



面向企业客户端系统的 SupportAssist

Dell ImageAssist 用户快速设置指南



注、小心和警告

 **注:** “注”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。

 **警告:** “警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

© 2018 -2019 年 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标是 Dell Inc. 或其附属机构的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

1 简介.....	4
面向企业客户端系统的 Dell SupportAssist 简介.....	4
主要功能.....	4
SupportAssist 功能与 Dell 服务计划.....	4
2 配置和部署 SupportAssist.....	7
配置和部署 SupportAssist 的最低要求.....	7
使用 Windows Installer 文件部署 SupportAssist.....	7
创建 Windows Installer 文件.....	8
部署 Windows Installer 文件.....	8
使用 Active Directory 组策略部署 SupportAssist.....	9
创建 Active Directory 管理模板文件.....	9
在域控制器上部署 Active Directory 管理员模板文件.....	10
使用应答文件部署 SupportAssist.....	10
创建应答文件.....	10
部署应答文件.....	11
配置互联网设置.....	12
首选项.....	12
测试 SupportAssist 连接.....	13
3 迁移到 TechDirect 中的 SupportAssist.....	15
从 TechDirect 下载 SupportAssist.....	15
从 TechDirect 部署 SupportAssist 软件包.....	15
4 词汇表.....	17

简介

Dell ImageAssist 使您能够快速创建和维护自定义的跨平台、立即部署的 Microsoft Windows 映像。可以将面向企业客户端系统的 SupportAssist 作为映像的一部分进行安装，以获得自动技术支持。

① **注: Dell ImageAssist 8.7 版本不支持安装 SupportAssist。**

如果您创建映像时将 SupportAssist 包含在内，则必须创建和部署 SupportAssist 配置，以启用 SupportAssist 自动监控。本文档提供创建 SupportAssist 配置和跨多个系统进行部署的相关信息。

① **注: 默认情况下，不会为用户启用面向企业客户端系统的 SupportAssist 用户界面。但是，您可以为所有用户或仅为对系统具有管理员权限的用户启用用户界面。**

面向企业客户端系统的 Dell SupportAssist 简介

SupportAssist 是一项主动式和预测性技术，可用于接收组织所使用的戴尔系统的自动技术支持。只要系统具备有效的 ProSupport、ProSupport Plus 或面向客户端的 ProSupport Flex 服务计划，SupportAssist 就会在检测到问题时为其自动创建支持请求，提交给戴尔技术支持。根据问题类型，支持请求可能启动自动部件派单或技术支持请求。

SupportAssist 还自动从戴尔系统收集硬件和软件数据，并将其安全地发送给戴尔技术支持。技术支持使用此数据进行故障排除并提供问题的解决方案。

主题：

- [主要功能](#)
- [SupportAssist 功能与 Dell 服务计划](#)

主要功能

- 当检测到问题时自动创建支持请求
- 针对需要更换部件的问题自动派送部件
- 技术支持主动联系帮助您解决问题
- 预测性问题检测和通知
- 转发警报至您链接的 TechDirect 帐户
- 能够使用链接的 TechDirect 帐户查看 SupportAssist 警报
- 能够使用 WMI 从系统中检索 SupportAssist 数据

① **注: 系统提供的 SupportAssist 功能根据系统的 Dell 服务计划的不同而不同。**

SupportAssist 功能与 Dell 服务计划

下表总结了适用于具有有效 Basic、ProSupport、ProSupport Plus 和 ProSupport Flex for Client 服务计划的系统的 SupportAssist 功能。

表. 1: SupportAssist 功能与 Dell 服务计划

功能	说明	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
计划硬件和软件扫描	您可以根据个人偏好计划硬件和软件扫描。	✓	✓	✓	✓
更新驱动程序	使具有管理员权限的用户可以扫描和安装适用于其系统的驱动程序。	✓	✓	✓	✓
扫描硬件	使用户可以扫描其系统硬件是否存在问题。	✓	✓	✓	✓
清理文件	从系统中清除临时的、冗余的和其他不需要的文件。您也可以允许用户清理其系统上文件。	✓	✓	✓	✓
调整系统性能	调整电源设置、注册表文件和内存分配，以微调系统性能。您也可以允许用户调整其系统性能。	✓	✓	✓	✓
优化网络连接	通过调整设置来优化网络连接，以让您拥有高效、可靠的网络。您还可以允许用户优化其网络连接。	✓	✓	✓	✓
查看 SupportAssist 分析数据 ²	SupportAssist 持续监视系统使用率数据。您可以查看由 SupportAssist 或特定设备组监视的全部系统的此类详细信息。	✗	✓	✓	✓
自动检测问题、发送通知和创建支持请求 ³	Dell 为部件派单或技术支持请求创建支持请求后，会向您发送通知。对于技术支持请求，技术支持代表会主动与您联系，帮助解决问题。	✗	✓	✓	✓
自动软件优化 ¹	SupportAssist 会在自动扫描过程中自动优化系统。	✗	✗	✓	✓
检测预测性问题并创建支持请求以防发生故障 ⁴	系统会向您的主要和第二联系人发送有关部件潜在故障的警报。Dell 会打开一个支持请求并就更换部件的发货联络用户。	✗	✗	✓	✓
删除病毒和恶意软件 ¹	隔离、删除和恢复被病毒和恶意软件损坏的文件以保证系统安全。您还可以允许用户从其系统中删除病毒和恶意软件。	✗	✗	✓	✓

1 — 删除病毒和恶意软件的功能在某些地区（例如中国）不可用。

2 — SupportAssist 分析数据仅提供英语版本。

3 — 如果在 TechDirect 中关闭了技术支持或部件派送的自动转发功能，您可以审查警报并决定是否将其转发给戴尔。

4 — 预测性问题检测功能仅可用于电池、硬盘驱动器、固态驱动器 (SSD) 和风扇。

① 注: 对于具有 Basic 服务计划的系统, 将不会向 TechDirect 转发警报。

配置和部署 SupportAssist

借助“安装管理器”向导，您可以根据以下部署类型之一创建包含所需配置的 SupportAssist 部署包：

- Windows Installer 文件 (MST) — 如果您使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)、KACE 等工具来部署配置信息，则请使用此项。
- Active Directory 管理模板 — 如果您通过创建 Active Directory 组策略来部署配置信息，则请使用此项。
- 应答文件 — 如果您使用应答文件来部署配置信息，则请使用此项。

您还可以从 TechDirect 下载 SupportAssist 部署包。如果您已经使用“安装管理器”向导创建了 SupportAssist 部署包并完成了部署，则您可以在 TechDirect 中手动迁移至 SupportAssist。请参阅 [迁移到 TechDirect 中的 SupportAssist](#)。

有关 TechDirect 中的 SupportAssist 的更多详情，请参阅 [面向企业客户端系统的 SupportAssist 部署指南 — 使用 TechDirect](#)，网址：www.dell.com/serviceabilitytools。

主题：

- [配置和部署 SupportAssist 的最低要求](#)
- [使用 Windows Installer 文件部署 SupportAssist](#)
- [使用 Active Directory 组策略部署 SupportAssist](#)
- [使用应答文件部署 SupportAssist](#)
- [配置互联网设置](#)
- [首选项](#)
- [测试 SupportAssist 连接](#)

配置和部署 SupportAssist 的最低要求

- 您必须拥有 Dell My Account。如果您没有 Dell My Account，请转至 [Dell My Account 注册页面](#)。
- 以管理员身份使用与 Dell My Account 所用相同的凭据注册 TechDirect。要在 TechDirect 上注册您的组织，请访问 [TechDirect 注册页面](#)。

注：要配置 SupportAssist，确保您有 Dell My Account。建议使用 TechDirect 帐户，但不强制。

注：如果计划从 TechDirect 管理 SupportAssist 警报，则必须有与 TechDirect 帐户关联的 Dell My Account。

注：要查看或管理硬件问题的警报，您必须在 TechDirect 中注册自助派送服务。

- 本地系统和目标系统必须能够连接到以下目标：
 - <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>

使用 Windows Installer 文件部署 SupportAssist

本节提供了有关如何创建包含配置设置的 Windows Installer 文件，然后在目标系统上部署 SupportAssist 的说明。

创建 Windows Installer 文件

前提条件

- 您必须使用管理员权限登录到本地系统。
- 本地系统必须有互联网连接。
- 您必须具有使用相同凭据创建的 Dell My Account 和 TechDirect 帐户。

步骤

- 1 转至 SupportAssist 安装文件夹,然后执行以下操作之一:
 - 在 64 位系统上:转至 x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - 在 32 位系统上:转至 x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

其中, x 是安装 SupportAssist 的位置。
 - 2 右键单击 SupportAssistWizard.exe 并单击“以管理员身份运行”。
 - 3 此时会显示“安装管理器”向导。
 - 3 确保满足所有前提条件并单击“下一步”。
 - 4 在“设置类型”页面上,选择“创建新配置”选项,然后单击“下一步”。
 - 5 在“协议”页面,阅读戴尔系统信息共享条款和协议,选中“我允许戴尔收集服务标签和其它系统使用详细信息”复选框,并单击“下一步”。
 - 6 输入本地和目标系统的互联网连接详细信息,然后单击“下一步”。请参阅 [配置互联网设置](#)。
 - 7 在“登录”页面上,单击“下一步”。
 - 8 在 Dell My Account 的“登录”页面上,输入电子邮件地址和密码,然后单击“登录”。
 - 9 在“联系人和发运”页面上,输入联系人和发运详细信息,选择首选联系方法,然后单击“下一步”。
 - 10 在“首选项”页面上,选择必要的首选项,然后单击“下一步”。请参阅 [首选项](#)。
 - 11 在“部署类型”页面上,选择“Windows 安装程序文件”并执行以下操作:
 - a 对于“选择 MSI 文件”字段,单击“浏览”并选择之前下载的 SupportAssist 安装程序包 (SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi)。
 - b 对于“选择文件路径和名称”字段,单击“浏览”并选择要保存配置文件的文件路径。
 - 12 单击“创建”。
- 此时会在指定文件夹中创建以下文件并显示“摘要”页面。
- 包含配置设置的 Windows Installer 文件
 - CheckandUninstall.ps1

部署 Windows Installer 文件

先决条件

必须有目标系统的管理员权限。

关于此任务

戴尔已使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 在目标系统上验证了 SupportAssist 部署。但是,您可以执行以下命令,使用任何部署工具和应答文件来部署 SupportAssistConfiguration.msi :

步骤

在部署工具中,使用以下命令在目标系统上部署 SupportAssist :

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

您可以通过以下路径之一访问 SupportAssistConfiguration.msi 文件 :

- 在 64 位系统上 — x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

- 在 32 位系统上 — x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

其中，x 是安装 SupportAssist 的位置。

实例

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

使用 Active Directory 组策略部署 SupportAssist

本节提供了有关如何创建包含配置设置的 Active Directory (AD) 模板文件，然后在目标系统上使用该 AD 模板文件部署 SupportAssist 的说明。

创建 Active Directory 管理模板文件

前提条件

- 您必须使用管理员权限登录到本地系统。
- 本地系统必须有互联网连接。
- 您必须具有使用相同凭据创建的 Dell My Account 和 TechDirect 帐户。

步骤

1 转至 SupportAssist 安装文件夹，然后执行以下操作之一：

- 在 64 位系统上：转至 x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 在 32 位系统上：转至 x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

其中，x 是安装 SupportAssist 的位置。

2 右键单击 SupportAssistWizard.exe 并单击“以管理员身份运行”。

此时会显示“安装管理器”向导。

3 确保满足所有前提条件并单击“下一步”。

4 在“设置类型”页面上，选择“创建新配置”选项，然后单击“下一步”。

5 在“协议”页面，阅读戴尔系统信息共享条款和协议，选中“我允许戴尔收集服务标签和其它系统使用详细信息”复选框，并单击“下一步”。

6 输入本地和目标系统的互联网连接详细信息，然后单击“下一步”。请参阅 [配置互联网设置](#)。

7 在“登录”页面上，单击“下一步”。

8 在 Dell My Account 的“登录”页面上，输入电子邮件地址和密码，然后单击“登录”。

9 在“联系人和发运”页面上，输入联系人和发运详细信息，选择首选联系方法，然后单击“下一步”。

10 在“首选项”页面上，选择必要的首选项，然后单击“下一步”。请参阅 [首选项](#)。

11 在“部署类型”页面中，选择“Active Directory (AD)”。

12 输入模板文件的名称。

① | 注：建议您根据所在的组织或业务部门来命名 Active Directory 模板文件。

13 单击“浏览”，选择希望用于保存模板文件的文件夹，然后单击“创建”。

此时会在指定文件夹中创建以下文件并显示“摘要”页面。

- 包含配置设置的两个 Active Directory 管理模板文件，ADML 和 ADMX
- CheckandUninstall.ps1

下一步

在域控制器上部署 Active Directory 管理员模板文件 (ADML 和 ADMX)。请参阅 [在域控制器上部署 Active Directory 管理员模板文件](#)。

在域控制器上部署 Active Directory 管理员模板文件

先决条件

目标系统必须连接到域网络。

步骤

1 在域控制器上导航至中央存储。

① **注:** 中央存储位置是指 SYSVOL 位置。例如: C:\Windows\SYSVOL\sysvol\\Policies\PolicyDefinitions。

2 用操作系统所使用的语言代码创建文件夹。

① **注:** 根据操作系统的语言设置,创建以该语言代码命名的文件夹。例如: 如果操作系统的语言为英语,则创建名为“en-US”的文件夹。

3 复制 ADML 文件并将其粘贴到创建的文件夹中。

4 复制 ADMX 文件并将其粘贴到将中央存储位置中。

① **注:** 对 Active Directory 管理模板文件所做的任何更改,可能需要一些时间才能在连接到域网络的所有系统中更新。为了确保在连接到域网络的各个系统中快速更新,请以管理员身份打开命令提示符,键入 gpupdate,并随后按 Enter 键。

5 打开“组策略管理”,右键单击域文件夹,然后单击“在此域中创建 GPO,并在此处链接”。

此时将显示“新建 GPO”弹出窗口。

6 输入您的首选域名,然后单击“确定”。

7 右键单击每个运营单位文件夹,然后单击“在此域中创建 GPO,并在此处链接”。

此时将显示“新建 GPO”弹出窗口。

8 输入运营单位的 Active Directory 管理模板名称,然后单击“确定”。

9 右键单击创建的域组策略,然后单击“编辑”。

此时将显示“组策略管理编辑器”。

10 转至创建的 Active Directory 管理模板。单击“输入要分发的部署内容”。

此时将显示“输入要分发的部署内容”页面。

11 单击“已启用”,然后单击“应用”。

12 单击“确定”。

使用应答文件部署 SupportAssist

本节说明如何创建包含配置设置的应答文件,然后在目标系统上使用应答文件部署 SupportAssist。

创建应答文件

前提条件

- 您必须使用管理员权限登录到本地系统。
- 本地系统必须有互联网连接。
- 您必须具有使用相同凭据创建的 Dell My Account 和 TechDirect 帐户。

步骤

1 转至 SupportAssist 安装文件夹,然后执行以下操作之一:

- 在 64 位系统上: 转至 x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 在 32 位系统上: 转至 x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

其中，x 是安装 SupportAssist 的位置。

- 2 右键单击 SupportAssistWizard.exe 并单击“以管理员身份运行”。
此时会显示“安装管理器”向导。
- 3 确保满足所有前提条件并单击“下一步”。
- 4 在“设置类型”页面上，选择“创建新配置”选项，然后单击“下一步”。
- 5 在“协议”页面，阅读戴尔系统信息共享条款和协议，选中“我允许戴尔收集服务标签和其它系统使用详细信息”复选框，并单击“下一步”。
- 6 输入本地和目标系统的互联网连接详细信息，然后单击“下一步”。请参阅 [配置互联网设置](#)。
- 7 在“登录”页面上，单击“下一步”。
- 8 在 Dell My Account 的“登录”页面上，输入电子邮件地址和密码，然后单击“登录”。
- 9 在“联系人和发运”页面上，输入联系人和发运详细信息，选择首选联系方法，然后单击“下一步”。
- 10 在“首选项”页面上，选择必要的首选项，然后单击“下一步”。请参阅 [首选项](#)。
- 11 在“部署类型”页面，选择“应答文件”。
- 12 输入密钥以加密应答文件。

① 注: 确保记下加密密钥，在目标系统上使用应答文件部署 SupportAssist 时将需要此密钥。

- 13 单击“浏览”，选择希望用于保存应答文件的文件夹，然后单击“创建”。

此时会在指定文件夹中创建以下文件并显示“摘要”页面。

- 包含配置设置的应答文件
- CheckandUninstall.ps1

部署应答文件

先决条件

必须有目标系统的管理员权限。

关于此任务

戴尔已使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 在目标系统上验证了 SupportAssist 部署。但是，您可使用任何部署工具在目标系统上部署 SupportAssist 安装程序包 (SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi) 和应答文件。

步骤

在部署工具中，使用以下命令在目标系统上部署 SupportAssist：

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

其中 <key> 是在“安装管理器”向导中输入的加密密钥。

① 注: 如果密钥用于加密包含特殊字符的应答文件，则用引号引起密钥。

① 注: 如果在目标系统上使用不正确的密钥部署最新版本的 SupportAssist 安装程序包，将卸载之前版本的 SupportAssist。但是，不会安装最新版本的 SupportAssist。如果发生此问题，则使用正确的密钥重新部署 SupportAssist 安装程序包。

您可以通过以下路径之一访问 SupportAssistConfiguration.msi 文件：

- 在 64 位系统上：x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 在 32 位系统上：x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

其中，x 是安装 SupportAssist 的位置。

实例

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

配置互联网设置

您必须提供本地和目标系统的互联网连接详细信息，以创建配置文件。

- 1 在“本地系统”页面上，执行以下选项之一：
 - 如果本地系统直接连接到互联网，选择“直接连接”。
 - 如果本地系统是通过代理服务器连接到互联网，请执行以下步骤：
 - 1 选择“通过代理服务器连接”。此时将显示代理设置字段。
 - 2 输入代理服务器的地址和端口号详细信息。
 - 3 如果代理服务器需要身份验证，选择“此代理服务器需要身份验证”。
 - 4 输入代理服务器的用户名和密码。

① | 注: 对于代理服务器身份验证，建议提供未过期的服务帐户的用户名和密码。

- 2 如果目标系统使用不同的互联网连接设置，则选择“目标系统具有不同的设置”。此时会显示“目标系统”页面。
- 3 请执行以下操作之一：
 - 如果目标系统直接连接到互联网，选择“直接连接”。
 - 如果目标系统通过代理服务器连接到互联网，请执行以下步骤：
 - 1 选择“通过代理服务器连接”。此时将显示代理设置字段。
 - 2 输入代理服务器的地址和端口号详细信息。
 - 3 如果代理服务器需要身份验证，选中“此代理服务器需要身份验证”复选框。
 - 4 输入代理服务器的用户名和密码。

① | 注: 无法从 Setup Manager 向导验证目标系统的互联网连接。

首选项

SupportAssist 使您能够在部署了 SupportAssist 的系统上执行自动和手动任务。只有已启用 SupportAssist 用户界面，用户才能在系统上执行手动任务。但是，即使未启用 SupportAssist 用户界面，也会在系统上执行自动任务。有关使用 SupportAssist 用户界面的信息，请参阅 *面向企业客户端系统的 SupportAssist 用户指南*，网址：www.dell.com/serviceabilitytools。

下表介绍了“自动任务”部分中的选项。

表. 2: 自动任务

选项	说明
自动更新 SupportAssist	允许 SupportAssist 自动升级至更高版本。
将软件信息包含在收集的数据中	允许戴尔从您的系统收集有关已安装的应用程序、驱动程序和操作系统更新的信息。 ① 注: SupportAssist 不收集有关您的应用程序使用情况的任何信息。
包括标识信息	允许戴尔收集系统标识信息。
执行计划扫描	允许 SupportAssist 自动扫描系统以检测驱动程序更新、硬件问题和必要的系统优化。 ① 注: 仅当系统已连接至电源，且在计划的扫描启动时未被使用，SupportAssist 才会执行计划的扫描。

选项	说明
自动软件优化 ① 注: 只有在已启用计划扫描的情况下, 才可启用此复选框。	允许 SupportAssist 在扫描后自动优化系统。 ① 注: 自动优化仅适用于具有有效 ProSupport Plus 或 ProSupport Flex for Client 服务计划的系统。
频率 ① 注: 仅在启用计划扫描后, 这些选项才会启用。	选择 SupportAssist 执行计划扫描的频率, 例如, 每月一次。

下表介绍了“用户交互”部分中的选项。

表. 3: 用户交互

选项	说明
允许用户在其 PC 上打开和运行 SupportAssist	使用户能够查看和使用 SupportAssist 用户界面。 ① 注: 启用 SupportAssist 用户界面后, “用户交互”部分中的其他选项将会启用。
仅限管理员	仅为具有系统管理员权限的用户启用 SupportAssist 用户界面。
所有用户	为所有类型的用户启用 SupportAssist 用户界面。
显示通知	允许 SupportAssist 显示有关软件优化和驱动程序更新的通知。
驱动程序更新	允许具有系统管理权限的用户手动检查和安装驱动程序更新。 ① 注: 术语“驱动程序”指驱动程序、固件和 BIOS 更新。
清理文件	从系统中删除冗余文件、临时文件夹以及其他不必要的凌乱文件。
调整性能	调整电源设置、注册表和内存分配, 以最大限度地提高系统的处理速度。
优化网络	优化网络以确保网络连接稳定, 并更新系统设置让网络保持高效和可靠。
删除病毒和恶意软件 ① 注: 删除病毒和恶意软件的功能只在具有有效 ProSupport Plus 或 ProSupport Flex for Client 服务计划的系统上可用。 ① 注: “删除病毒和恶意软件”功能在某些地区(例如中国)不可用。	隔离并删除受病毒和恶意软件感染的文件。

测试 SupportAssist 连接

前提条件

- 目标系统必须有互联网连接。
- 必须有目标系统的管理员权限。

关于此任务

要监测您的系统并提供自动技术支持, SupportAssist 必须连接至 Dell。部署后在任何目标系统上运行连接测试, 以确定 SupportAssist 是否成功连接到戴尔。

步骤

- 1 访问您想要执行连接测试的目标系统。
- 2 单击**开始**，打开程序菜单。
- 3 右键单击**命令提示符**并单击**以管理员身份运行**。
此时将显示**命令提示符**窗口。
- 4 根据具体的操作系统架构，浏览至以下位置之一：
 - 在 64 位系统上：`\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - 在 32 位系统上：`\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 键入 `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` 并按 Enter 键。
 - 如果配置文件中的互联网连接设置不正确，则会显示以下消息：

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
 - 如果由于暂时停机导致无法连接至戴尔，则会显示以下消息：

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
 - 如果设置完成且 SupportAssist 可连接至 Dell，则会显示以下消息：

```
Connection successful.
```

迁移到 TechDirect 中的 SupportAssist

在面向企业客户端系统的 SupportAssist 2.0.1 版本中，您可以直接从 TechDirect 管理 SupportAssist 配置。如果您已经使用 Setup Manager 向导部署 SupportAssist，并且已启用自动更新，SupportAssist 会自动升级至采用默认配置的最新版本。要迁移到 TechDirect 中的 SupportAssist，请从 TechDirect 下载、解压缩和部署 SupportAssist 部署包。

有关 TechDirect 中 SupportAssist 的更多信息，请参阅 *面向企业客户端系统的 SupportAssist 部署指南 — 使用 TechDirect*，网址：www.dell.com/serviceabilitytools。

主题：

- [从 TechDirect 下载 SupportAssist](#)
- [从 TechDirect 部署 SupportAssist 软件包](#)

从 TechDirect 下载 SupportAssist

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

步骤

- 1 依次转到“服务” > “SupportAssist”。
- 此时会显示“SupportAssist”页面。
- 2 单击“资产”选项卡。
- 此时将显示“资产”窗格。
- 3 如果您有多个帐户，请从“选择帐户”列表选择一个帐户。
 - ① **注：** 仅当您有多个帐户时才会显示“选择帐户”列表。
- 4 在“下载 SupportAssist”小部件上，单击“下载”。。
- 此时会显示“下载 SupportAssist”页面。
- 5 要首次下载 SupportAssist，您必须验证 TechDirect 帐户。要创建帐户，请执行以下步骤：
 - a 单击“验证 TechDirect 帐户”。
 - Dell My Account “登录”窗口随即显示。
 - b 输入用于登录 TechDirect 的相同电子邮件地址和密码，然后单击“登录”。
- 6 如果您已在 TechDirect 中配置 SupportAssist，请选择所需的 Windows 版本，然后单击“下载 PC 版 SupportAssist”。
- ① **注：** 如果您尚未配置 SupportAssist，同时仍然希望下载可执行文件，选中“我理解并想继续”复选框，然后下载文件。

SupportAssist 可执行文件已下载。

△ | 小心： 您不可直接在系统上部署已下载的可执行文件。如果部署可执行文件，SupportAssist 将无法正常工作。

下一步

运行可执行文件，解压缩 SupportAssist 部署包，然后部署 SupportAssist。

① **注：** 建议您在部署已解压缩的部署包之前，先在 TechDirect 中配置 SupportAssist。

从 TechDirect 部署 SupportAssist 软件包

先决条件

- 必须有目标系统的管理员权限。

- 您必须已从 TechDirect 下载 SupportAssist 可执行文件。请参阅 [从 TechDirect 下载 SupportAssist](#)。

步骤

- 1 双击 .exe 文件。

将解压缩以下文件，并显示“部署包解压缩程序”向导。

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

- 2 在此向导中，选择必要的部署包格式。

建议您选择“Windows 可执行文件”作为部署包格式。这将简化部署 SupportAssist、修改现有部署，或迁移到 TechDirect 中 SupportAssist 的过程。

- 3 如果您选择“Windows 安装程序”作为部署包格式，选择“使用已更新的代理服务器详细信息重新部署”。

只有在选择“Windows 安装程序”时，才会显示“创建新部署”或“使用已更新的代理服务器详细信息重新部署”选项。

- 4 请执行以下步骤之一：

- 如果部署 SupportAssist 的系统直接连接互联网，单击“下一步”。
- 如果部署 SupportAssist 的系统通过代理服务器连接互联网，请执行以下步骤：
 - 1 选择“通过代理服务器连接至互联网”。
 - 2 输入地址和端口编号。
 - 3 如果代理服务器需要身份验证，选择“此代理服务器需要身份验证”。
 - 4 输入用户名和密码。

 **注：**对于代理服务器身份验证，建议提供未过期的服务帐户的用户名和密码。

- 5 单击下一步。

此时会显示“文件位置”页面。

- 5 单击“浏览”并选择要在其中解压缩部署包的文件夹。

- 6 单击下一步。

- 如果您选择“Windows 可执行文件”，将在指定文件夹中创建 EXE 文件，“部署说明”页面也将显示。
- 如果您选择“Windows 安装程序”，将在选定的文件夹中创建以下文件，“部署说明”页面也将显示。
 - MST 文件
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi

- 7 请执行以下操作之一：

- 如果以 EXE 格式解压缩部署包，请使用部署工具在目标系统上部署 EXE 文件。
- 如果以 MSI 格式解压缩部署包，请运行以下命令来部署 SupportAssist 部署包：

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

其中，<下载路径>是您从 TechDirect 下载 SupportAssist 可执行文件的文件夹的位置。

词汇表

表. 4: 词汇表

术语/缩写词/首字母缩写词	定义
系统	表示戴尔笔记本电脑、台式机、网关和 Embedded Box PC。
支持请求	在系统上检测到问题时，SupportAssist 创建支持请求并将其转发到技术支持人员以解决此问题。
TechDirect	这是一款集中式支持工具，旨在为商业客户提供打开和管理戴尔支持请求的能力。TechDirect 允许您在集中位置管理 SupportAssist 警报。
WMI	Windows 管理规范
警报	警报是在目标系统上检测到问题时由 SupportAssist 创建的通知。
MAC	介质访问控制地址
本地系统	本地系统或管理员系统是指您将用于创建 SupportAssist 部署文件或软件包的系统
目标系统	目标系统是指您将部署 SupportAssist 的所有系统。
MSI	Microsoft Installer (MSI) 是 Windows 使用的安装程序包文件格式。
MST	Microsoft Transform (MST) 文件是 Microsoft Windows Installer 用来配置软件安装的配置文件。SupportAssist MST 文件包含将在每个目标系统上配置的设置。
应答文件	SupportAssist 应答文件是基于 XML 的配置文件，包含将在每个目标系统上配置的设置。
Active Directory 管理模板 (ADML/ADMX)	Active Directory 管理模板是组策略的一项功能，用于在 Active Directory 环境中集中管理系统。SupportAssist Active Directory 配置文件包含将在每个目标系统上配置的设置。 管理模板文件分为 .admx 文件和语言特定的 .adml 文件，由组策略管理员使用。在这些文件中实施的更改可让管理员使用两种语言配置同一组策略。管理员可使用语言特定的 .adml 文件和语言无关的 .admx 文件配置策略。
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager