

Dell SupportAssist для клиентских систем предприятий

Краткое руководство по установке для
пользователей Dell ImageAssist



Примечания, предостережения и предупреждения

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

© Корпорация Dell или ее дочерние компании, 2018 - 2019 Все права защищены. Dell, EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками корпорации Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.

Содержание

1 Введение.....	4
Сведения о Dell SupportAssist для клиентских систем предприятий.....	4
Основные функции.....	4
Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell.....	5
2 Настройка и развертывание SupportAssist.....	8
Минимальные требования для настройки и развертывания SupportAssist.....	8
Развертывание SupportAssist с помощью файла установщика Windows.....	9
Создание файла установщика Windows.....	9
Развертывание файла установщика Windows.....	10
Развертывание SupportAssist с использованием групповой политики Active Directory.....	10
Создание файлов административных шаблонов Active Directory.....	10
Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на контроллере домена.....	11
Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов.....	12
Создание файла ответов.....	12
Развертывание файла ответов.....	13
Настройка подключения к Интернету.....	13
Пользовательские настройки.....	14
Проверка подключения SupportAssist.....	16
3 Переход на SupportAssist на портале TechDirect.....	17
Скачивание SupportAssist с портала TechDirect.....	17
Развертывание пакета SupportAssist через портал TechDirect.....	18
4 Глоссарий.....	20

Введение

Dell ImageAssist позволяет быстро создавать и поддерживать пользовательские кроссплатформенные готовые к развертыванию образы Microsoft Windows. Вы можете установить в образ SupportAssist для клиентских систем предприятий, чтобы получать автоматизированную техническую поддержку.

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

Если вы используете SupportAssist при создании образа, то для включения автоматического мониторинга SupportAssist вам необходимо создать и развернуть конфигурацию SupportAssist. В этом документе содержится информация о создании конфигурации SupportAssist и о ее развертывании для нескольких систем.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию пользовательский интерфейс SupportAssist для клиентских систем предприятий не включен для пользователей. Однако вы можете включить пользовательский интерфейс для всех пользователей или только для пользователей с правами администратора в системе.

Сведения о Dell SupportAssist для клиентских систем предприятий

SupportAssist — это упреждающий и прогнозный инструмент для получения автоматической технической поддержки для компьютеров Dell, используемых в вашей организации. В случае обнаружения проблемы в системах с планом сервисного обслуживания ProSupport, ProSupport Plus или ProSupport Flex for Client, приложение SupportAssist автоматически создает заявку на обслуживание в службу технической поддержки Dell. В зависимости от типа проблемы для запроса на поддержку может быть выполнена автоматическая отправка компонентов или создан запрос в службу технической поддержки.

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

Темы:

- [Основные функции](#)
- [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#)

Основные функции

- Автоматическое создание запроса на поддержку при обнаружении проблемы
- Автоматическая отправка запчастей при обнаружении проблем, которые требуют замены деталей
- Профилактические консультации по устранению проблем, предоставляемые службой технической поддержки
- Предиктивное обнаружение проблем и оповещения о них.
- Переадресация оповещений в учетную запись TechDirect.
- Возможность просмотра оповещений SupportAssist с помощью учетной записи TechDirect
- Возможность извлечения данных SupportAssist на компьютере с помощью WMI.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможности SupportAssist, зависят от подключенного плана сервисного обслуживания Dell.

Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

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

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

Возможность	Описание	базовые	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Планирование сканирования оборудования и программного обеспечения	Возможность запланировать сканирование оборудования и программного обеспечения по своему усмотрению.	✓	✓	✓	✓
Обновление драйверов	Предоставление пользователям прав администратора для проверки наличия обновлений драйверов, доступных для системы, и их установки.	✓	✓	✓	✓
Сканирование оборудования	Возможность для пользователей проводить сканирование своего системного оборудования на наличие неисправностей.	✓	✓	✓	✓
Очистка файлов	Очистка системы от временных, избыточных и других нежелательных файлов. Кроме того, можно разрешить пользователям очищать файлы в системе.	✓	✓	✓	✓
Настройка производительности системы	Настройка параметров питания, файлов реестра и распределения памяти для регулирования производительности системы. Кроме того, можно разрешить пользователям регулировать производительность системы.	✓	✓	✓	✓
Оптимизация подключения к сети	Оптимизация подключения к сети путем изменения ее параметров для обеспечения высокой эффективности и надежности. Кроме того, можно разрешить	✓	✓	✓	✓

Возможность	Описание	базовые	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	пользователям оптимизировать подключение к сети.				
Просмотр SupportAssist Insights ²	SupportAssist постоянно отслеживает данные об использовании системы. Эти сведения можно просмотреть для всех систем, которые контролируются SupportAssist или определенной группой устройств.	✗	✓	✓	✓
Автоматическое обнаружение неисправностей, уведомление и создание запросов, направляемых в службу поддержки ³	Вам отправляется уведомление, после того как Dell создаст запрос в службу поддержки для отправки деталей или запросит техническую поддержку. Что касается запросов в службу технической поддержки, специалист этой службы самостоятельно свяжется с вами для решения проблемы.	✗	✓	✓	✓
Автоматизированная оптимизация программного обеспечения ¹	SupportAssist автоматически оптимизирует систему во время автоматизированного сканирования.	✗	✗	✓	✓
Потенциальное обнаружение проблем и создание запроса в службу поддержки для предотвращения сбоев ⁴	На ваш основной и дополнительный адрес отправляется уведомление о потенциальном сбое компонента. Dell открывает запрос на поддержку и связывается с вами для доставки сменного компонента.	✗	✗	✓	✓
Удаление вирусов и вредоносного ПО ¹	Изоляция, удаление и восстановление файлов, поврежденных вирусами и вредоносным ПО, для защиты систем. Кроме того, можно разрешить пользователям удалять вирусы и вредоносные программы из системы.	✗	✗	✓	✓

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

2 — сведения SupportAssist Insights доступны только на английском языке.

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

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

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

Настройка и развертывание SupportAssist

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

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

Кроме того, можно скачать пакет развертывания SupportAssist из TechDirect. Если вы развернули пакет развертывания SupportAssist, созданный с помощью мастера **Setup Manager**, можно вручную выполнить перенос на SupportAssist в TechDirect. См. [Переход на SupportAssist на портале TechDirect](#).

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

Темы:

- [Минимальные требования для настройки и развертывания SupportAssist](#)
- [Развертывание SupportAssist с помощью файла установщика Windows](#)
- [Развертывание SupportAssist с использованием групповой политики Active Directory](#)
- [Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов](#)
- [Настройка подключения к Интернету](#)
- [Пользовательские настройки](#)
- [Проверка подключения SupportAssist](#)

Минимальные требования для настройки и развертывания SupportAssist

- Убедитесь, что у вас есть Моя учетная запись Dell. Если у вас нет такой учетной записи, перейдите на страницу регистрации [Моя учетная запись Dell](#).
- Зарегистрируйте учетную запись с правами администратора в TechDirect, используя те же учетные данные, которые вы использовали для «Моя учетная запись Dell». Для регистрации вашей организации перейдите на страницу [Регистрация в TechDirect](#).

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы сконфигурировать SupportAssist, вам необходимо иметь Мою учетную запись Dell. Наличие учетной записи TechDirect рекомендуется, но не является обязательным.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы управлять оповещениями SupportAssist с портала TechDirect, вам необходимо иметь Мою учетную запись Dell, связанную с вашей учетной записью TechDirect.

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

- На локальных и целевых компьютерах должна быть возможность подключения к следующим адресам:
 - <https://apidp.dell.com>
 - <https://api.dell.com>
 - <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
 - <https://techdirect.dell.com>

- <https://downloads.dell.com>
- <https://www.dell.com>

Развертывание SupportAssist с помощью файла установщика Windows

В этом разделе приведены инструкции по созданию файла установщика Windows, содержащего параметры конфигурации, а также инструкции по развертыванию SupportAssist на целевых компьютерах.

Создание файла установщика Windows

Предварительные условия

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

Действия

1. Перейдите к папке, в которой установлен SupportAssist, и выполните одно из следующих действий:
 - В 64-разрядных системах: перейдите в папку `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - В 32-разрядных системах: перейдите в папку `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Где **x** — папка, в которой установлен SupportAssist.
2. Нажмите правой кнопкой мыши на `SupportAssistWizard.exe` и выберите **Запуск от имени администратора**. На экране отобразится мастер **Setup Manager**.
3. Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.
4. На странице **Тип установки** выберите вариант **Создать конфигурацию** и нажмите кнопку **Далее**.
5. На странице **Соглашение** прочитайте условия соглашения Dell о предоставлении информации о системе, установите флажок **Я разрешаю Dell собирать сервисный код и другие данные использования системы** и нажмите кнопку **Далее**.
6. Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
7. На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
8. На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
9. На странице **Контакты и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке, выберите предпочтительный способ связи, а затем нажмите кнопку **Далее**.
10. На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
11. На странице **Тип развертывания** выберите **Файл установщика Windows** и выполните следующие действия.
 - а В поле **Выберите файл MSI** нажмите **Обзор** и выберите скачанный ранее пакет установщика SupportAssist (файл `SupportAssistx64.msi` или `SupportAssistx86.msi`).
 - б В поле **Выберите путь к файлу и имя файла** нажмите **Обзор** и выберите папку, в которой будет сохранен файл конфигурации.
12. Нажмите кнопку **Создать**.

В указанной папке будут созданы следующие файлы, и отобразится страница **Summary** (Сводка).

 - Файл установщика Windows с параметрами конфигурации
 - `CheckandUninstall.ps1`

Развертывание файла установщика Windows

Необходимое условие

Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.

Об этой задаче

Специалисты Dell провели проверку развертывания SupportAssist на целевых компьютерах, используя Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Тем не менее вы можете использовать любое средство развертывания, чтобы развернуть файл SupportAssistConfiguration.msi вместе с файлом MST с помощью следующей команды:

Шаг

В инструменте развертывания используйте следующую команду для развертывания SupportAssist на целевых компьютерах:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

Файл SupportAssistConfiguration.msi находится в одной из следующих папок:

- В 64-разрядных системах — x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- В 32-разрядных системах — x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

где x — папка, в которой установлен SupportAssist.

Пример

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

Развертывание SupportAssist с использованием групповой политики Active Directory

В этом разделе приведены инструкции по созданию административных шаблонов Active Directory (AD), содержащих параметры конфигурации, а также инструкции по развертыванию SupportAssist с помощью административных шаблонов на целевых компьютерах.

Создание файлов административных шаблонов Active Directory

Предварительные условия

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

Действия

1. Перейдите к папке, в которой установлен SupportAssist, и выполните одно из следующих действий:
 - В 64-разрядных системах: перейдите в папку x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - В 32-разрядных системах: перейдите в папку x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Где x — папка, в которой установлен SupportAssist.

2. Нажмите правой кнопкой мыши на SupportAssistWizard.exe и выберите **Запуск от имени администратора**. На экране отобразится мастер **Setup Manager**.
3. Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.

- 4 На странице **Тип установки** выберите вариант **Создать конфигурацию** и нажмите кнопку **Далее**.
- 5 На странице **Соглашение** прочитайте условия соглашения Dell о предоставлении информации о системе, установите флажок **Я разрешаю Dell собирать сервисный код и другие данные использования системы** и нажмите кнопку **Далее**.
- 6 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
- 7 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
- 8 На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
- 9 На странице **Контакты и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке, выберите предпочтительный способ связи, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- 10 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
- 11 На странице **Тип развертывания** выберите **Active Directory (AD)**.
- 12 Введите имя файла шаблона.

ПРИМЕЧАНИЕ: Dell рекомендует использовать имена файлов шаблонов Active Directory, соответствующие названию вашей организации или подразделения.

- 13 Щелкните **Browse** (Обзор), выберите папку, в которой хотите сохранить файлы шаблонов, затем щелкните **Create** (Создать).

В указанной папке будут созданы следующие файлы, и отобразится страница **Summary** (Сводка).

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

Связанная ссылка

Разверните файлы административных шаблонов Active Directory (ADML и ADMX) на контроллере домена. См. [Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на контроллере домена](#).

Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на контроллере домена

Необходимое условие

Целевые системы должны быть подключены к сети домена.

Действия

- 1 Перейдите к центральному хранилищу на контроллере домена.

ПРИМЕЧАНИЕ: Расположение центрального хранилища ссылается на расположение SYSVOL. Например, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<имя домена>\Policies\PolicyDefinitions.

- 2 Создайте папку, название которой соответствует коду языка операционной системы.

ПРИМЕЧАНИЕ: В зависимости от языковых настроек операционной системы создайте папку с названием, соответствующим коду языка. Например, если язык вашей операционной системы — английский, создайте папку en-US.

- 3 Скопируйте файл ADML и вставьте его в созданную папку.

- 4 Скопируйте файл ADMX и вставьте его в расположение центрального хранилища.

ПРИМЕЧАНИЕ: На распространение изменений в файлах административных шаблонов Active Directory во всех системах, подключенных к сети домена, может потребоваться некоторое время. Чтобы быстро выполнить обновление, в каждой системе, подключенной к сети домена, откройте командную строку с правами администратора, введите `gpupdate` и нажмите **Enter**.

- 5 Откройте **Управление групповой политикой**, щелкните папку домена правой кнопкой мыши и выберите **Создать объект групповой политики в этом домене и привязать его сюда**.

Откроется всплывающее окно **Новый объект групповой политики**.

- 6 Введите предпочтительное имя домена и нажмите кнопку **ОК**.

- 7 Щелкните папку каждого рабочего модуля правой кнопкой мыши и выберите **Создать объект групповой политики в этом домене и привязать его сюда**.
Откроется всплывающее окно **Новый объект групповой политики**.
- 8 Введите имя административного шаблона Active Directory рабочего модуля и нажмите кнопку **ОК**.
- 9 Щелкните правой кнопкой мыши созданную групповую политику домена и выберите **Изменить**.
Откроется **Редактор управления групповой политикой**.
- 10 Перейдите к созданному административному шаблону Active Directory. Выберите **Указать содержимое развертывания для последующего распространения**.
Откроется страница **Указание содержимого развертывания для последующего распространения**.
- 11 Выберите **Включено** и нажмите кнопку **Применить**.
- 12 Нажмите кнопку **ОК**.

Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов

В этом разделе приведены инструкции по созданию файла ответов, содержащего параметры конфигурации, а также инструкции по развертыванию SupportAssist с помощью файла ответов на целевых компьютерах.

Создание файла ответов

Предварительные условия

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

Действия

- 1 Перейдите к папке, в которой установлен SupportAssist, и выполните одно из следующих действий:
 - В 64-разрядных системах: перейдите в папку x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - В 32-разрядных системах: перейдите в папку x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Где x — папка, в которой установлен SupportAssist.
- 2 Нажмите правой кнопкой мыши на SupportAssistWizard.exe и выберите **Запуск от имени администратора**.
На экране отобразится мастер **Setup Manager**.
- 3 Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.
- 4 На странице **Тип установки** выберите вариант **Создать конфигурацию** и нажмите кнопку **Далее**.
- 5 На странице **Соглашение** прочитайте условия соглашения Dell о предоставлении информации о системе, установите флажок **Я разрешаю Dell собирать сервисный код и другие данные использования системы** и нажмите кнопку **Далее**.
- 6 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
- 7 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
- 8 На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
- 9 На странице **Контакты и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке, выберите предпочтительный способ связи, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- 10 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
- 11 На странице **Тип развертывания** выберите **Файл ответов**.
- 12 Введите ключ шифрования файла ответов.

ПРИМЕЧАНИЕ: Обязательно запишите ключ шифрования, потому что этот же ключ потребуется при развертывании SupportAssist с файлом ответов на целевых компьютерах.

13 Щелкните **Browse** (Обзор), выберите папку, в которой хотите сохранить файл ответов, затем щелкните **Create** (Создать). В указанной папке будут созданы следующие файлы, и отобразится страница **Summary** (Сводка).

- Файл ответов с параметрами конфигурации
- CheckandUninstall.ps1

Развертывание файла ответов

Необходимое условие

Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.

Об этой задаче

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

Шаг

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

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

где <key> — это ключ шифрования, который был указан в мастере **Setup Manager**.

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

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

Файл SupportAssistConfiguration.msi находится в одной из следующих папок:

- В 64-разрядных системах: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- В 32-разрядных системах: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Где x — папка, в которой установлен SupportAssist.

Пример

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn
```

Настройка подключения к Интернету

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

- 1 На странице **Локальная система** выполните одно из следующих действий:
 - Если локальный компьютер подключен к Интернету напрямую, выберите **Подключиться напрямую**.
 - Если локальный компьютер подключен к Интернету через прокси-сервер, выполните указанные ниже действия.
 - 1 Выберите **Подключение через прокси-сервер**.
Откроется окно с параметрами прокси-сервера.
 - 2 Введите сведения об адресе и номере порта для прокси-сервера.

- 3 Если для прокси-сервера требуется аутентификация, выберите **Для этого прокси-сервера необходима аутентификация**.
- 4 Введите имя пользователя и пароль для доступа к прокси-серверу.

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

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

Откроется окно **Целевая система**.

- 3 Выполните одно из следующих действий:

- Если целевой компьютер подключен к Интернету напрямую, выберите **Подключиться напрямую**.
- Если целевой компьютер подключен к Интернету через прокси-сервер, выполните указанные ниже действия.

- 1 Выберите **Подключение через прокси-сервер**.

Откроется окно с параметрами прокси-сервера.

- 2 Введите сведения об адресе и номере порта для прокси-сервера.

- 3 Если для прокси-сервера требуется аутентификация, установите флажок **Этот прокси-сервер требует аутентификации**.

- 4 Введите имя пользователя и пароль для доступа к прокси-серверу.

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

Пользовательские настройки

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

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

Таблица 2. Автоматизированные задачи

Параметр	Описание
Автоматическое обновление SupportAssist	Позволяет SupportAssist выполнять автоматическое обновление до более поздней версии.
Включать в собираемые данные сведения о программном обеспечении	Позволяет Dell собирать в ваших системах информацию об установленных приложениях, драйверах и обновлениях операционной системы. И ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist не собирает данные об использовании приложений.
Включение идентификационной информации	Позволяет Dell собирать информацию для идентификации систем.
Выполнение плановых сканирований	Позволяет SupportAssist автоматически сканировать системы для обнаружения обновлений драйверов и проблем с оборудованием, а также для определения необходимых оптимизаций систем.

Параметр	Описание
	<p>И ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist выполняет сканирование по расписанию, только когда система подключена к электрической розетке и не используется во время запуска сканирования.</p>
<p>Автоматическая оптимизация программного обеспечения</p> <p>И ПРИМЕЧАНИЕ: Этот флажок установлен только в том случае, если вы активировали плановые сканирования.</p>	<p>Позволяет SupportAssist автоматически оптимизировать систему после сканирования.</p> <p>И ПРИМЕЧАНИЕ: Автоматическая оптимизация систем доступна только для систем с действующим планом сервисного обслуживания ProSupport Plus или ProSupport Flex for Client.</p>
<p>Частота</p> <p>И ПРИМЕЧАНИЕ: Эти параметры включены только в том случае, если вы активировали плановые сканирования.</p>	<p>Выберите, с какой частотой SupportAssist будет выполнять плановые сканирования (например, ежемесячно).</p>

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

Таблица 3. Взаимодействие с пользователем

Параметр	Описание
<p>Разрешить пользователям открывать и запускать SupportAssist на своих ПК</p>	<p>Позволяет пользователям просматривать и использовать пользовательский интерфейс SupportAssist.</p> <p>И ПРИМЕЧАНИЕ: При включении пользовательского интерфейса SupportAssist становятся доступны другие параметры в разделе «Взаимодействие с пользователем».</p>
<p>Только администраторы</p>	<p>Активирует пользовательский интерфейс SupportAssist только для пользователей с правами администратора в системе.</p>
<p>Все пользователи</p>	<p>Активирует пользовательский интерфейс SupportAssist для всех типов пользователей.</p>
<p>Отображать уведомления</p>	<p>Позволяет SupportAssist отображать уведомления об оптимизациях программного обеспечения и обновлениях драйверов.</p>
<p>Обновления драйверов</p>	<p>Позволяет пользователям с правами администратора в системе вручную выполнять поиск и установку обновлений драйверов.</p> <p>И ПРИМЕЧАНИЕ: Термин «драйвер» относится к драйверам, микропрограммам и обновлениям BIOS.</p>
<p>Очистить файлы</p>	<p>Удаляет резервные файлы, временные папки и прочие ненужные ресурсы из вашей системы.</p>
<p>Настроить производительность</p>	<p>Позволяет вносить изменения в настройки питания, реестр и распределение памяти для максимального повышения быстродействия системы.</p>

Параметр	Описание
Оптимизировать сеть	Позволяет оптимизировать сеть, чтобы обеспечить возможность подключения к сети и обновления системных параметров для поддержания эффективности и надежности сети.
Удалить вирусы и вредоносные программы ① ПРИМЕЧАНИЕ: Возможность удаления вирусов и вредоносных программ доступна только для систем с действующим планом сервисного обслуживания ProSupport Plus или ProSupport Flex for Client. ① ПРИМЕЧАНИЕ: Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.	Выявляет и удаляет файлы, зараженные вирусами и вредоносными программами.

Проверка подключения SupportAssist

Предварительные условия

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

Об этой задаче

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

Действия

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

Переход на SupportAssist на портале TechDirect

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

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

Темы:

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

Скачивание SupportAssist с портала TechDirect

Необходимое условие

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

Действия

- 1 Перейдите в раздел **СервисыSupportAssist**.
При этом откроется страница **SupportAssist**.
- 2 Перейдите на вкладку **Ресурсы**.
Отобразится панель **Ресурсы**.
- 3 Если у вас несколько учетных записей, выберите необходимую из списка **Выберите учетную запись**.
И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Список **Выберите учетную запись** отображается только в том случае, если у вас есть несколько учетных записей.
- 4 В разделе **Скачивание SupportAssist** кликните **Скачать**.
Откроется страница **Скачивание SupportAssist**.
- 5 Чтобы скачать SupportAssist в первый раз, необходимо проверить свою учетную запись TechDirect. Чтобы проверить учетную запись, выполните следующие действия:
 - a Кликните **Проверка учетной записи TechDirect**.
Откроется окно **Вход** вашей учетной записи Dell My Account.
 - b Введите тот же адрес электронной почты и пароль, которые использовались для входа в систему TechDirect, и нажмите кнопку **Вход**.
- 6 Если вы уже настроили SupportAssist в системе TechDirect, выберите требуемую версию Windows, а затем нажмите **Скачать SupportAssist для ПК**.
И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы не настроили SupportAssist, но все равно хотите скачать исполняемый файл, установите флажок **Я понимаю и хочу продолжить**, а затем скачайте файл.

Будет скачан исполняемый файл SupportAssist.

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

Связанная ссылка

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

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

Разворачивание пакета SupportAssist через портал TechDirect

Необходимое условие

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

Действия

- 1 Дважды кликните файл `.exe`.
Будут извлечены указанные ниже файлы и отобразится мастер **Средство извлечения пакета разворачивания**.
 - SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
 - 2 В мастере выберите необходимый формат пакета разворачивания.
Рекомендуется выбрать **Исполняемый файл Windows** в качестве формата пакета разворачивания. Это упрощает процесс разворачивания SupportAssist, изменения существующего разворачивания или перехода на SupportAssist на портале TechDirect.
 - 3 Если в качестве формата пакета разворачивания выбран **Установщик Windows**, выберите параметр **Повторно развернуть с обновленными сведениями о прокси-сервере**.
Параметры **Создать разворачивание** или **Повторно развернуть с обновленными сведениями о прокси-сервере** отображаются, только если выбран вариант **Установщик Windows**.
 - 4 Выполните одно из следующих действий.
 - Если системы, в которых развернуто решение SupportAssist, подключены к Интернету напрямую, нажмите кнопку **Далее**.
 - Если системы, в которых развернуто приложение SupportAssist, подключены к Интернету через прокси-сервер, выполните следующие действия.
 - 1 Выберите **Подключиться к Интернету через прокси-сервер**.
 - 2 Введите адрес и номер порта.
 - 3 Если для прокси-сервера требуется аутентификация, выберите **Для этого прокси-сервера необходима аутентификация**.
 - 4 Введите имя пользователя и пароль.
- 📘 ПРИМЕЧАНИЕ:** Если прокси-сервер запрашивает аутентификацию, рекомендуется указать имя пользователя и пароль служебной учетной записи с неограниченным сроком действия.
- 5 Нажмите кнопку **Далее**.
Откроется страница **Местонахождение файла**.
 - 6 Нажмите кнопку **Обзор** и выберите папку, в которую необходимо извлечь пакет разворачивания.
 - 6 Нажмите кнопку **Далее**.

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

7 Выполните одно из следующих действий:

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

Глоссарий

Таблица 4. Глоссарий

Термины/сокращения/акронимы	Определение
Система	Обозначает мобильные и настольные компьютеры, шлюзы и компьютеры Embedded Box производства Dell.
Запрос на поддержку	В случае обнаружения проблемы на компьютере приложение SupportAssist создает запрос на поддержку и передает его в службу технической поддержки для решения проблемы.
TechDirect	Это централизованный инструмент поддержки, дающий возможность коммерческим заказчикам открывать запросы на поддержку Dell и управлять этими запросами. Портал TechDirect — это центральная площадка для управления оповещениями SupportAssist.
WMI	Инструментарий управления Windows
Уведомление	Оповещение, создаваемое приложением SupportAssist при обнаружении проблемы на целевом компьютере.
MAC	Адрес управления доступом к среде
Локальный компьютер	Локальный компьютер или компьютер администратора — это компьютер, используемый для создания файлов или пакетов развертывания SupportAssist.
Целевые компьютеры	Целевые компьютеры — это все компьютеры, на которых выполняется развертывание SupportAssist.
MSI	Установщик Microsoft (MSI) — это формат файлов пакета установщика, используемый в ОС Windows.
MST	Файл Microsoft Transform (MST) — это файл конфигурации, который использует Установщик Microsoft Windows для настройки установок программного обеспечения. MST-файл приложения SupportAssist содержит параметры, которые будут настроены на каждом целевом компьютере.
Файл ответов	Файл ответов для SupportAssist — это файл конфигурации в формате XML, содержащий параметры, которые будут настроены на каждом целевом компьютере.
Административный шаблон Active Directory (ADML/ADMX)	<p>Административный шаблон Active Directory — компонент групповой политики, используемый для централизованного управления компьютерами в среде Active Directory. Файл конфигурации Active Directory для приложения SupportAssist содержит параметры, которые будут настроены на каждом целевом компьютере.</p> <p>Файлы административных шаблонов подразделяются на файлы .admx и файлы .adml (для конкретного языка), которые используют администраторы групповых политик. Изменения, реализованные в этих файлах, позволяют администраторам настроить один и тот же набор политик,</p>

Термины/сокращения/акронимы	Определение
	используя два языка. Администраторы могут настраивать политики, используя файлы .adm для конкретных языков и независимые от языка файлы .admх.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager