

SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال

دليل الإعداد السريع لمستخدمي Dell ImageAssist



- ① | **ملاحظة:** تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك.
- ⚠ | **تنبيه:** تشير كلمة "تنبيه" إما إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقدان للبيانات، كما تعلمك بكيفية تجنب المشكلة.
- ⚠ | **تحذير:** تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث ضرر بالممتلكات أو التعرض لإصابة جسدية أو الوفاة.

جدول المحتويات

4	1 مقدمة.....
4	حول Dell SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال.....
4	الميزات الرئيسية.....
4	قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell.....
7	2 تكوين SupportAssist ونشره.....
7	الحد الأدنى لمتطلبات تكوين ونشر SupportAssist.....
7	نشر SupportAssist باستخدام ملف المثبت من Windows.....
8	إنشاء ملف المثبت من Windows.....
8	نشر ملف المثبت من Windows.....
9	نشر SupportAssist باستخدام نهج مجموعة Active Directory.....
9	إنشاء ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory.....
9	نشر ملفات قالب مسؤول Active Directory على وحدة التحكم بالمجال.....
10	نشر SupportAssist باستخدام ملف الإجابة.....
10	إنشاء ملف الإجابة.....
11	نشر ملف الإجابة.....
11	تكوين الاتصال بالإنترنت.....
12	التفضيلات.....
13	اختبار اتصال SupportAssist.....
15	3 الترحيل إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect.....
15	تنزيل SupportAssist من TechDirect.....
16	نشر حزمه SupportAssist من TechDirect.....
17	4 معجم.....

مقدمة

يمكنك Dell ImageAssist من إنشاء وصيانة صورة Microsoft Windows مخصصة بسرعة عبر النظام الأساسي، وتكون جاهزة للنشر. كجزء من الصورة، يمكنك تثبيت SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال لتلقي الدعم الفني التلقائي.

① **ملاحظة:** لا يدعم Dell ImageAssist إصدار 8.7 تثبيت SupportAssist.

إذا قمت بتضمين SupportAssist أثناء إنشاء الصورة، فيجب إنشاء تكوين SupportAssist ونشره لتمكين المراقبة التلقائية بواسطة SupportAssist. يوفر هذا المستند معلومات حول إنشاء تكوين SupportAssist ونشره عبر أنظمة متعددة.

① **ملاحظة:** بشكل افتراضي، لا يتم تمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال للمستخدمين. ومع ذلك، يمكنك تمكين واجهة المستخدم لجميع المستخدمين أو للمستخدمين فقط الذين لديهم حقوق المسؤول على النظام.

حول Dell SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال

إن SupportAssist هو عبارة عن تقنية استباقية وتنبؤية تمكنك من تلقي الدعم الفني التلقائي لأنظمة Dell التي تستخدمها مؤسستك. عند اكتشاف مشكلة، يفتح SupportAssist تلقائيًا طلب دعم لدى قسم الدعم الفني في شركة Dell لأنظمة التي تتمتع بخطة نشطة لخدمة ProSupport أو ProSupport Plus أو ProSupport Flex. قد يبدأ طلب الدعم بطلب إرسال قطعة غيار تلقائي أو طلب دعم فني حسب نوع المشكلة.

يجمع SupportAssist أيضًا كلاً من بيانات الأجهزة والبرامج تلقائيًا من أنظمة Dell التابعة لك ويرسلها بأمان إلى قسم الدعم الفني في Dell. يستخدم الدعم الفني هذه البيانات لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها وتوفير حل للمشكلة.

الموضوعات:

- الميزات الرئيسية
- قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell

الميزات الرئيسية

- الإنشاء التلقائي لطلب دعم عند اكتشاف مشكلة.
- الإرسال التلقائي لقطع الغيار للمشكلات التي تتطلب استبدال القطع.
- الاتصال الاستباقي من الدعم الفني لمساعدتك على حل المشكلة.
- الاكتشاف التنبؤي للمشكلات والإشعار.
- إعادة توجيه التنبيهات إلى حساب TechDirect المرتبط الخاص بك.
- القدرة على عرض تنبيهات SupportAssist باستخدام حساب TechDirect المرتبط الخاص بك.
- القدرة على استرداد بيانات SupportAssist من النظام باستخدام WMI.

① **ملاحظة:** تتوفر قدرات SupportAssist المتوفرة للنظام تبعًا لخطة خدمة Dell للنظام.

قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell

يلخص الجدول التالي قدرات SupportAssist المتاحة للأنظمة والخطط النشطة لخدمات العملاء Basic و ProSupport و ProSupport Plus و ProSupport Flex.

القدرة	الوصف	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج	يمكنك جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج تبعاً لتفضيلك.	✓	✓	✓	✓
تحديث برامج التشغيل	يُتيح للمستخدمين الذين لديهم حقوق المسؤول فحص وتثبيت تحديثات برنامج التشغيل المتاح للنظام الخاص بهم.	✓	✓	✓	✓
فحص الأجهزة	يُتيح للمستخدمين فحص أجهزة النظام الخاصة بهم للبحث عن المشكلات.	✓	✓	✓	✓
مسح الملفات	مسح الملفات المؤقتة والمكررة وغيرها من الملفات غير المرغوب فيها من النظام. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من مسح الملفات الموجودة على النظام.	✓	✓	✓	✓
تحسين أداء النظام	يمكنك ضبط إعدادات الطاقة وملفات التسجيل وتخصيصات الذاكرة لتحسين أداء النظام. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من تحسين أداء النظام الخاص بهم.	✓	✓	✓	✓
تحسين الاتصال بالشبكة	تحسين الاتصال بالشبكة من خلال ضبط الإعدادات للحصول على شبكة فعالة وموثوق بها. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من تحسين اتصالات الشبكة الخاصة بهم.	✓	✓	✓	✓
عرض SupportAssist معارف الدقيقة ²	يقوم SupportAssist بشكل مستمر بمراقبة بيانات استخدام النظام. يمكنك عرض التفاصيل الخاصة بجميع الأنظمة التي يتم مراقبتها بواسطة SupportAssist أو مجموعة معينة من الأجهزة.	✗	✓	✓	✓
الاكتشاف التلقائي للمشكلات والإعلام بها وإنشاء طلب دعم ³	سيتم إرسال إعلام إليك بعد إنشاء Dell لطلب دعم خاص برسالة قطع الغيار أو بطلبات الدعم الفني. بالنسبة إلى طلبات الدعم الفني، سيتواصل معك ممثل الدعم الفني بشكل استباقي لمساعدتك في حل المشكلة.	✗	✓	✓	✓
التحسين التلقائي للبرامج ¹	يقوم SupportAssist تلقائياً بتحسين الأنظمة أثناء عمليات الفحص التلقائي.	✗	✗	✓	✓
الاكتشاف التنبؤي للمشكلات وإنشاء طلب دعم لمنع الفشل ⁴	يتم إرسال إعلام إلى جهة الاتصال الأساسية والثانوية لديك بشأن الفشل المحتمل في القطعة. تفتح Dell طلب دعم وتتواصل معك لشحن قطعة الغيار.	✗	✗	✓	✓
إزالة الفيروسات والبرامج الضارة ¹	يجب عزل الملفات التي أُنقلت الفيروسات الضارة وإزالتها واستعادتها للحفاظ على أمان الأنظمة. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من إزالة الفيروسات والبرامج الضارة من النظام.	✗	✗	✓	✓

1—لا تتوفر القدرة على إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.

2—يمكن عرض SupportAssist معارف الدقيقة باللغة الإنجليزية فقط.

3—إذا تم إيقاف تشغيل إعادة التوجيه التلقائي في TechDirect للدعم الفني أو إرسال قطع الغيار، فيمكنك مراجعة وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell وتقرير ذلك.

4—لا تتوفر قدرة اكتشاف المشاكل التنبؤية إلا للبطاريات ومحركات الأقراص الثابتة ومحركات الأقراص ذات الحالة الصلبة (SSDs) والمراوح.

① | **ملاحظة:** بالنسبة للأنظمة ذات خطة الخدمة **Basic**، لن يتم إعادة توجيه التنبيهات إلى **TechDirect**.

تكوين SupportAssist ونشره

يمكنك معالج إدارة الإعداد من إنشاء حزمة نشر SupportAssist مع التكوين المطلوب باستخدام أحد أنواع النشر التالية:

- ملف المثبت من Windows (MST) — يستخدم إذا كنت تقوم بنشر معلومات التكوين باستخدام أدوات مثل Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)، KACE، وهكذا.
 - القالب الإداري لخدمة Active Directory — يتم استخدامه في حالة نشر معلومات التكوين عن طريق إنشاء نهج مجموعة Active Directory.
 - ملف الإجابة — يتم استخدامه في حالة نشر معلومات التكوين باستخدام ملف إجابة.
- يمكنك أيضا تنزيل حزمة نشر SupportAssist من TechDirect. إذا كنت قد قمت بنشر حزمة نشر SupportAssist التي تم إنشاؤها باستخدام معالج إدارة الإعداد، فيمكنك الترحيل يدوياً إلى SupportAssist في TechDirect. انظر الترحيل إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect.
- لمزيد من المعلومات حول SupportAssist في TechDirect، انظر SupportAssist للدليل الخاص بنشر أنظمة عملاء الشركات باستخدام TechDirect متاح على www.dell.com/serviceabilitytools.

الموضوعات:

- الحد الأدنى لمتطلبات تكوين ونشر SupportAssist
- نشر SupportAssist باستخدام ملف المثبت من Windows
- نشر SupportAssist باستخدام نهج مجموعة Active Directory
- نشر SupportAssist باستخدام ملف الإجابة
- تكوين الاتصال بالإنترنت
- التفضيلات
- اختبار اتصال SupportAssist

الحد الأدنى لمتطلبات تكوين ونشر SupportAssist

- تأكد من أن لديك حساب Dell My Account. إذا لم يكن لديك حساب Dell My Account، فانتقل إلى صفحة تسجيل حساب Dell My Account.
- سجل في TechDirect كمسؤول باستخدام بيانات الاعتماد عينها المستخدمة في حساب "Dell My Account" الخاص بك. لتسجيل مؤسستك في TechDirect، يجب التوجه إلى صفحة التسجيل في TechDirect.

① **ملاحظة:** لتكوين SupportAssist، يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account. إن حساب TechDirect مستحسن ولكن غير إلزامي.

② **ملاحظة:** لإدارة تنبيهات SupportAssist الخاصة بك عبر TechDirect، ستحتاج إلى حساب Dell My Account مرتبط بحساب TechDirect الخاص بك.

③ **ملاحظة:** لعرض أو إدارة تنبيهات مشاكل الأجهزة، يجب التسجيل في خدمة الإرسال الذاتي في TechDirect.

- يجب أن يكون النظام المحلي والأنظمة الهدف قادرة على الاتصال بالوجهات التالية:

– <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>

نشر SupportAssist باستخدام ملف المثبت من Windows

يوفر هذا القسم تعليمات حول كيفية إنشاء ملف المثبت من Windows الذي يحتوي على إعدادات التكوين، ثم نشر SupportAssist على الأنظمة الهدف.

إنشاء ملف المثبت من Windows

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقاً إدارية.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account وحساب TechDirect تم إنشاؤه باستخدام بيانات الاعتماد نفسها.

الخطوات

- 1 انتقل إلى مجلد تثبيت SupportAssist ونفذ أحد الإجراءات التالية:
 - على أنظمة 64 بت - انتقل إلى `\x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - على أنظمة 32 بت - انتقل إلى `\x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`حيث أن **x** هو المكان الذي قمت بتثبيت SupportAssist فيه.
- 2 انقر بزر الماوس الأيمن فوق `SupportAssistWizard.exe` ثم انقر فوق **التشغيل كمسؤول**. سيظهر معالج إدارة الإعداد.
- 3 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق **التالي**.
- 4 في صفحة **نوع الإعداد** حدد خيار **إنشاء تكوين جديد** ثم انقر فوق **التالي**.
- 5 في صفحة **الاتفاقية**، اقرأ معلومات اتفاقية وينود مشاركة معلومات نظام Dell وبندوها، ثم حدد خانة الاختيار **اسمح لـ Dell بجمع رمز الخدمة وغيره من تفاصيل استخدام النظام**، ثم انقر فوق **التالي**.
- 6 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق **التالي**. انظر **تكوين الاتصال بالإنترنت**.
- 7 في صفحة **تسجيل الدخول** انقر فوق **التالي**.
- 8 في صفحة **Dell My Account تسجيل الدخول** ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق **تسجيل الدخول**.
- 9 على صفحة **جهة الاتصال والشحن**، ادخل تفاصيل جهة الاتصال والشحن، وحدد طريقة الاتصال المفضلة، ثم انقر فوق **التالي**.
- 10 في صفحة **التفضيلات** حدد ما يلي وانقر فوق **التالي**. انظر **التفضيلات**.
- 11 في صفحة **نوع النشر** حدد **ملف Windows Installer** ونفذ الخطوات التالية:
 - a بالنسبة إلى **حقل تحديد ملف MSI** انقر فوق **استعراض** ثم حدد حزمة مثبت Support Assist (SupportAssistx64.msi أو SupportAssistx86.msi) الذي قمت بتنزيله سابقاً.
 - b بالنسبة إلى **حقل اختيار مسار الملف واسمه** انقر فوق **استعراض** ثم حدد المجلد حيث تريد حفظ ملف التكوين.
- 12 انقر فوق **إنشاء**. يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد ويتم عرض صفحة **الملخص**.
 - ملف المثبت من Windows مع إعدادات التكوين
 - `CheckandUninstall.ps1`

نشر ملف المثبت من Windows

المتطلب الأساسي

يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

عن المهمة

لقد تحققت Dell من صحة نشر Support Assist على الأنظمة الهدف باستخدام (Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). ومع ذلك، يمكنك استخدام أي أداة نشر لنشر `SupportAssistConfiguration.msi` مع ملف MST باستخدام الأمر التالي:

الخطوة

في أداة النشر، استخدم الأمر التالي لنشر Support Assist على الأنظمة الهدف:

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

يمكنك الوصول إلى `SupportAssistConfiguration.msi` ملف من أحد المسارات التالية:

- على أنظمة 64 بت- `Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
- على أنظمة 32 بت- `Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

حيث إن x هو المكان الذي قمت بتنصيب SupportAssist فيه.

مثال

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

نشر SupportAssist باستخدام نهج مجموعة Active Directory

يوفر هذا القسم تعليمات حول كيفية إنشاء ملفات قالب (AD) Active Directory تحتوي على إعدادات التكوين، ثم نشر SupportAssist باستخدام ملفات قالب AD على الأنظمة الهدف.

إنشاء ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقاً إدارية.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account وحساب TechDirect تم إنشاؤه باستخدام بيانات الاعتماد نفسها.

الخطوات

- 1 انتقل إلى مجلد تنصيب SupportAssist ونفذ أحد الإجراءات التالية:
 - على أنظمة 64 بت - انتقل إلى `\x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - على أنظمة 32 بت - انتقل إلى `\x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`حيث أن x هو المكان الذي قمت بتنصيب SupportAssist فيه.
- 2 انقر بزر الماوس الأيمن فوق `SupportAssistWizard.exe` ثم انقر فوق **التشغيل كمسؤول**. سيظهر معالج إدارة الإعداد.
- 3 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق **التالي**.
- 4 في صفحة **نوع الإعداد** حدد خيار **إنشاء تكوين جديد** ثم انقر فوق **التالي**.
- 5 في صفحة **الاتفاقية**، اقرأ معلومات اتفاقية وبنود مشاركة معلومات نظام Dell وبنودها، ثم حدد خانة الاختيار **اسمح لـ Dell بجمع رمز الخدمة وغيره من تفاصيل استخدام النظام**، ثم انقر فوق **التالي**.
- 6 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق **التالي**. انظر **تكوين الاتصال بالإنترنت**.
- 7 في صفحة **تسجيل الدخول** انقر فوق **التالي**.
- 8 في صفحة **Dell My Account** **تسجيل الدخول** ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق **تسجيل الدخول**.
- 9 على صفحة **جهة الاتصال والشحن**، ادخل تفاصيل جهة الاتصال والشحن، وحدد طريقته الاتصال المفضلة، ثم انقر فوق **التالي**.
- 10 في صفحة **التفضيلات** حدد ما يلي وانقر فوق **التالي**. انظر **التفضيلات**.
- 11 في صفحة **نوع النشر**، حدد **Active Directory (AD)**.
- 12 أدخل اسماً لملف القالب.

① **ملاحظة:** من الموصى به تسمية ملفات قالب **Active Directory** وفقاً لمؤسستك أو وحدة الأعمال.

- 13 انقر فوق **استعراض**، وحدد المجلد الذي تريد حفظ ملفات القالب فيه، ثم انقر فوق **إنشاء**. يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد ويتم عرض صفحة **الملخص**.
 - ملفا القالب الإداري لخدمة Active Directory (ADML و ADMX) مع إعدادات التكوين.
 - CheckandUninstall.ps1

الخطوة التالية

انشر ملفات قالب مسؤول Active Directory (ADML و ADMX) على وحدة التحكم بالمجال. انظر **نشر ملفات قالب مسؤول Active Directory على وحدة التحكم بالمجال**.

نشر ملفات قالب مسؤول Active Directory على وحدة التحكم بالمجال

المتطلب الأساسي

يجب توصيل الأنظمة الهدف بشبكة المجال.

1 انتقل إلى المخزن المركزي على وحدة التحكم بالمجال.

① **ملاحظة:** يشير موقع المخزن المركزي إلى موقع SYSVOL. على سبيل المثال، `C:\Windows\SYSTEM32\sysvol\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions`.

2 قم بإنشاء مجلد باسم رمز اللغة التي يستخدمها نظام التشغيل.

① **ملاحظة:** وفقاً لإعدادات اللغة في نظام التشغيل، قم بإنشاء مجلد باستخدام رمز اللغة كاسم للمجلد. على سبيل المثال، إذا كان نظام التشغيل لديك باللغة الإنجليزية، فقم بإنشاء مجلد باسم `en-US`.

3 انسخ ملف `ADML` والصقه في المجلد الذي قمت بإنشائه.

4 انسخ ملف `ADMX` والصقه في موقع المخزن المركزي.

① **ملاحظة:** قد تستغرق أية تغييرات على ملفات القالب الإداري لـ **Active Directory** بعض الوقت للتحديث عبر كافة الأنظمة المتصلة بشبكة المجال. للتأكد من أن التحديث سريع، على كل نظام متصل بشبكة المجال، افتح موجه الأوامر كمسؤول، واكتب `gpupdate`، ثم اضغط على **Enter**.

5 افتح "إدارة نهج المجموعة"، ثم انقر بزر الماوس الأيمن فوق مجلد المجال وانقر فوق إنشاء **GPO** في هذا المجال، ثم ضع الرابط هنا. يتم عرض النافذة المنبثقة **GPO جديد**.

6 أدخل اسم المجال المفضل لديك وانقر فوق موافق.

7 انقر بزر الماوس الأيمن فوق كل مجلد للوحدة التشغيلية ثم انقر فوق إنشاء **GPO** في هذا المجال، ثم ضع الرابط.

يتم عرض النافذة المنبثقة **GPO جديد**.

8 أدخل اسم القالب الإداري لـ **Active Directory** للوحدة التشغيلية وانقر فوق موافق.

9 انقر بزر الماوس الأيمن فوق نهج مجموعة المجال الذي تم إنشاؤه وانقر فوق تحرير.

سيتم عرض محرر إدارة نهج المجموعة.

10 انتقل إلى القالب الإداري لـ **Active Directory** الذي تم إنشاؤه. انقر فوق أدخل محتوى النشر لتوزيعه.

سيتم عرض صفحة أدخل محتوى النشر، لتوزيعه.

11 انقر فوق تم التمكين، ثم انقر فوق تطبيق.

12 انقر فوق موافق.

نشر SupportAssist باستخدام ملف الإجابة

يوفر هذا القسم إرشادات حول كيفية إنشاء ملف الإجابة الذي يحتوي على إعدادات التكوين، ثم نشر SupportAssist مع ملف الإجابة على الأنظمة الهدف.

إنشاء ملف الإجابة

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقاً إدارية.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حساب `Dell My Account` وحساب `TechDirect` تم إنشاؤه باستخدام بيانات الاعتماد نفسها.

الخطوات

1 انتقل إلى مجلد تثبيت SupportAssist ونفذ أحد الإجراءات التالية:

- على أنظمة 64 بت - انتقل إلى `\x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- على أنظمة 32 بت - انتقل إلى `\x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

حيث أن x هو المكان الذي قمت بتثبيت SupportAssist فيه.

2 انقر بزر الماوس الأيمن فوق `SupportAssistWizard.exe` ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.

سيظهر معالج إدارة الإعداد.

3 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق التالي.

4 في صفحة نوع الإعداد حدد خيار إنشاء تكوين جديد ثم انقر فوق التالي.

5 في صفحة الاتفاقية، اقرأ معلومات اتفاقية وبنود مشاركة معلومات نظام Dell وبنودها، ثم حدد خانة الاختيار **اسمح لـ Dell بجمع رمز الخدمة وغيره من تفاصيل استخدام النظام**، ثم انقر فوق التالي.

6 أدخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق التالي. انظر تكوين الاتصال بالإنترنت.

- 7 في صفحة تسجيل الدخول انقر فوق التالي.
- 8 في صفحة Dell My Account تسجيل الدخول ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق تسجيل الدخول.
- 9 على صفحة جهة الاتصال والشحن، ادخل تفاصيل جهة الاتصال والشحن، وحدد طريقته الاتصال المفضلة، ثم انقر فوق التالي.
- 10 في صفحة التفضيلات حدد ما يلي وانقر فوق التالي. انظر التفضيلات.
- 11 في صفحة نوع النشر، حدد ملف الإجابة.
- 12 أدخل مفتاحًا لتشفير ملف الإجابة.

① ملاحظة: تأكد من تدوين مفتاح التشفير نظرًا لأن المفتاح نفسه سيكون ضروريًا أثناء نشر SupportAssist مع ملف الإجابة على الأنظمة الهدف.

- 13 انقر فوق استعراض، وحدد المجلد الذي تريد حفظ ملف الإجابة فيه، ثم انقر فوق إنشاء.
- يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد ويتم عرض صفحة الملخص.
- ملف الإجابة مع إعدادات التكوين
- CheckandUninstall.ps1

نشر ملف الإجابة

المتطلب الأساسي

يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

عن المهمة

لقد تحققت Dell من صحة نشر SupportAssist على الأنظمة الهدف باستخدام Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). مع ذلك، يمكنك استخدام أي أداة نشر لحزمة مثبتة SupportAssist (SupportAssistx64.msi or SupportAssistx86.msi) مع ملف الإجابة على الأنظمة الهدف.

الخطوة

في أداة النشر، استخدم الأمر التالي لنشر SupportAssist على الأنظمة الهدف:

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

حيث <مفتاح> هو مفتاح التشفير الذي تم إدخاله في معالج إدارة الإعداد .

① ملاحظة: إذا كان المفتاح المستخدم لتشفير ملف الإجابة يحتوي على أحرف خاصة، فقم بتضمين المفتاح ضمن علامات اقتباس.

① ملاحظة: إذا نشرت الإصدار الأخير من حزمة مثبتة SupportAssist على الأنظمة الهدف باستخدام مفتاح غير صحيح، فسيتم إلغاء تثبيت الإصدار الأقدم من SupportAssist. مع ذلك، لن يتم تثبيت الإصدار الأخير من SupportAssist. في حال حدوث هذه المشكلة، أعد نشر حزمة مثبتة SupportAssist باستخدام المفتاح الصحيح.

يمكنك الوصول إلى ملف SupportAssistConfiguration.msi من إحدى المسارات التالية:

- على أنظمة 64 بت: Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- على أنظمة 32 بت: \X\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

حيث أن x هو المكان الذي قمت بتثبيت SupportAssist فيه.

مثال

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

تكوين الاتصال بالإنترنت

يجب عليك ذكر تفاصيل الاتصال بالإنترنت للنظام المحلي والأنظمة الهدف على حد سواء لإنشاء ملف التكوين.

- 1 في صفحة النظام المحلي، نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - إذا كان النظام المحلي يتصل بالإنترنت مباشرة، فحدد الاتصال مباشرة.
 - وإذا كان النظام المحلي يتصل بالإنترنت من خلال خادم وكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:

1 حدد الاتصال من خلال الوكيل.

وسيتم عرض حقول إعدادات الوكيل.

2 أدخل تفاصيل العنوان ورقم المنفذ الخاصة بالخادم الوكيل.

3 إذا تطلب الخادم الوكيل إجراء مصادقة، فحدد هذا الوكيل يتطلب المصادقة.

4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور المستخدمين للخادم الوكيل.

① **ملاحظة:** لإجراء المصادقة الخاصة بالخادم الوكيل، توصيك شركة Dell بتقديم اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بحساب خدمة غير منتهي الصلاحية.

2 إذا كانت الأنظمة الهدف تستخدم إعدادات مختلفة للاتصال بالإنترنت، فحدد الأنظمة الهدف لها إعدادات مختلفة.

ستظهر صفحة النظام الهدف.

3 نفذ أحد الإجراءات التالية:

• إذا كان النظام الهدف يتصل بالإنترنت مباشرة، فحدد الاتصال مباشرة.

• إذا كان النظام الهدف يتصل بالإنترنت من خلال خادم وكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:

1 حدد الاتصال من خلال الوكيل.

وسيتعرض عرض حقول إعدادات الوكيل.

2 أدخل تفاصيل العنوان ورقم المنفذ الخاصة بالخادم الوكيل.

3 إذا تطلب الخادم الوكيل إجراء مصادقة، فحدد خانة الاختيار هذا الوكيل يتطلب المصادقة.

4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور المستخدمين للخادم الوكيل.

① **ملاحظة:** لا يمكن التحقق من اتصال الأنظمة الهدف بالإنترنت من خلال معالج إدارة الإعداد.

التفضيلات

يتيح لك SupportAssist إجراء مهام آلية ويدوية على الأنظمة التي تم نشر SupportAssist عليها. يمكن تنفيذ المهام اليدوية من جانب المستخدمين الموجودين على النظام فقط في حالة تمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist. وبالرغم من ذلك، يتم إجراء المهام الآلية على الأنظمة حتى في حالة عدم تمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist. للحصول على معلومات حول استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist، راجع SupportAssist لدليل المستخدم لأنظمة عميل الشركات المتاح على www.dell.com/serviceabilitytools.

يُرد بالجدول التالي وصفًا للخيارات الموجودة في قسم المهام الآلية.

جدول 2. المهام الآلية

الخيار	الوصف
التحديث التلقائي لـ SupportAssist	السماح بالترقية إلى إصدار أحدث من إصدارات SupportAssist تلقائيًا.
إدراج معلومات عن البرنامج ضمن البيانات التي تم تجميعها.	السماح لشركة Dell بتجميع معلومات من الأنظمة لديك عن تحديثات التطبيقات، وبرامج التشغيل، وأنظمة التشغيل التي تم تثبيتها.
تضمين معلومات تعريفية	① ملاحظة: لا تجمع خدمة SupportAssist أي معلومات حول استخدام تطبيقاتك.
تنفيذ عمليات الفحص المجدولة	السماح لشركة Dell بتجميع معلومات لتعريف النظام.
التحسين التلقائي للبرامج	① ملاحظة: يُجري SupportAssist فحصًا مجدولًا فقط عند اتصال النظام بمأخذ كهربائي وعندما لا يكون النظام قيد الاستخدام أثناء بدء الفحص المجدول.
① ملاحظة: يتم تمكين خانة الاختيار هذه إذا قمت بتمكين عمليات الفحص المجدولة فقط.	السماح لـ SupportAssist بتحسين أداء النظام تلقائيًا بعد الفحص.
① ملاحظة: لا يمكن تشغيل عمليات التحسين التلقائية فقط على الأنظمة الخاضعة لخطة نشطة من خطتي خدمة العميل ProSupport Plus أو ProSupport Flex.	① ملاحظة: تنطبق عمليات التحسين التلقائية فقط على الأنظمة الخاضعة لخطة نشطة من خطتي خدمة العميل ProSupport Plus أو ProSupport Flex.
التردد	① ملاحظة: يتم تمكين الخيارات فقط في حالة تمكين عمليات الفحص المجدولة.
	حدد معدل تكرار تنفيذ عمليات الفحص المجدولة من خلال SupportAssist، على سبيل المثال، شهريًا.

يُرد بالجدول التالي وصفًا للخيارات الموجودة في قسم حالات تفاعل المستخدم

الخيار	الوصف
السماح للمستخدمين بفتح SupportAssist وتشغيله على أجهزته الكمبيوتر الشخصية الخاصة بهم	يُتيح للمستخدمين عرض واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist واستخدامها. ملاحظة: عندما تقوم بتمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist، يتم تمكين الخيارات الأخرى الموجودة في أقسام "حالات تفاعل المستخدم".
المسؤولون فقط	يُتيح استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist للمستخدمين الذين يتمتعون بحقوق المسؤول في النظام دون غيرهم.
كل المستخدمين	يُتيح استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist لجميع أنواع المستخدمين.
إظهار إشعارات	يسمح لـ SupportAssist بإظهار إشعارات بشأن حالات تحسين أداء البرامج وتحديثات برامج التشغيل.
تحديثات برامج التشغيل	يُتيح للمستخدمين الذين يتمتعون بحقوق إدارية بالنظام التحقق من إتاحة تحديثات برامج التشغيل وتثبيتها يدوياً. ملاحظة: يشير مصطلح برنامج التشغيل إلى برامج التشغيل والبرامج الثابتة و BIOS.
مسح الملفات	يُزيل من النظام الملفات المتكررة والمجلدات المؤقتة وغير ذلك من العناصر غير الضرورية المتمثلة في رسائل البريد الإضافي.
تحسين الأداء	يُعدّل إعدادات الطاقة والسجل والمساحات المخصصة بالذاكرة لزيادة سرعة المعالجة بالنظام إلى أقصى حد.
تحسين الشبكة	يحسّن أداء الشبكة لضمان القدرة على الاتصال بالشبكة وتحديث إعدادات النظام للحفاظ على شبكة فعالة وموثوق بها.
إزالة الفيروسات والبرامج الضارة	يعزل الملفات المصابة بالفيروسات والبرامج الضارة ويزيلها. ملاحظة: لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة إلا للأنظمة الخاضعة لخطة نشطة من خطتي خدمة العميل ProSupport Plus أو ProSupport Flex. ملاحظة: لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في مناطق معينة مثل الصين.

اختبار اتصال SupportAssist

المتطلبات

- يجب أن تمتلك الأنظمة الهدف اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

عن المهمة

لمراقبة الأنظمة الخاصة بك، وتقديم الدعم الفني التلقائي، يجب أن يكون SupportAssist متصلاً بشركة Dell. قم بإجراء اختبار الاتصال على أي من الأنظمة الهدف بعد النشر لتحديد ما إذا كان قد تم توصيل SupportAssist بـ Dell بنجاح.

الخطوات

- أعمل على الوصول إلى النظام الهدف الذي تريد إجراء اختبار الاتصال عليه.
- انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
- انقر على اليمين فوق **وجه الأوامر** ثم انقر فوق **التشغيل كمسؤول**.
تظهر نافذة **وجه الأوامر**.
- استعرض الوصول إلى أحد المواقع التالية التالي حسب بنية نظام التشغيل:
 • على أنظمة 64 بت: Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 • على أنظمة 32 بت: Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

5 اكتب `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` واضغط على Enter.

. إذا كانت إعدادات الاتصال بالإنترنت في ملف التكوين غير صحيحة، فستظهر الرسالة التالية:

Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry

. إذا كان الاتصال بشركة Dell غير متوفر بسبب انقطاع مؤقت، فستظهر الرسالة التالية:

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

. إذا اكتمل الإعداد وتمكن SupportAssist من الاتصال بشركة Dell، فستظهر الرسالة التالية:

.Connection successful

الترحيل إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect

في SupportAssist لأنظمة عميل الشركات الإصدار 2.0.1، يمكنك إدارة إعدادات SupportAssist من TechDirect مباشرة. إذا كنت قد قمت بالفعل بنشر SupportAssist باستخدام معالج **Setup Manager** وتمكين التحديث التلقائي، ستتم ترقية SupportAssist تلقائياً إلى الإصدار الأحدث بالتهينة الافتراضية. للترحيل إلى SupportAssist في TechDirect وتحميل واستخراج حزمة نشر SupportAssist من TechDirect.

لمزيد من المعلومات حول SupportAssist الموجودة في TechDirect، راجع SupportAssist للدليل الخاص بنشر أنظمة عملاء الشركات باستخدام TechDirect متاح على www.dell.com/serviceabilitytools.

الموضوعات:

- تنزيل SupportAssist من TechDirect
- نشر حزمة SupportAssist من TechDirect

تنزيل SupportAssist من TechDirect

المتطلب الأساسي

يجب أن تكون قيد تسجيل الدخول إلى TechDirect باستخدام حقوق مسؤول SupportAssist.

الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات **SupportAssist**.
- 2 سيتم عرض صفحة **SupportAssist**. انقر فوق علامة التبويب الأصول. تم عرض لوحة الأصول.
- 3 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب.
- ① **ملاحظة:** يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة.
- 4 في الأداة الذكية تنزيل **SupportAssist**، انقر فوق تنزيل.
- 5 ستظهر صفحة تنزيل **SupportAssist**.
 - a انقر فوق التحقق من حساب **TechDirect**. ستظهر نافذة تسجيل الدخول إلى "حسابي" لدى Dell.
 - b أدخل نفس عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور التي استخدمتهما لتسجيل الدخول إلى TechDirect، ثم انقر فوق تسجيل الدخول.
- 6 إذا كنت قد قمت بالفعل بتكوين SupportAssist في TechDirect، فحدد إصدار Windows المطلوب ثم انقر فوق تنزيل **SupportAssist** لأجهزة الكمبيوتر الشخصي.
- ① **ملاحظة:** وإذا لم تكن قد قمت بتكوين **SupportAssist** وما زلت ترغب في تنزيل الملف التنفيذي، فحدد خانة الاختيار إنني أفهم ذلك وأريد الانتقال لتنفيذ مزيد من الإجراءات ثم قم بتنزيل الملف.

يتم تنزيل ملف SupportAssist التنفيذي.

⚠ **تنبيه:** يجب ألا تقوم بنشر الملف التنفيذي الذي تم تنزيله مباشرة على الأنظمة لديك. فلن يعمل **SupportAssist** بشكل صحيح إذا قمت بنشر الملف التنفيذي.

الخطوة التالية

قم بتشغيل الملف التنفيذي لاستخراج حزمة نشر SupportAssist، ثم قم بنشر SupportAssist.

① **ملاحظة:** نوصيك بتكوين SupportAssist في TechDirect قبل نشر الحزمة المستخرجة.

نشر حزمه SupportAssist من TechDirect

المتطلب الأساسي

- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.
- يجب أن تكون قد قمت بتنزيل SupportAssist التنفيذي من TechDirect. انظر تنزيل SupportAssist من TechDirect.

الخطوات

1 انقر نقرًا مزدوجًا على ملف .exe.

يتم استخراج الملفات التالية وإظهار معالج أداة استخراج حزمة النشر.

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

2 في المعالج ، حدد صيغة حزمة النشر المطلوبة.

نوصي بتحديد تنفيذ في **Windows** كصيغة لحزمة النشر. يؤدي ذلك إلى تبسيط إجراءات نشر SupportAssist أو تعديل نشر موجود بالفعل أو الترحيل إلى SupportAssist في TechDirect.

3 إذا حددت مثبت خاص بـ **Windows** كصيغة لحزمة النشر، فحدد إعادة النشر باستخدام تفاصيل الوكيل المحدثة.

سيظهر خيار إنشاء نشر جديد أو إعادة النشر باستخدام تفاصيل الوكيل المحدثة في حالة تحديد مثبت خاص بـ **Windows** فقط.

4 قم بتنفيذ إحدى الخطوات التالية:

- إذا كانت الأنظمة التي قمت بنشر SupportAssist عليها تتصل بالإنترنت مباشرة، فانقر فوق التالي.
- إذا كانت الأنظمة التي قمت بنشر SupportAssist عليها تتصل بالإنترنت من خلال خادم وكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:

1 حدد الاتصال بالإنترنت من خلال وكيل.

2 أدخل العنوان ورقم المنفذ.

3 إذا تطلب الخادم الوكيل إجراء مصادقة، فحدد هذا الوكيل يتطلب المصادقة.

4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور.

ملاحظة: لإجراء المصادقة الخاصة بالخادم الوكيل، توصيك شركة Dell بتقديم اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بحساب خدمة غير منتهي الصلاحية.

5 انقر فوق التالي.

ستظهر صفحة موقع الملف.

5 انقر فوق استعراض وحدد المجلد الذي تريد استخراج حزمة النشر ووضعها فيه.

6 انقر فوق التالي.

• إذا حددت تنفيذ في **Windows**، فسيتم إنشاء ملف EXE في المجلد المحدد وستظهر صفحة إرشادات النشر.

• إذا حددت مثبت خاص بـ **Windows**، فسيتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد وستظهر صفحة إرشادات النشر.

– ملف MST

– CheckAndUninstall.ps1

– supportassistx64.msi أو supportassistx86.msi

7 نفذ أحد الإجراءات التالية:

• إذا استخرجت حزمة النشر بصيغة EXE، فقم بنشر ملف EXE في الأنظمة الهدف بالاستعانة بأداة نشر.

• إذا استخرجت حزمة النشر بصيغة MSI، فقم بتنفيذ الأمر التالي لنشر حزمة النشر الخاصة بـ <downloaded path> SupportAssist:msiexec /i <downloaded path> \SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn

حيث يعبر <downloaded path> عن موقع المجلد الذي قمت بتنزيل SupportAssist التنفيذي فيه من TechDirect.

جدول 4. معجم

المصطلحات/الكلمات المختصرة/اختصارات الأحرف الأولى	التعريف
النظام	يشير إلى أجهزة الكمبيوتر المحمولة من Dell والكمبيوتر المكتبي والمداخل Embedded box PCs. و
طلب الدعم	عند اكتشاف مشكلة على نظام، ينشئ SupportAssist طلب دعم ويعيد توجيهه إلى الدعم الفني لحل المشكلة.
TechDirect	أداة دعم مركزية مصممة لتزويد العملاء التجاريين بإمكانية فتح طلب دعم Dell وإدارته. يسمح لك TechDirect بإدارة تنبيهات SupportAssist في موقع مركزي.
WMI	Windows Management Instrumentation
تنبيه	التنبيه هو إشعار يتم إنشاؤه بواسطة SupportAssist عند اكتشاف مشكلة على نظام هدف.
MAC	عنوان وحدة تحكم وصول الوسائط
النظام المحلي	يشير النظام المحلي أو نظام المسؤول إلى النظام الذي ستستخدمه لإنشاء ملفات أو حزمة نشر SupportAssist
الأنظمة الهدف	تشير الأنظمة الهدف إلى كافة الأنظمة التي ستنتشر SupportAssist عليها.
MSI	مُثَبِّت Microsoft (MSI) هو تنسيق ملف حزمة مُثَبَّت يتم استخدامه بواسطة Windows.
MST	إنَّ ملف Microsoft Transform (MST) عبارة عن ملف تكوين يستخدمه Microsoft Windows Installer لتكوين عمليات تثبيت البرامج. يحتوي ملف MST التابع لـ SupportAssist على الإعدادات التي سيتم تكوينها على كل نظام هدف.
ملف الإجابة	ملف إجابة SupportAssist هو ملف تكوين يعتمد على XML يحتوي على الإعدادات التي سيتم تكوينها على كل نظام هدف.
ال قالب الإداري لخدمة Active Directory (ADML/ADMX)	يُعتبر القالب الإداري لخدمة Active Directory ميزة نهج المجموعة يُستخدم في الإدارة المركزية للأنظمة في بيئة Active Directory. يحتوي ملف تكوين Active Directory التابع لـ SupportAssist على الإعدادات التي سيتم تكوينها على كل نظام هدف. تنقسم ملفات القوالب الإدارية إلى ملفات admx وملفات adml. الخاصة بلغة لاستخدامها من قِبل مسؤولي نهج المجموعة. تسمح التغييرات التي يتم تنفيذها في هذه الملفات للمسؤولين بتكوين مجموعة النُهج عينها باستخدام لغتين. يمكن للمسؤولين تكوين النُهج باستخدام ملفات adml. الخاصة بلغة وملفات admx. حيادية اللغة.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager