi görüntülenir.
- c SupportAssist yükleyici paketini çıkardığınız konuma gidin ve aşağıdakileri gerçekleştirin:
 - SupportAssist yükleyici paketinin 64 bit sürümünü indirip çıkardıysanız `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` dizinine gidin
 - SupportAssist yükleyici paketinin 32 bit sürümünü indirip çıkardıysanız `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` dizinine gidin
- d **CaseAndDispatchReport.ps1** dosyasını açın ve Enter tuşuna basın.

NOT: Bu komut dosyasını hedef sistemlerde çalıştırmak için System Center Operations Manager (SCOM) gibi izleme konsolları da kullanabilirsiniz. Bununla birlikte, izleme konsolları için sağlanan yönergelerin uygulandığından emin olun.

Aşağıda, hedef sistemde oluşturulan destek isteğinin ayrıntılarının görüntülediği örnek çıktı bulunmaktadır.

```
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 Active Directory yapılandırma ayarları hedef sistemlere uygulanmıyor. Ne yapmalıyım?

Dağıtım türü olarak AD şablonunu seçtiyseniz hedef sistemler ve etki alanı denetleyicisi arasında bir senkronizasyonun gerçekleştirilmesi zaman alacağından ayarlar gecikmeli olarak güncelleştirilebilir. Hemen senkronize etmek istiyorsanız, hedef sistemlerde aşağıdaki komutu çalıştırın:

```
gpupdate/force
```

4 WMI Komut Dosyaları herhangi bir değer vermiyorsa ne yapmalıyım?

WMI servisinin çalıştığından emin olun. WMI servisini başlatmak için aşağıdakileri yapın:

- Programlar menüsünü açmak için **Başlat**'a basın.
- Arama alanına **services.msc** yazın ve **Enter** tuşuna basın.
Hizmetler penceresi görüntülenir.
- Windows Yönetim Araçları** ögesine sağ tıklayın ve listeden **Başlat** ögesine tıklayın.

5 SupportAssist, hedef sistemlerdeki internet proxy ayarlarını otomatik olarak algılar mı?

Hayır. Hedef sistemleriniz internete proxy üzerinden bağlıysa yapılandırma dosyasını oluştururken proxy ayrıntılarını sağlamanız gerekir.

6 Dağıtım sonrasında, hedef sistemlerin bazıları SupportAssist'le kaydedilemiyor. Bunun nedeni ne olabilir?

Bunun nedeni muhtemelen, hedef sistemlere uygulanan geçersiz İnternet bağlantısı ayarlarıdır. Yapılandırma dosyası oluşturulurken veya değiştirilirken hedef sistemler için İnternet bağlantısı, kurulum sihirbazı tarafından doğrulanamaz. Doğru internet bağlantısı ayarları için bkz. [Dağıtılmış SupportAssist yapılandırmasını değiştirme](#).

Uyarılar

1 SupportAssist'i dağıttım ancak uyarılar TechDirect hesabımda görünmüyor. Bunları nasıl görüntüleyebilirim?

Dell Hesabım ve TechDirect hesaplarınızda aynı kimlik bilgilerinin kullanıldığından emin olun. Gerekirse SupportAssist yapılandırmasını güncelleştirme seçeneğini değerlendirin.

2 TechDirect Hesabım yoksa SupportAssist uyarılarını ve destek isteklerini nasıl izleyebilirim?

TechDirect hesabınız yoksa uyarıları olay görüntüleyicisinde görebilirsiniz. SupportAssist, algılanan sorunla ilgili (proaktif veya öngörülen) destek isteği oluşturduğunda olayı, sistemin Olay Görüntüleyicisine kaydeder.

3 Hedef sistemde tanımlanan sorunla ilgili bir destek isteğini TechDirect'te manuel olarak nasıl oluşturabilirim?

TechDirect'te bir destek isteği oluşturmak için aşağıdaki adımları gerçekleştirin:

- www.techdirect.com'da oturum açın.
- Servisler > Teknik destek** bölümüne gidin.
- Yeni Servis İsteği Oluştur** aracında, **Oluştur** ögesine tıklayın.
Hizmet İsteği Oluştur sihirbazı görüntülenir.
- Sisteminizin Servis Etiketini, olayla ilgili bilgileri (sorun ayrıntıları) ve kişi bilgilerini girmek için **Servis İsteği Oluştur** sihirbazındaki talimatları uygulayın.
- Gönder** ögesine tıklayın.

Destek isteği numarasını mutlaka not edin. Bir teknik destek temsilcisi, sorununuzu ele almak üzere sizinle iletişime geçecektir.

4 SupportAssist herhangi bir sorun algıladığında, hedef sistemlerdeki son kullanıcılar bir bildirim alır mı?

Hayır. SupportAssist bir destek isteği oluşturduğunda yalnızca yapılandırılan kişi bir e-posta onayı alır.

Yükseltme

1 Hedef sistemlerimde SupportAssist'in önceki bir sürümü yüklü. Geçerli sürüme nasıl yükseltebilirim?

SupportAssist'i yapılandırırken otomatik yükseltmeyi etkinleştirdiyseniz, sistemler mevcut yapılandırma ile en son SupportAssist sürümüne otomatik olarak yükseltilir. Otomatik yükseltmeyi etkinleştirmediyse, SupportAssist'i manuel olarak indirip dağıtabilirsiniz.

2.0.1 sürümünde TechDirect'te SupportAssist'e manuel olarak geçiş yapabilirsiniz. Bkz. [TechDirect'te SupportAssist'e Geçiş Yapma](#).

Kaldırma

1 SupportAssist'i kaldırma sürecini iptal ettiğimde hizmetler durduruldu durumunda kalıyor. Bunları nasıl başlatırım?

Hizmeti başlatmak için:

- a Programlar menüsünü açmak için **Başlat** ögesine tıklayın.
- b Arama alanına **services.msc** yazın ve Enter tuşuna basın.
Hizmetler penceresi görüntülenir.
- c **Dell SupportAssist Kurumsal İstemci** seçeneğine sağ tıklayın ve listeden **Başlat** seçeneğine tıklayın.

Diğer

1 PII nedir? Hangi PII'ler SupportAssist tarafından toplanır?

Kişi Tanımlama Bilgileri (PII), sisteminizin belirlenmesi için kullanılabilirlerdir. Yapılandırmayı oluştururken PII toplamak için SupportAssist'i etkinleştirdiyse, IP adresi, MAC adresi ve bilgisayar adı bilgileri toplanır.

Ağ bant genişliği kullanımı

SupportAssist, Dell'e bağlanabilirlik gerektiren pek çok olay için ağ bant genişliğini kullanır. Ağ bant genişliği, SupportAssist tarafından izlenen hedef sistemlerin sayısına bağlı olarak çeşitlilik gösterebilir. Aşağıdaki tablo, 100 sistemi bir ay boyunca izlemek için SupportAssist tarafından kullanılan ortalama ağ bant genişliğini göstermektedir.

Tablo 16. Ortalama ağ bant genişliği kullanımı

Olay	Frekans	Ağ bant genişliği (Kbit/s cinsinden)
SupportAssist'i Kaydetme	Dağıtım başladığında	323
Rutin sistem denetlemesi bilgilerini gönderme	Dağıtımın ardından her 24 saatte bir	114
Periyodik sistem denetlemesi bilgilerini gönderme	Dağıtımın ardından her 30-45 günde bir	3700
Uyarı ve sistem durumu bilgilerini gönderme	Bir uyarı algılandığında	19
Sistem garantisi bilgilerini doğrulama	Dağıtım başladığında	30
Destek isteği oluşturma	Bir uyarı, destek isteği oluşturulmasını gerektirdiğinde	21
Güncellemeler denetleniyor	Haftada bir kez	2000

Tablo 17. Sözlük

Terminoloji/Kısaltmalar	Tanım
Sistem	Dell dizüstü bilgisayarlarını, masaüstü bilgisayarlarını, tabletlerini, Ağ geçitlerini ve Embedded Box PC'leri belirtir
Destek isteği	Sistemde sorun algılandığında, SupportAssist bir destek isteği oluşturur ve bunu, sorunun çözümü için teknik desteğe iletir.
TechDirect	Ticari müşterilere Dell destek isteği açma ve yönetme olanağı sağlamak üzere tasarlanmış bir merkezi destek aracıdır. TechDirect portalı, SupportAssist uyarılarını merkezî bir konumdan yönetmenize sağlar.
WMI	Windows Yönetim Araçları
Uyarı	Uyarı, bir hedef sistemde sorun algılandığında SupportAssist tarafından oluşturulan bir bildirimdir.
CPU	Merkezi işlem birimi
MAC	Ortam erişim denetimi adresi
BIOS	Temel giriş/çıkış sistemi
IMEI	Uluslararası Mobil Ekipman Kimliği
WLAN	Kablosuz yerel ağ
DIMM	Çift sıralı bellek modülü
ePPID	Gelişmiş Performans Profil Kimliği
GB	Gigabayt
DC	Doğru akım
Dell CFI	Dell Özel Fabrikada Tümlleştirme. Dell CFI, Dell'den satın alınan sistemler Dell Fabrikası'nda üretilirken gerekli yazılım uygulamalarının Dell tarafından önceden yüklenerek sağlandığı bir hizmettir.
Yerel sistem	Yerel sistem veya yönetici sistemi, SupportAssist dağıtım dosyaları veya paketi oluşturmak için kullanılacak sistemi belirtir
RAM	Rastgele erişim belleği
Hedef sistemler	Hedef sistemler, SupportAssist'i dağıtacağınız tüm sistemleri belirtir.
MSI	Microsoft Installer (MSI), Windows tarafından kullanılan bir yükleyici paket dosyasıdır.
MST	Microsoft Transform (MST) Dosyası, Microsoft Windows Installer tarafından yazılım yüklemelerini yapılandırmak için kullanılan bir yapılandırma dosyasıdır. SupportAssist MST dosyası, her bir hedef sistemde yapılandırılacak ayarları içerir.
Yanıt Dosyası	SupportAssist Yanıt dosyası, her bir hedef sistemde yapılandırılacak ayarları içeren XML tabanlı bir yapılandırma dosyasıdır.

Terminoloji/Kisaltmalar	Tanım
Active Directory Yönetim Şablonu (ADML/ADMX)	<p>Active Directory Yönetim Şablonu, bir Active Directory ortamındaki sistemlerin merkezi yönetimi için kullanılan bir Grup İlkesi özelliğidir. SupportAssist Active Directory yapılandırma dosyası, her bir hedef sistemde yapılandırılacak ayarları içerir.</p> <p>Yönetim Şablonu dosyaları, Grup İlkesi yöneticilerinin kullanması için .admx dosyaları ve dile özgü .adml dosyaları olarak ikiye ayrılır. Bu dosyalarda uygulanan değişiklikler, yöneticilerin iki dil kullanarak aynı ilke gruplarını yapılandırabilmelerini sağlar. Yöneticiler, dile özgü .adml dosyalarını ve dilden bağımsız .admx dosyalarını kullanarak ilkeleri yapılandırabilir.</p>
Dağıtım araçları	SupportAssist'i hedef sistemlerde dağıtmak için kullanılacak araçlar.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager