

Nástroj SupportAssist pro firemní klientské systémy

Stručný návod k instalaci pro uživatele aplikace Dell ImageAssist



Poznámky, upozornění a varování

 **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které pomáhají lepšímu využití produktu.

 **UPOZORNĚNÍ:** UPOZORNĚNÍ poukazuje na možnost poškození hardwaru nebo ztráty dat a poskytuje návod, jak se danému problému vyhnout.

 **VAROVÁNÍ:** VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální nebezpečí poškození majetku, úrazu nebo smrti.

© 2018 - 2019 Dell Inc. nebo její dceřiné společnosti. Všechna práva vyhrazena. Dell, EMC a ostatní ochranné známky jsou ochranné známky společnosti Dell Inc. nebo dceřiných společností. Ostatní ochranné známky mohou být ochranné známky svých vlastníků.

1 Úvod.....	4
O aplikaci Dell SupportAssist pro firemní klientské systémy.....	4
Hlavní funkce.....	4
Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell.....	5
2 Konfigurace a nasazení aplikace SupportAssist.....	7
Minimální požadavky na konfiguraci a nasazení aplikace SupportAssist.....	7
Nasazení aplikace SupportAssist prostřednictvím souboru Instalační služby systému Windows.....	8
Vytvoření souboru Instalační služby systému Windows.....	8
Nasazení souboru Instalační služby systému Windows.....	8
Nasazení aplikace SupportAssist pomocí skupinové zásady Active Directory.....	9
Vytvoření souborů šablony pro správu Active Directory.....	9
Nasazení souborů šablony pro správu Active Directory v řadiči domény.....	10
Implementace aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí.....	10
Vytvoření souboru odpovědí.....	11
Nasazení souboru odpovědí.....	11
Konfigurace připojení internetu.....	12
Předvolby.....	12
Test připojení aplikace SupportAssist.....	14
3 Přejít na SupportAssist v TechDirect.....	15
Stáhnout SupportAssist z TechDirect.....	15
Nasazení balíčku SupportAssist od TechDirect.....	16
4 Slovník pojmů.....	17

Úvod

Služba Dell ImageAssist umožňuje rychle vytvářet a udržovat vlastní multiplatformní obraz Microsoft Windows připravený k nasazení. Jako součást obrazu můžete nainstalovat aplikaci SupportAssist pro firemní klientské systémy, která umožňuje přijímat automatickou technickou podporu.

POZNÁMKA: Služba Dell ImageAssist verze 8.7 nepodporuje instalaci aplikace SupportAssist.

Pokud aplikaci SupportAssist přidáte během vytváření obrazu, musíte vytvořit a nasadit konfiguraci aplikace SupportAssist, což umožňuje automatické sledování pomocí aplikace SupportAssist. Tento dokument obsahuje informace o vytvoření konfigurace aplikace SupportAssist a její nasazení ve více systémech.

POZNÁMKA: Ve výchozím nastavení není uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist for Business Client Systems pro uživatele povoleno. Lze ale uživatelské rozhraní povolit pro všechny uživatele nebo pouze pro uživatele s oprávněním správce systému.

O aplikaci Dell SupportAssist pro firemní klientské systémy

Aplikace SupportAssist je proaktivní a prediktivní technologie, která umožňuje přijímat automatizovanou technickou podporu pro systémy Dell používané vaší organizací. Pokud aplikace SupportAssist zjistí problém, automaticky otevře žádost o podporu u oddělení technické podpory společnosti Dell pro systémy s aktivním servisním tarifem ProSupport, ProSupport Plus, nebo ProSupport Flex for Client. V závislosti na typu problému může žádost o podporu iniciovat automatické zaslání dílů nebo žádost o technickou podporu.

Aplikace SupportAssist rovněž automaticky shromažďuje údaje o hardwaru a softwaru z vašich systémů Dell a bezpečně je odesílá technické podpoře společnosti Dell. Technická podpora využívá tyto údaje k řešení a odstraňování problémů.

Témata:

- [Hlavní funkce](#)
- [Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell](#)

Hlavní funkce

- Automatické vytvoření žádosti o podporu při zjištění problému.
- Automatické zasílání dílů v případě problémů, které vyžadují výměnu dílů.
- Aktivní kontakt z oddělení technické podpory, které vám pomůže problém vyřešit.
- Prediktivní zjišťování a hlášení problémů.
- Přeposílání výstrah do propojeného účtu TechDirect.
- Možnost zobrazit výstrahy SupportAssist pomocí propojeného účtu TechDirect.
- Možnost načíst data aplikace SupportAssist ze systému pomocí WMI.

POZNÁMKA: Funkce aplikace SupportAssist dostupné pro systém se liší podle servisního tarifu systému pro služby Dell.

Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell

Následující tabulka obsahuje shrnutí funkcí aplikace SupportAssist dostupných pro systémy s aktivním servisním tarifikem Basic, ProSupport, ProSupport Plus a ProSupport Flex pro klienta.

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell

Funkce	Popis	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Plánování kontrol hardwaru a softwaru	Kontrolu hardwaru a softwaru můžete naplánovat podle svých preferencí.	✓	✓	✓	✓
Aktualizace ovladačů	Povolit uživatelům s právy správce kontrolovat a instalovat aktualizace ovladačů, které jsou k dispozici pro jejich systém.	✓	✓	✓	✓
Kontrola hardwaru	Povolit uživatelům prohledávat systémový hardware pro problémy.	✓	✓	✓	✓
Čištění nepotřebných souborů	Odstranění dočasných, zbytečných a jinak nežádoucích souborů z jejich systému. Můžete také uživatelům povolit čištění souborů ve svém systému.	✓	✓	✓	✓
Ladění výkonu systému	Ladění výkonu systému úpravou nastavení napájení, souborů v registrech a přidělováním paměti. Uživatelům můžete také povolit vyladění výkonu systému.	✓	✓	✓	✓
Optimalizace možností připojení k síti	Optimalizace připojení k síti můžete optimalizovat úpravou nastavení a získat tak efektivní a spolehlivou síť. Můžete také uživatelům umožnit optimalizovat jejich síťové připojení.	✓	✓	✓	✓
Zobrazit vhledy SupportAssist ²	SupportAssist trvale monitoruje údaje o využití systému. Tyto podrobnosti můžete zobrazit pro všechny systémy, které jsou sledovány nástrojem SupportAssist nebo konkrétní skupinou zařízení.	✗	✓	✓	✓
Automatizované zjišťování problémů,	Poté, co společnost Dell vytvoří žádost o podporu pro zaslání dílů nebo žádost o technickou	✗	✓	✓	✓

Funkce	Popis	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
oznamování a vytváření žádostí o podporu ³	podporu, zašle vám oznámení. V případě žádosti o technickou podporu vás bude aktivně kontaktovat zástupce technické podpory, aby vám pomohl problém vyřešit.				
Automatizované optimalizace softwaru ¹	Aplikace SupportAssist během automatických kontrol automaticky optimalizuje váš systém.	✗	✗	✓	✓
Prediktivní zjišťování problémů a vytváření žádostí o podporu pro prevenci selhání ⁴	Primární i sekundární kontaktní osobě je zasláno oznámení o potenciálním selhání dílu. Společnost Dell otevře žádost o podporu a spojí se s vámi ohledně dodání náhradního dílu.	✗	✗	✓	✓
Odstraňování virů a malwaru ¹	Abyste zajistili bezpečnost svého systému, izolujte, odstraňujte a obnovujte soubory poškozené viry a malwarem. Můžete také povolit uživatelům odebrat viry a malware ze svého systému.	✗	✗	✓	✓

1-Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

2—Vhledy SupportAssist lze zobrazit pouze v angličtině.

3-Pokud je funkce automatického přeposílání pro technickou podporu nebo zaslání dílu v portálu TechDirect vypnutá, můžete výstrahu zkontrolovat a rozhodnout se, zda má být přeposlána společnosti Dell.

4-Funkce prediktivního zjišťování problémů je k dispozici pouze pro baterie, pevné disky, disky SSD a ventilátory.

POZNÁMKA: U systémů se servisním tarifem Basic nebudou výstrahy na portál TechDirect přeposílány.

Konfigurace a nasazení aplikace SupportAssist

Průvodce **Setup Manager** umožňuje vytvořit balíček pro nasazení aplikace SupportAssist s požadovanou konfigurací prostřednictvím jednoho z následujících typů nasazení:

- Soubor Instalační služby systému Windows (MST) – Používá se, jestliže nasazujete konfigurační informace pomocí nástrojů jako Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE atd.
- Šablona pro správu Active Directory – Používá se, jestliže nasazujete konfigurační informace na základě vytvoření skupinové zásady Active Directory.
- Soubor odpovědí – Používá se, jestliže nasazujete konfigurační informace pomocí souboru odpovědí.

Balíček pro nasazení aplikace SupportAssist lze rovněž stáhnout z portálu TechDirect. Jestliže jste nasadili balíček aplikace SupportAssist vytvořený pomocí průvodce **Setup Manager**, můžete manuálně přejít na aplikaci SupportAssist v portálu TechDirect. Viz [Přechod na SupportAssist v TechDirect](#).

Další informace o aplikaci SupportAssist v portálu TechDirect naleznete na stránce *SupportAssist pro Business Client Systems Deployment Guide—Použití TechDirect* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Témata:

- [Minimální požadavky na konfiguraci a nasazení aplikace SupportAssist](#)
- [Nasazení aplikace SupportAssist prostřednictvím souboru Instalační služby systému Windows](#)
- [Nasazení aplikace SupportAssist pomocí skupinové zásady Active Directory](#)
- [Implementace aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí](#)
- [Konfigurace připojení internetu](#)
- [Předvolby](#)
- [Test připojení aplikace SupportAssist](#)

Minimální požadavky na konfiguraci a nasazení aplikace SupportAssist

- Musíte mít účet Dell My Account. Nemáte-li účet Dell My Account, přejděte na registrační stránku [Dell My Account](#).
- Zaregistrujte se na portálu TechDirect jako správce pomocí stejných přihlašovacích údajů, které používáte pro účet Dell My Account. Chcete-li na portálu TechDirect zaregistrovat svou společnost, přejděte na stránku [Registrace do portálu TechDirect](#).

POZNÁMKA: K nastavení konfigurace aplikace SupportAssist musíte mít účet Dell My Account. Zřízení účtu TechDirect doporučujeme, účet však není povinný.

POZNÁMKA: Chcete-li spravovat výstrahy aplikace SupportAssist z portálu TechDirect, musíte mít účet Dell My Account, který je propojen s vaším účtem TechDirect.

POZNÁMKA: Chcete-li zobrazit nebo spravovat výstrahy u hardwarových problémů, musíte se na portálu TechDirect zaregistrovat pro službu samoodesílání.

- Místní systém a cílové systémy musí mít možnost připojit se do následujících umístění:
 - <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>

Nasazení aplikace SupportAssist prostřednictvím souboru Instalační služby systému Windows

V této části se nachází pokyny k vytvoření souboru Instalační služby systému Windows, který obsahuje nastavení konfigurace, a dále pokyny k nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech.

Vytvoření souboru Instalační služby systému Windows

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Místní systém musí být připojen k internetu.
- Musíte mít účet Dell My Account a TechDirect vytvořený se stejnými pověřeními.

Kroky

- 1 Přejděte do složky, kde je nainstalována aplikace SupportAssist, a proveďte jednu z následujících akcí:
 - U 64bitových systémů: Přejděte do složky `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - U 32bitových systémů: Přejděte do složky `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Symbol **x** představuje umístění, kam jste nainstalovali aplikaci SupportAssist.
- 2 Pravým tlačítkem klikněte na položku **SupportAssistWizard.exe** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**. Zobrazí se průvodce **Setup Manager**.
- 3 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 4 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Vytvořit novou konfiguraci** a klikněte na položku **Další**.
- 5 Na stránce **Smlouva** si přečtěte podmínky pro sdílení informací o systému společnosti Dell a smlouvu, zaškrtněte políčko **Povolují společnosti Dell shromažďovat výrobní čísla a další podrobnosti o používání systému** a klikněte na tlačítko **Další**.
- 6 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 7 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.
- 8 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 9 Na stránce **Kontakt a doprava** zadejte kontaktní a dopravní údaje, vyberte preferovaný způsob kontaktu a potom klikněte na tlačítko **Další**.
- 10 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 11 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Instalační soubor systému Windows** a proveďte následující:
 - a V poli **Vybrat soubor MSI** klikněte na možnost **Procházet** a zvolte instalační balíček aplikace SupportAssist (SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi), který jste si dříve stáhli.
 - b V poli **Vybrat cestu a název souboru** klikněte na možnost **Procházet** a vyberte umístění, do kterého chcete soubor konfigurace uložit.
- 12 Klikněte na možnost **Create** (Vytvořit).

Následující soubory se vytvářejí v zadané složce a zobrazí se stránka **Summary**.

 - Soubor Instalační služby systému Windows s nastavením konfigurace
 - CheckandUninstall.ps1

Nasazení souboru Instalační služby systému Windows

Požadavek

Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Společnost Dell schválila nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech pomocí nástroje Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). K nasazení souboru **SupportAssistConfiguration.msi** spolu se souborem MST však můžete použít libovolný nástroj pomocí následujícího příkazu:

Krok

V nástroji pro nasazení použijte následující příkaz a nasad'te aplikaci SupportAssist v cílových systémech:

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

K souboru **SupportAssistConfiguration.msi** můžete přistupovat z jedné z následujících cest:

- U 64bitových systémů – x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- U 32bitových systémů – x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Symbol x představuje umístění, kam jste nainstalovali aplikaci SupportAssist.

Příklad

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

Nasazení aplikace SupportAssist pomocí skupinové zásady Active Directory

V této části se nachází pokyny k vytvoření souborů šablony Active Directory (AD), které obsahují nastavení konfigurace, a dále pokyny k nasazení aplikace SupportAssist pomocí souborů šablony AD v cílových systémech.

Vytvoření souborů šablony pro správu Active Directory

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Místní systém musí být připojen k internetu.
- Musíte mít účet Dell My Account a TechDirect vytvořený se stejnými pověřeními.

Kroky

- 1 Přejděte do složky, kde je nainstalována aplikace SupportAssist, a proveďte jednu z následujících akcí:
 - U 64bitových systémů: Přejděte do složky x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - U 32bitových systémů: Přejděte do složky x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Symbol x představuje umístění, kam jste nainstalovali aplikaci SupportAssist.
- 2 Pravým tlačítkem klikněte na položku **SupportAssistWizard.exe** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**. Zobrazí se průvodce **Setup Manager**.
- 3 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 4 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Vytvořit novou konfiguraci** a klikněte na položku **Další**.
- 5 Na stránce **Smlouva** si přečtěte podmínky pro sdílení informací o systému společnosti Dell a smlouvu, zaškrtněte políčko **Povolují společnosti Dell shromažďovat výrobní čísla a další podrobnosti o používání systému** a klikněte na tlačítko **Další**.
- 6 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 7 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.
- 8 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 9 Na stránce **Kontakt a doprava** zadejte kontaktní a dopravní údaje, vyberte preferovaný způsob kontaktu a potom klikněte na tlačítko **Další**.
- 10 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 11 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Active Directory (AD)**.
- 12 Zadejte název souboru šablony.

① **POZNÁMKA:** Doporučujeme pojmenovat soubory šablony Active Directory podle organizace nebo obchodní jednotky.

- 13 Klikněte na možnost **Procházet**, zvolte složku, kam chcete uložit soubory šablon, a klikněte na možnost **Vytvořit**.

Následující soubory se vytvářejí v zadané složce a zobrazí se stránka **Summary**.

- Dva soubory administračních šablon Active Directory ADML a ADMX s nastavením konfigurace
- CheckandUninstall.ps1

Další krok

Nasaďte soubory šablony pro správu Active Directory (ADML a ADMX) v řadiči domény. Viz [Nasazení souborů šablony pro správu Active Directory v řadiči domény](#).

Nasazení souborů šablony pro správu Active Directory v řadiči domény

Požadavek

Cílové systémy musí být připojeny k doménové síti.

Kroky

- 1 Přejděte do centrálního úložiště v řadiči domény.

① **POZNÁMKA:** Umístění centrálního úložiště odkazuje na umístění SYSVOL. Například: C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<název vaší domény>\Policies\PolicyDefinitions.

- 2 Vytvořte složku s názvem podle kódu jazyka používaného operačním systémem.

① **POZNÁMKA:** Na základě nastavení jazyka operačního systému vytvořte složku z názvem podle kódu jazyka. Pokud je váš operační systém např. v angličtině, vytvořte složku s názvem en-US.

- 3 Zkopírujte soubor **ADML** a vložte jej do složky, kterou jste vytvořili.

- 4 Zkopírujte soubor **ADMX** a vložte jej do centrálního úložiště.

① **POZNÁMKA:** Při provedení jakýchkoli změn souborů šablony pro správu Active Directory může chvíli trvat, než se aktualizují ve všech systémech, které jsou připojeny k doménové síti. Chcete-li zajistit rychlou aktualizaci, na každém systému připojeném k doménové síti otevřete jako správce příkazový řádek, zadejte příkaz gpupdate, a stiskněte Enter.

- 5 Otevřete okno **Správa zásad skupiny**, klikněte pravým tlačítkem myši na složku domény a klikněte na možnost **Vytvořit objekt GPO v této doméně a propojit sem**.

Zobrazí se okno **Nový objekt GPO**.

- 6 Zadejte požadovaný název domény a klikněte na tlačítko **OK**.

- 7 Klikněte pravým tlačítkem myši na složku každé provozní jednotky a klikněte na možnost **Vytvořit objekt GPO v tomto doméně a propojit sem**.

Zobrazí se okno **Nový objekt GPO**.

- 8 Zadejte název šablony pro správu Active Directory provozní jednotky a klikněte na tlačítko **OK**.

- 9 Klikněte pravým tlačítkem myši na zásady vytvořené skupiny domén a klikněte na tlačítko **Upravit**.

Zobrazí se **Editor správy zásad skupiny**.

- 10 Přejděte na vytvořenou šablonu pro správu Active Directory. Klikněte na možnost **Zadejte obsah nasazení, který má být distribuován**.

Zobrazí se stránka **Zadejte obsah nasazení, který chcete distribuovat**.

- 11 Klikněte na tlačítko **Povoleno** a pak klikněte na tlačítko **Použít**.

- 12 Klikněte na tlačítko **OK**.

Implementace aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí

V této části se nachází pokyny k vytvoření souboru odpovědí, který obsahuje nastavení konfigurace, a dále pokyny k nasazení aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí v cílových systémech.

Vytvoření souboru odpovědí

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Místní systém musí být připojen k internetu.
- Musíte mít účet Dell My Account a TechDirect vytvořený se stejnými pověřeními.

Kroky

- 1 Přejděte do složky, kde je nainstalována aplikace SupportAssist, a proveďte jednu z následujících akcí:
 - U 64bitových systémů: Přejděte do složky `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - U 32bitových systémů: Přejděte do složky `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Symbol x představuje umístění, kam jste nainstalovali aplikaci SupportAssist.
- 2 Pravým tlačítkem klikněte na položku **SupportAssistWizard.exe** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**. Zobrazí se průvodce **Setup Manager**.
- 3 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 4 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Vytvořit novou konfiguraci** a klikněte na položku **Další**.
- 5 Na stránce **Smlouva** si přečtěte podmínky pro sdílení informací o systému společnosti Dell a smlouvu, zaškrtněte políčko **Povolují společnosti Dell shromažďovat výrobní čísla a další podrobnosti o používání systému** a klikněte na tlačítko **Další**.
- 6 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 7 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.
- 8 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 9 Na stránce **Kontakt a doprava** zadejte kontaktní a dopravní údaje, vyberte preferovaný způsob kontaktu a potom klikněte na tlačítko **Další**.
- 10 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 11 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Soubor odpovědí**.
- 12 Vložte klíč pro šifrování souboru odpovědí.

 **POZNÁMKA:** Nezapomeňte si šifrovací klíč poznamenat, protože stejný klíč bude požadován při nasazení aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí v cílovém systému.
- 13 Klikněte na možnost **Procházet**, zvolte složku, kam chcete uložit soubor odpovědí, a klikněte na možnost **Vytvořit**. Následující soubory se vytvářejí v zadané složce a zobrazí se stránka **Summary**.
 - Soubor odpovědí s nastavením konfigurace
 - `CheckandUninstall.ps1`

Nasazení souboru odpovědí

Požadavek

Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Společnost Dell schválila nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech pomocí nástroje Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Instalační balíček aplikace SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** nebo **SupportAssistx86.msi**) společně se souborem odpovědí však můžete v cílových systémech nasadit pomocí jakéhokoli nástroje pro nasazení.

Krok

V nástroji pro nasazení použijte k nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech následující příkaz:

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

<key> je šifrovací klíč vložený v průvodci **Setup Manager**.

- ① **POZNÁMKA:** Pokud klíč použitý k zašifrování souboru odpovědí obsahuje zvláštní znaky, uzavřete klíč uvozovkami.
- ① **POZNÁMKA:** Pokud nasadíte nejnovější verzi instalačního balíčku aplikace SupportAssist v cílových systémech s nesprávným klíčem, předchozí verze aplikace SupportAssist se odinstaluje. Nejnovější verze aplikace SupportAssist se však nenainstaluje. Pokud dojde k tomuto problému, nasad'te znovu instalační balíček aplikace SupportAssist se správným klíčem.

K souboru **SupportAssistConfiguration.msi** můžete přistupovat z jedné z následujících cest:

- U 64bitových systémů: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- U 32bitových systémů: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Symbol x představuje umístění, kam jste nainstalovali aplikaci SupportAssist.

Příklad

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\SA Configuration\SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell2$ /qn
```

Konfigurace připojení internetu

Chcete-li vytvořit konfigurační soubor, musíte zadat podrobnosti o připojení k Internetu pro místní i cílové systémy.

- 1 Na stránce **Lokální systém** proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud je místní systém připojen přímo k internetu, zvolte možnost **Připojit přímo**.
 - Pokud se místní systém připojí k internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - 1 Vyberte **Připojit pomocí proxy**.
Zobrazí se pole pro nastavení proxy.
 - 2 Zadejte adresu a podrobnosti o čísle portu pro proxy server.
 - 3 Pokud server proxy vyžaduje ověření, vyberte **Tento proxy vyžaduje ověření**.
 - 4 Zadejte uživatelské jméno a heslo pro proxy server.
- ① **POZNÁMKA:** V případě ověřování serveru proxy se doporučuje zadat uživatelské jméno a heslo servisního účtu, jehož platnost nevypřší.
- 2 Pokud cílové systémy používají různá nastavení internetového připojení, vyberte možnost **Cílové systémy mají různá nastavení**.
Zobrazí se stránka **Cílový systém**.
- 3 Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud je cílový systém připojen přímo k internetu, zvolte možnost **Připojit přímo**.
 - Pokud se cílový systém připojí k Internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - 1 Vyberte **Připojit pomocí proxy**.
Zobrazí se pole pro nastavení proxy.
 - 2 Zadejte adresu a podrobnosti o čísle portu pro proxy server.
 - 3 Pokud proxy server vyžaduje ověření, vyberte možnost **Tento proxy vyžaduje ověření**.
 - 4 Zadejte uživatelské jméno a heslo pro proxy server.

① **POZNÁMKA:** Internetové připojení cílových systémů nelze ověřit z průvodce Správce nastavením.

Předvolby

SupportAssist umožňuje provádět automatizované a manuální úlohy v systémech, na kterých je nástroj SupportAssist nasazen. Manuální úlohy mohou uživatelé provádět v systému pouze v případě, že je povoleno uživatelské rozhraní SupportAssist. Automatizované úkoly jsou však prováděny v systémech, i když není povoleno uživatelské rozhraní SupportAssist. Informace o použití uživatelského rozhraní SupportAssist naleznete v *SupportAssist pro Business Client Systems User's Guide* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Následující tabulka popisuje možnosti v části **Automatizované úlohy**.

Tabulka 2. Automatizované úlohy

Možnost	Popis
Automatická aktualizace SupportAssist	Povolit aplikaci SupportAssist automaticky upgradovat na vyšší verzi.
Zahrnout informace o softwaru do shromažďovaných dat.	Umožněte společnosti Dell shromažďovat informace o nainstalovaných aplikacích, ovladačích a aktualizacích operačního systému z vašich systémů. i POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist neshromažďuje žádné informace o používání aplikací.
Zahrnout identifikační informace	Umožněte společnosti Dell shromažďovat informace o identifikaci systému.
Provést naplánované skenování	Povolit aplikaci SupportAssist automaticky prohledávat systémy, aby zjistila aktualizace ovladačů, problémy s hardwarem a požadovanou optimalizaci systému. i POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist provádí plánovanou kontrolu, pouze je-li systém připojen k elektrické síti a během spouštění naplánovaného skenování není systém zaneprázdněný.
Automatická optimalizace systému i POZNÁMKA: Toto políčko je aktivní pouze v případě, že jste povolili naplánované kontroly.	Povolit SupportAssist automaticky optimalizovat systém po skenování. i POZNÁMKA: Automatické optimalizace se vztahují pouze na systémy s aktivním oprávněním přístupu ke službám ProSupport Plus nebo ProSupport Flex.
Frekvence i POZNÁMKA: Možnosti jsou povoleny pouze v případě, že povolíte naplánované kontroly.	Vyberte frekvenci pro službu SupportAssist, která bude provádět naplánovaná prověřování, například měsíčně.

Následující tabulka popisuje možnosti v části **Uživatelské interakce**.

Tabulka 3. Uživatelské interakce

Možnost	Popis
Umožnit uživatelům otevřít a spustit SupportAssist na svých počítačích	Umožňuje uživatelům zobrazit a používat uživatelské rozhraní SupportAssist. i POZNÁMKA: Pokud povolíte uživatelské rozhraní SupportAssist, jsou povoleny další možnosti v části Uživatelské interakce .
Pouze administrátoři	Aktivuje uživatelské rozhraní SupportAssist pouze pro uživatele s právy správce systému.
Všichni uživatelé	Aktivuje uživatelské rozhraní SupportAssist pro všechny typy uživatelů.
Zobrazit oznámení	Umožňuje aplikaci SupportAssist zobrazit oznámení o optimalizacích softwaru a aktualizacích ovladačů.
Aktualizace ovladačů	Umožňuje uživatelům s právy správce v systému ručně kontrolovat a instalovat aktualizace ovladačů.

Možnost	Popis
	 POZNÁMKA: Termín ovladač označuje ovladače, aktualizace firmwaru a systému BIOS.
Vyčistit soubory	Odebrat záložní soubory, dočasné soubory a další zbytečné položky ze systému.
Vyladit výkon	Upraví nastavení napájení, registrů a přidělení paměti za účelem maximalizace výpočetní rychlosti systému.
Optimalizovat síť	Optimalizuje síť tak, aby vám umožnil zajistit stabilitu připojení k síti a aktualizovat nastavení systému pro zajištění efektivního a spolehlivého připojení k síti.
Odebrat viry a malware  POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru je k dispozici pouze v počítačích s aktivním oprávněním přístupu ke službám typu ProSupport Plus nebo ProSupport Flex.  POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.	Izoluje a odstraňuje soubory infikované viry a škodlivým softwarem.

Test připojení aplikace SupportAssist

Požadavky

- Cílové systémy musí být připojeny k internetu.
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Aby aplikace SupportAssist mohla monitorovat vaše systémy a poskytovat automatizovanou technickou podporu, musí být připojena k systému společnosti Dell. Po nasazení spusťte test připojení na některém z cílových systémů a zjistěte, zda je nástroj SupportAssist úspěšně připojen k serveru Dell.

Kroky

- 1 Vstupte do cílového systému, na němž chcete provést test připojení.
- 2 Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- 3 Pravým tlačítkem klikněte na možnost **Příkazový řádek** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**.
Zobrazí se okno **příkazového řádku**.
- 4 Přejděte na následující umístění v závislosti na architektuře operačního systému.
 - U 64bitových systémů: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - U 32bitových systémů: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Napište `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` a stiskněte klávesu Enter.
 - Pokud nastavení internetového připojení v souboru konfigurace není správné, zobrazí se následující zpráva:
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
 - Pokud připojení k systému společnosti Dell není k dispozici vinou dočasného výpadku, zobrazí se následující zpráva:
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
 - Pokud je nastavení úplné a aplikace SupportAssist se může připojit k systému společnosti Dell, zobrazí se následující zpráva:
Connection successful.

Přechod na SupportAssist v TechDirect

Ve verzi SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1 můžete spravovat konfiguraci SupportAssist přímo z TechDirect. Pokud jste již zavedli SupportAssist pomocí průvodce **Správce nastavení** a aktivovali jste automatickou aktualizaci, SupportAssist se ve výchozím nastavení automaticky aktualizuje na nejnovější verzi. Pro přechod na SupportAssist v TechDirect si stáhněte, extrahujte a použijte balíček SupportAssist v TechDirect.

Další informace o nástroji SupportAssist naleznete v tématu TechDirect *SupportAssist pro Business Client Systems Deployment Guide—Použití TechDirect* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Témata:

- [Stáhnout SupportAssist z TechDirect](#)
- [Nasazení balíčku SupportAssist od TechDirect](#)

Stáhnout SupportAssist z TechDirect

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s právy správce SupportAssist.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.
POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.
- 4 V nástroji **Stáhnout SupportAssist** klikněte na **Stáhnout**.
Zobrazí se stránka **Stáhnout SupportAssist**.
- 5 Chcete-li stáhnout SupportAssist poprvé, musíte ověřit svůj účet TechDirect. Chcete-li provést ověření účtu, proveďte následující kroky:
 - a Klikněte na **Ověřit účet TechDirect**.
Zobrazí se okno Dell My Account **Přihlášení**.
 - b Zadejte stejnou e-mailovou adresu a heslo, které jste použili pro přihlášení do TechDirect a klikněte na **Přihlášení**.
- 6 Pokud jste již nakonfigurovali SupportAssist v TechDirect, vyberte požadovanou verzi Windows a klepněte na **Stáhnout SupportAssist pro PC**.

POZNÁMKA: Pokud jste nenakonfigurovali SupportAssist a stále chcete stáhnout spustitelný soubor, vyberte zaškrtnuté pole **Rozumím a chci pokračovat a soubor stáhněte**.

Spustí se spustitelný soubor SupportAssist.

UPOZORNĚNÍ: Nesmíte nasadit stažený spustitelný soubor přímo do svých systémů. SupportAssist nefunguje správně, pokud spustíte spustitelný soubor.

Další krok

Spusťte spustitelný soubor extrahovat balíček instalace SupportAssist a potom použijte SupportAssist.

POZNÁMKA: Doporučujeme nakonfigurovat SupportAssist v TechDirect před nasazením extrahovaného balíčku.

Nasazení balíčku SupportAssist od TechDirect

Požadavek

- Na cílovém systému musíte mít práva správce.
- Musíte si stáhnout spustitelný soubor SupportAssist od TechDirect. Viz [Stáhnout SupportAssist z TechDirect](#).

Kroky

- 1 Dvakrát klikněte na soubor .exe.
Extrahují se následující soubory a zobrazí se průvodce **Extrakce balíčků**.
 - SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 2 V průvodci vyberte požadovaný formát balíčku nasazení.
Doporučuje se, abyste jako formát balíčku nasazení vybrali **Spustitelné ve Windows**. To zjednodušuje proces nasazení nástroje SupportAssist, úpravu existujícího nasazení nebo migraci na nástroj SupportAssist v aplikaci TechDirect.
- 3 Pokud jako formát balíčku nasazení vyberete **Windows Installer**, vyberte **Znovu použít s aktualizovanými detaily proxy**.
Možnosti **Vytvořit nové nasazení** nebo **Znovu nasadit s aktualizovanými údaji proxy** se zobrazí pouze pokud vyberete **Windows Installer**.
- 4 Proveďte jeden z následujících kroků:
 - Pokud se systémy, na které jste nasadili SupportAssist, připojili přímo k internetu, klepněte na tlačítko **Další**.
 - Pokud se systémy, na které jste nasadili nástroj SupportAssist, připojují k Internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - 1 Vyberte **Připojit k internetu prostřednictvím proxy**.
 - 2 Zadejte adresu a číslo portu.
 - 3 Pokud server proxy vyžaduje ověření, vyberte **Tento proxy vyžaduje ověření**.
 - 4 Zadejte uživatelské jméno a heslo.

 **POZNÁMKA:** V případě ověřování serveru proxy se doporučuje zadat uživatelské jméno a heslo servisního účtu, jehož platnost nevypřší.
- 5 Klikněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se stránka **Umístění souboru**.
- 5 Klikněte na **Procházet** a vyberte složku, do které chcete balíček nasazení extrahovat.
- 6 Klikněte na tlačítko **Další**.
 - Pokud vyberete **Windows Executable**, ve specifikované složce se vytvoří soubor EXE a zobrazí se stránka **Pokyny k nasazení**.
 - Pokud vyberete **Windows Installer**, ve zvolené složce se vytvoří následující soubory a zobrazí se stránka **Pokyny k nasazení**.
 - Soubor MST
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi
- 7 Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud jste rozbalili balíček nasazení ve formátu EXE, nasazení souboru EXE na cílové systémy pomocí nástroje pro nasazení.
 - Pokud jste extrahovali balíček nasazení ve formátu MSI, spusťte následující příkaz k nasazení balíčku implementace SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` kdy <downloaded path> je umístění složky, do které jste stáhli spustitelný soubor SupportAssist od TechDirect.

Slovník pojmů

Tabulka 4. Slovník pojmů

Pojmy/zkratky	Definice
Systém	Představuje notebooky, stolní počítače, brány a vestavěné stolní počítače společnosti Dell.
Žádost o podporu	Pokud je v systému zjištěn problém, aplikace SupportAssist vytvoří žádost o podporu a pošle ji do oddělení technické podpory, které problém vyřeší.
TechDirect	Jedná se o centralizovaný nástroj podpory, který komerčním zákazníkům umožňuje otvírat a spravovat žádosti o podporu ze strany společnosti Dell. Portál TechDirect umožňuje centrálně spravovat výstrahy aplikace SupportAssist.
WMI	Windows Management Instrumentation
Výstraha	Výstraha je oznámení vytvořené aplikací SupportAssist, když je v cílovém systému zjištěn problém.
MAC	Adresa Media Access Control.
Místní systém	Pojem místní systém nebo systém správce odkazuje na systém, s jehož pomocí budete vytvářet soubory či balíček pro nasazení aplikace SupportAssist.
Cílové systémy	Pojem cílové systémy se vztahuje na všechny systémy, ve kterých budete nasazovat aplikaci SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) je formát souboru instalačního balíčku používaný systémem Windows.
MST	Soubor MST (Microsoft Transform) je konfigurační soubor používaný instalační službou systému Microsoft Windows ke konfiguraci softwarových instalací. Soubor MST aplikace SupportAssist obsahuje nastavení, která se budou konfigurovat v každém cílovém systému.
Soubor odpovědí	Soubor odpovědí aplikace SupportAssist je konfigurační soubor založený na formátu XML obsahující nastavení, která se budou konfigurovat v každém cílovém systému.
Šablona pro správu Active Directory (ADML/ADMX)	Šablona pro správu Active Directory je funkce zásad skupiny, která slouží k centralizované správě systémů v prostředí Active Directory. Konfigurační soubor Active Directory aplikace SupportAssist obsahuje nastavení, která se budou konfigurovat v každém cílovém systému. Soubory šablon pro správu se dělí na soubory .admx a soubory .adml specifické pro jednotlivé jazyky, které používají správci zásad skupin. Změny provedené v těchto souborech umožňují správcům konfigurovat stejnou sadu zásad pomocí dvou jazyků. Správci mohou zásady konfigurovat pomocí souborů .adml specifických pro jednotlivé jazyky nebo pomocí jazykově neutrálních souborů .admx.

Pojmy/zkratky	Definice
SCCM	Nástroj Microsoft System Center Configuration Manager