

SupportAssist yritystyöasemille

Pika-asennusopas Dell ImageAssistin käyttäjille



Huomautukset, varoitukset ja vaarat

 **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistä paremmin.

 **VAROITUS:** VAROITUKSET kertovat tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

 **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

1 Johdanto.....	4
Tietoja Dell SupportAssist yritystyöasemille -ohjelmasta.....	4
Tärkeimmät ominaisuudet.....	4
SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset.....	4
2 SupportAssistin määrittäminen ja käyttöönotto.....	7
SupportAssistin määrittämisen ja käyttöönoton vähimmäisvaatimukset.....	7
SupportAssistin käyttöönotto Windows-asennustiedostolla.....	8
Windows-asennustiedoston luonti.....	8
Windows-asennustiedoston käyttöönotto.....	8
SupportAssistin käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännön avulla.....	9
Active Directory -hallintamallitiedostojen luonti.....	9
Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto toimialueen ohjauskoneella.....	10
SupportAssistin käyttöönotto käyttämällä vastaustiedostoa.....	10
Vastaustiedoston luonti.....	11
Vastaustiedoston käyttöönotto.....	11
Internet-asetusten konfigurointi.....	12
Asetukset.....	12
SupportAssist-yhteyden testaaminen.....	14
3 SupportAssistin käyttöön siirtyminen TechDirectissä.....	15
SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä.....	15
SupportAssist-paketin käyttöönotto TechDirectistä.....	16
4 Sanasto.....	17

Johdanto

Dell ImageAssist mahdollistaa käyttöönottovalmiiden Microsoft Windows -näköistiedostojen nopean luomisen ja hallinnan. Voit asentaa näköistiedoston ohessa SupportAssist yritystyöasemille -ohjelman, jonka avulla saat automaattista teknistä tukea.

❗ HUOMAUTUS: Dell ImageAssist -versio 8.7 ei tue SupportAssistin asennusta.

SupportAssistin sisällyttäminen näköistiedostoon edellyttää SupportAssist-kokoonpanon luomista ja käyttöönottoa, jolloin automaattinen valvonta mahdollistuu. Tässä asiakirjassa on lisätietoja SupportAssist-kokoonpanon luomisesta ja sen käyttämisestä useissa järjestelmissä.

❗ HUOMAUTUS: Oletusarvon mukaan SupportAssist yritystyöasemille -käyttöliittymä ei ole kaikkien käyttäjien käytettävissä. Voit ottaa käyttöliittymän käyttöön kaikille käyttäjille tai vain käyttäjille, joilla on järjestelmänvalvojan oikeudet järjestelmässä.

Tietoja Dell SupportAssist yritystyöasemille -ohjelmasta

SupportAssist on ennakoiva tekniikka, jonka avulla voit vastaanottaa automaattista teknistä tukea organisaatiossasi käytettäviin Dellin järjestelmiin. Tunnistaessaan ongelman SupportAssist avaa automaattisesti tukipyynnön Dellin tekniseen tukeen, jos asiakkaalla on voimassa aktiivinen ProSupport-, ProSupport Plus- tai ProSupport Flex -palvelusopimus. Ongelman typin mukaan tukipyyntö voi käynnistää automaattisen osien lähetyksen tai teknisen tukipyynnön.

SupportAssist myös kerää automaattisesti laitteisto- ja ohjelmistotietoja Dell-järjestelmistäsi ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniseen tukeen. Tekninen tuki käyttää näitä tietoja vianmääritykseen ja ongelman ratkaisemiseen.

Aiheet:

- Tärkeimmät ominaisuudet
- SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset

Tärkeimmät ominaisuudet

- Automaattinen tukipyynnön luonti ongelman ilmetessä
- Automaattinen osien lähetyksen ongelmatilanteissa, joiden ratkaisu edellyttää osan vaihtamista
- Ennakoiva yhteydenotto teknisestä tuesta ongelman ratkaisun helpottamista varten
- Ennakoiva ongelmien havaitseminen ja niistä ilmoittaminen
- Ilmoitusten välitys linkitettyyn TechDirect-tiliin
- Mahdollisuus tarkastella SupportAssist-ilmoituksia linkitettyä TechDirect-tiliä käyttämällä
- Mahdollisuus hakea SupportAssist-tiedot järjestelmästä WMI:n avulla

❗ HUOMAUTUS: SupportAssist-valmiudet, jotka ovat käytettävissä tietyssä järjestelmässä, määräytyvät järjestelmään liittyvän Dellin palvelusopimuksen mukaan.

SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto niistä SupportAssistin ominaisuuksista, jotka ovat käytettävissä aktiivisella Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- ja ProSupport Flex for Client -palvelusopimuksella.

Taulukko 1. SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset

Valmius	Kuvaus	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Laitteisto- ja ohjelmistotarkastusten ajoittaminen	Voit ajoittaa laitteisto- ja ohjelmistotarkastuksia tarpeen mukaan.	✓	✓	✓	✓
Päivitä ohjaimet	Anna järjestelmänvalvojan oikeuksilla varustettujen käyttäjien tarkistaa ja asentaa järjestelmiinsä saatavilla olevat ajuripäivitykset.	✓	✓	✓	✓
Tarkista laitteisto	Anna käyttäjien tarkistaa järjestelmänsä laitteisto ongelmien varalta.	✓	✓	✓	✓
Tiedostojen puhdistaminen	Poista järjestelmästä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa tiedostoja järjestelmästä.	✓	✓	✓	✓
Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen	Säädä järjestelmän suorituskkyä muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistinvarauksia. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden säätää järjestelmiensä suorituskkyä.	✓	✓	✓	✓
Verkkoyhteyksien optimointi	Optimoi verkkoyhteydet ja varmista verkon tehokas ja luotettava toiminta muuttamalla asetuksia. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden optimoida verkkoyhteytensä.	✓	✓	✓	✓
Näytä SupportAssist-tiedot ²	SupportAssist valvoo järjestelmän käyttötietoja jatkuvasti. Voit tarkastella kaikkien SupportAssistin valvomien järjestelmien tai tietyn laiteryhmän valvontatietoja.	✗	✓	✓	✓
Automaattinen ongelmien tunnistus, ilmoittaminen ja tukipyynnön luominen ³	Dell luo tukipyynnön osien lähetystä varten tai teknisen tukipyynnön, minkä jälkeen sinulle lähetetään ilmoitus. Teknisen tukipyynnön perusteella tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä ennakoivasti ongelman ratkaisun helpottamista varten.	✗	✓	✓	✓
Automaattinen ohjelmisto-optimointi ¹	SupportAssist optimoi järjestelmät automaattisesti	✗	✗	✓	✓

Valmius	Kuvaus	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	automaattisten tarkistusten yhteydessä.				
Ennakoiva ongelmien tunnistus ja tukipyynnön luominen vikojen estämiseksi ⁴	Ensi- ja toissijaisille yhteyshenkilölle lähetetään ilmoitus osan mahdollisesta viasta. Dell avaa tukipyynnön ja ottaa sinuun yhteyttä uuden osan toimittamista varten.	✗	✗	✓	✓
Virusten ja haittaohjelmien poistaminen ¹	Pidä järjestelmät suojattuina eristämällä, poistamalla ja palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa viruksia ja haittaohjelmia järjestelmistään.	✗	✗	✓	✓

1 – Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

2 – SupportAssist-tiedot näytetään vain englanniksi.

3 – Jos automaattinen välitys on poistettu käytöstä TechDirectissä teknisen tuen tai osien lähetyksen vuoksi, voit tarkistaa ilmoituksen ja päättää, täytyykö se välittää Dellille.

4 – Ongelmien ennakointi on käytettävissä vain akuille, kiintolevyille, SSD-kiintolevyille ja tuulettimille.

① HUOMAUTUS: Basic-tason palvelusopimuksella varustettujen järjestelmien ilmoituksia ei välitetä TechDirectille.

SupportAssistin määrittäminen ja käyttöönotto

Ohjatun **määrittysten hallinnan** avulla voit luoda tarvittavan kokoonpanon sisältävän SupportAssist-käyttöönottopaketin käyttämällä seuraavia käyttöönottotyyppejä:

- Windows-asennustiedosto (MST) – Käytä tätä, jos teet kokoonpanotietojen käyttöönoton Microsoft System Center Configuration Managerin (SCCM), KACEn tai vastaavan työkalun avulla.
- Active Directory -hallintamallitiedosto – Käytä tätä, jos teet kokoonpanotietojen käyttöönoton luomalla Active Directory -ryhmäkäytännön.
- Vastaustiedosto – Käytä tätä, jos teet kokoonpanotietojen käyttöönoton vastaustiedoston avulla.

Voit myös ladata SupportAssist-käyttöönottopaketin TechDirectistä. Jos olet ottanut käyttöön ohjatun **asetusten määrittäksen** avulla luodun SupportAssist-käyttöönottopaketin, voit siirtää SupportAssistin manuaalisesti TechDirectiin. Katso kohtaa [SupportAssistin käyttöön siirtyminen TechDirectissä](#).

Lisätietoja TechDirect-portaalin SupportAssistista on kohdassa *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöönotto-opas – TechDirectin käyttäminen* on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.

Aiheet:

- [SupportAssistin määrittämisen ja käyttöönoton vähimmäisvaatimukset](#)
- [SupportAssistin käyttöönotto Windows-asennustiedostolla](#)
- [SupportAssistin käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännön avulla](#)
- [SupportAssistin käyttöönotto käyttämällä vastaustiedostoa](#)
- [Internet-asetusten konfigurointi](#)
- [Asetukset](#)
- [SupportAssist-yhteyden testaaminen](#)

SupportAssistin määrittämisen ja käyttöönoton vähimmäisvaatimukset

- Sinulla täytyy olla oma Dell-tili. Jos sinulla ei ole omaa Dell-tiliä, siirry [Dellin Oma tili](#) -rekisteröintisivulle.
- Rekisteröidy TechDirectiin järjestelmänvalvojaksi samoilla kirjautumistiedoilla, joita käytät omassa Dell-tilissäsi. Jos haluat rekisteröidä organisaatiosi TechDirectiin, siirry [TechDirectin rekisteröitymisivulle](#).

HUOMAUTUS: SupportAssistin määrittäminen edellyttää, että sinulla on oma Dell-tili. TechDirect-tili on suositeltava, mutta ei pakollinen.

HUOMAUTUS: Jos aiot hallita SupportAssist-ilmoituksia TechDirect-tililtä, sinulla on oltava Dellin Oma tili, joka on linkitetty TechDirect-tiliisi.

HUOMAUTUS: Sinun täytyy rekisteröityä TechDirectin omatoimiseen lähetyspalveluun, jotta voit tarkastella tai hallita laitteisto-ongelmiin liittyviä ilmoituksia.

- Paikallisen järjestelmän ja kohdejärjestelmien on voitava muodostaa yhteys seuraaviin kohteisiin:
 - <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>

SupportAssistin käyttöönotto Windows-asennustiedostolla

Tässä osassa olevien ohjeiden avulla voit luoda kokoonpanoasetukset sisältävän Windows-asennustiedoston ja sitten ottaa SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä.

Windows-asennustiedoston luonti

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.
- Sinulla on oltava Dellin Oma tili ja TechDirect-tili, jotka on luotu samoilla tunnistetiedoilla.

Vaiheet

- 1 Siirry SupportAssistin asennuskansioon, joka vaihtelee käyttöjärjestelmän tyyppin mukaan:
 - 64-bittiset järjestelmät: siirry polkuun `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - 32-bittiset järjestelmät: siirry polkuun `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

x merkitsee polkua, johon olet asentanut SupportAssistin.
- 2 Napsauta hiiren kakkospainikkeella tiedostoa **SupportAssistWizard.exe** ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**. Ohjattu **asetusten määrittäminen** tulee näkyviin.
- 3 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 4 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Luo uusi kokoonpano** ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 5 Lue **Sopimus**-sivulla Dellin järjestelmätietojen jakamisedot ja -sopimus, valitse **Hyväksyn sen, että Dell voi hakea palvelutunnuksen ja muita edellä kuvattuja järjestelmän käyttötietoja** -valintaruutu ja valitse **Seuraava**.
- 6 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
- 7 Napsauta **Kirjaudu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
- 8 Anna Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjaudu**.
- 9 Anna **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla yhteys- ja toimitustiedot, valitse haluamasi yhteydenottotapa ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 10 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
- 11 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulta **Windows Installer -tiedosto** ja toimi seuraavasti:
 - a Napsauta **Valitse MSI-tiedosto** -kentässä **Selaa**-painiketta ja valitse aiemmin lataamasi SupportAssist-asennuspaketti (SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi).
 - b Napsauta **Valitse tiedostopolku ja nimi** -kentässä **Selaa**-painiketta ja valitse kansio, johon haluat tallentaa kokoonpanotiedoston.
- 12 Valitse **Luo**.

Määritettyyn kansioon luodaan seuraavat tiedostot, minkä jälkeen näkyviin tulee **Yhteenveto**-sivu.

 - Kokoonpanoasetukset sisältävä Windows-asennustiedosto
 - `CheckandUninstall.ps1`

Windows-asennustiedoston käyttöönotto

Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.

Tietoja tehtävästä

Dell on hyväksynyt SupportAssistin käyttöönoton kohdejärjestelmissä Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM 2012) -ohjelman avulla. Voit kuitenkin ottaa **SupportAssistConfiguration.msi** -tiedoston ja MST-tiedoston käyttöön myös muilla käyttöönottotyökaluilla seuraavan komennon avulla:

Vaihe

Ota SupportAssist käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä käyttöönotto työkalussa seuraavaa komentoa:

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

Voit käyttää **SupportAssistConfiguration.msi**-tiedostoa seuraavista poluista:

- 64-bittiset järjestelmät: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 32-bittiset järjestelmät: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

x merkitsee polkua, johon olet asentanut SupportAssistin.

Esimerkki

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

SupportAssistin käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännön avulla

Tässä osassa olevien ohjeiden avulla voit luoda kokoonpanoasetukset sisältävät Active Directory (AD) -mallitiedostot ja sitten ottaa SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä AD-mallitiedostojen avulla.

Active Directory -hallintamallitiedostojen luonti

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.
- Sinulla on oltava Dellin Oma tili ja TechDirect-tili, jotka on luotu samoilla tunnistetiedoilla.

Vaiheet

- 1 Siirry SupportAssistin asennuskansioon, joka vaihtelee käyttöjärjestelmän tyyppin mukaan:
 - 64-bittiset järjestelmät: siirry polkuun x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - 32-bittiset järjestelmät: siirry polkuun x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

x merkitsee polkua, johon olet asentanut SupportAssistin.
- 2 Napsauta hiiren kakkospainikkeella tiedostoa **SupportAssistWizard.exe** ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**. Ohjattu **asetusten määrittäminen** tulee näkyviin.
- 3 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 4 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Luo uusi kokoonpano** ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 5 Lue **Sopimus**-sivulla Dellin järjestelmätietojen jakamisedot ja -sopimus, valitse **Hyväksyn sen, että Dell voi hakea palvelutunnuksen ja muita edellä kuvattuja järjestelmän käyttötietoja** -valintaruutu ja valitse **Seuraava**.
- 6 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
- 7 Napsauta **Kirjaudu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
- 8 Anna Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjaudu**.
- 9 Anna **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla yhteys- ja toimitustiedot, valitse haluamasi yhteydenotto tapa ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 10 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
- 11 Valitse **Käyttöönotto**-sivulla **Active Directory (AD)**.
- 12 Anna hallintamallitiedoston nimi.

 **HUOMAUTUS:** On suositeltavaa nimetä Active Directory -hallintamallitiedostot organisaatiosi tai liiketoimintayksikkösi mukaan.
- 13 Valitse **Selaa**, etsi kansio, johon haluat tallentaa mallitiedostot, ja valitse sitten **Luo**. Määritettyyn kansioon luodaan seuraavat tiedostot, minkä jälkeen näkyviin tulee **Yhteenveto**-sivu.

- Kokoonpanoasetukset sisältävät kaksi Active Directory -hallintamallitiedostoa ADML ja ADMX
- CheckandUninstall.ps1

Seuraava vaihe

Ota Active Directory -hallintamallitiedostot (ADML ja ADMX) käyttöön toimialueen ohjauskoneessa. Katso kohtaa [Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto toimialueen ohjauskoneella](#).

Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto toimialueen ohjauskoneella

Edellytys

Kohdejärjestelmien täytyy olla yhteydessä toimialueen verkkoon.

Vaiheet

- 1 Siirry toimialueen ohjauskoneen keskussäilöön.

① HUOMAUTUS: Keskussäilö sijaitsee SYSVOL-kansiossa. Esimerkki: C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<toimialueen nimi>\Policies\PolicyDefinitions.

- 2 Luo kansio ja nimeä se käyttöjärjestelmän kielikoodin mukaan.

① HUOMAUTUS: Aseta kansion nimi käyttöjärjestelmän kielikoodin perusteella. Jos käyttöjärjestelmän kieli on esimerkiksi Yhdysvaltain englanti, luo kansio, jonka nimi on en-US.

- 3 Kopioi ADML-tiedosto ja liitä se luomaasi kansioon.

- 4 Kopioi ADMX-tiedosto ja liitä se keskussäilön sijaintiin.

① HUOMAUTUS: Active Directory -hallintamallitiedostojen muutosten päivittämisessä kaikkiin toimialueen verkon järjestelmiin voi kestää jonkin aikaa. Voit varmistaa nopean päivittämisen, kun avaat Kommentoikehteen jokaisella toimialueverkon järjestelmällä järjestelmänvalvojana, kirjoitat riville gpupdate ja painat Enteriä.

- 5 Avaa Ryhmäkäytäntöjen hallinta, napsauta toimialueen kansiota hiiren kakkospainikkeella ja valitse Luo ryhmäkäytäntö tälle toimialueelle ja linkitä se tähän.

Näyttöön tulee Uusi ryhmäkäytäntö -ponnahdusikkuna.

- 6 Anna haluamasi toimialueen nimi ja valitse OK.

- 7 Napsauta jokaista toimityksikön kansiota ja valitse Luo ryhmäkäytäntö tälle toimialueelle ja linkitä se tähän.

Näyttöön tulee Uusi ryhmäkäytäntö -ponnahdusikkuna.

- 8 Anna toimityksikön Active Directory -hallintamallitiedoston nimi ja valitse OK.

- 9 Napsauta luotua toimialueen ryhmäkäytäntöä hiiren kakkospainikkeella ja valitse Muokkaa.

Näyttöön tulee Ryhmäkäytäntöhallintaeditori.

- 10 Siirry luotuun Active Directoryn hallintamallitiedostoon. Valitse Anna jaettavaksi tarkoitettu käyttöönottoisisältö.

Näyttöön tulee sivu Anna jaettavaksi tarkoitettu käyttöönottoisisältö.

- 11 Valitse Käytössä ja valitse sitten Vahvista.

- 12 Valitse OK.

SupportAssistin käyttöönotto käyttämällä vastaustiedostoa

Tässä osassa olevien ohjeiden avulla voit luoda kokoonpanoasetukset sisältävän vastaustiedoston ja sitten ottaa SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä vastaustiedoston avulla.

Vastaustiedoston luonti

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.
- Sinulla on oltava Dellin Oma tili ja TechDirect-tili, jotka on luotu samoilla tunnistetiedoilla.

Vaiheet

- 1 Siirry SupportAssistin asennuskansioon, joka vaihtelee käyttöjärjestelmän tyyppin mukaan:
 - 64-bittiset järjestelmät: siirry polkuun `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - 32-bittiset järjestelmät: siirry polkuun `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

x merkitsee polkua, johon olet asentanut SupportAssistin.
 - 2 Napsauta hiiren kakkospainikkeella tiedostoa **SupportAssistWizard.exe** ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**. Ohjattu **asetusten määrittäminen** tulee näkyviin.
 - 3 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
 - 4 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Luo uusi kokoonpano** ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
 - 5 Lue **Sopimus**-sivulla Dellin järjestelmätietojen jakamisedot ja -sopimus, valitse **Hyväksyn sen, että Dell voi hakea palvelutunnuksen ja muita edellä kuvattuja järjestelmän käyttötietoja** -valintaruutu ja valitse **Seuraava**.
 - 6 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
 - 7 Napsauta **Kirjaudu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
 - 8 Anna Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjaudu**.
 - 9 Anna **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla yhteys- ja toimitustiedot, valitse haluamasi yhteydenottotapa ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
 - 10 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
 - 11 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulla **Vastaustiedosto**.
 - 12 Anna avain vastaustiedoston salaamista varten.
- ① **HUOMAUTUS:** Kirjoita salausavain muistiin, sillä tarvitset sitä ottaessasi SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä.
- 13 Valitse **Selaa**, etsi kansio, johon haluat tallentaa vastaustiedoston, ja valitse sitten **Luo**. Määritettyyn kansioon luodaan seuraavat tiedostot, minkä jälkeen näkyviin tulee **Yhteenvedo**-sivu.
 - Kokoonpanoasetukset sisältävä vastaustiedosto
 - **CheckandUninstall.ps1**

Vastaustiedoston käyttöönotto

Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.

Tietoja tehtävästä

Dell on hyväksynyt SupportAssistin käyttöönoton kohdejärjestelmissä Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) -ohjelmaa käyttämällä. Voit kuitenkin ottaa SupportAssist-asennuspaketin (**SupportAssistx64.msi** tai **SupportAssistx86.msi**) ja vastaustiedoston käyttöön kohdejärjestelmissä minkä tahansa käyttöönotto työkalun avulla.

Vaihe

Ota SupportAssist käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä käyttöönotto työkalussa seuraavaa komentoa:

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

<key> merkitsee ohjattuun **asetusten määrittämiseen** syötettyä salausavainta.

HUOMAUTUS: Jos vastaustiedoston salaamiseen käytetyssä avaimessa on erikoismerkkejä, kirjoita avain lainausmerkkien väliin.

HUOMAUTUS: Jos otat uusimman SupportAssist-asennuspaketin käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä väärää avainta, aiemman SupportAssist-version asennus poistetaan. Uusinta SupportAssist-versiota ei kuitenkaan asenneta. Jos tämä ongelma ilmenee, ota SupportAssist-asennuspaketti uudelleen käyttöön käyttämällä oikeaa avainta.

Voit käyttää SupportAssistConfiguration.msi-tiedostoa seuraavista poluista:

- 64-bittiset järjestelmät: x:\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 32-bittiset järjestelmät: x:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

x merkitsee polkua, johon olet asentanut SupportAssistin.

Esimerkki

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

Internet-asetusten konfigurointi

Sinun on annettava sekä paikallisen järjestelmän että kohdejärjestelmien Internet-yhteyden tiedot, jotta voisit luoda kokoonpanotiedoston.

1 Tee **Paikallinen järjestelmä** -sivulla jokin seuraavista:

- Jos paikallisessa järjestelmässä on suora Internet-yhteys, valitse **Yhdistä suoraan**.
- Jos paikallinen järjestelmä muodostaa Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
 - 1 Valitse **Yhdistä käyttäen välityspalvelinta**.
Välityspalvelinasetusten kentät avautuvat näytölle.
 - 2 Anna välityspalvelimen osoite- ja porttinumerotiedot.
 - 3 Jos välityspalvelin edellyttää todennusta, valitse **Tämä välityspalvelin edellyttää todennusta**.
 - 4 Anna välityspalvelimen käyttäjänimi ja salasana.

HUOMAUTUS: Välityspalvelimen todennusta varten on suositeltavaa antaa sellaisen palvelutilin käyttäjänimi ja salasana, joka ei vanhene.

2 Jos kohdejärjestelmien Internet-yhteyden asetukset ovat erilaiset, valitse **Kohdejärjestelmissä on erilaiset asetukset**. **Kohdejärjestelmä**-sivu avautuu.

3 Tee jokin seuraavista:

- Jos kohdejärjestelmässä on suora Internet-yhteys, valitse **Yhdistä suoraan**.
- Jos kohdejärjestelmä muodostaa Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
 - 1 Valitse **Yhdistä käyttäen välityspalvelinta**.
Välityspalvelinasetusten kentät avautuvat näytölle.
 - 2 Anna välityspalvelimen osoite- ja porttinumerotiedot.
 - 3 Jos välityspalvelin edellyttää todennusta, merkitse **Tämä välityspalvelin edellyttää todennusta** -valintaruutu.
 - 4 Anna välityspalvelimen käyttäjänimi ja salasana.

HUOMAUTUS: Kohdejärjestelmien Internet-yhteyttä ei voi tarkistaa Määritysten hallinnasta.

Asetukset

SupportAssistin avulla voit suorittaa automaattisia ja manuaalisia tehtäviä niissä järjestelmissä, joissa SupportAssist on otettu käyttöön. Järjestelmien käyttäjät voivat suorittaa manuaalisia tehtäviä vain, jos SupportAssistin käyttöliittymä on otettu käyttöön. Automaattiset tehtävät suoritetaan järjestelmissä, vaikka SupportAssistin käyttöliittymää ei olisi otettu käyttöön. Lisätietoja SupportAssistin käyttöliittymän käytöstä: *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöopas* on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.

Seuraavassa taulukossa kuvataan **Automaattiset tehtävät** -osiossa olevat asetukset.

Taulukko 2. Automaattiset tehtävät

Asetus	Kuvaus
Päivitä SupportAssist automaattisesti	Anna SupportAssistin päivittyä automaattisesti uudempaan versioon.
Sisällytä ohjelmistotiedot kerättyihin tietoihin	Anna Dellin kerätä tietoja järjestelmiin asennetuista sovelluksista, ajureista ja käyttöjärjestelmäpäivityksistä. ❗ HUOMAUTUS: SupportAssist ei kerää mitään tietoja sovellustesi käytöstä.
Sisällytä tunnistustiedot	Anna Dellin kerätä järjestelmien tunnistustietoja.
Suorita ajoitettuja tarkistuksia	Anna SupportAssistin tarkistaa järjestelmät automaattisesti ajuripäivitysten, laitteisto-ongelmien ja tarvittavien järjestelmäoptimointien varalta. ❗ HUOMAUTUS: SupportAssist tekee ajoitetun tarkistuksen vain, kun järjestelmä on liitetty pistorasiaan ja järjestelmä ei ole käytössä ajoitetun tarkistuksen alkamisaikana.
Automaattinen ohjelmisto-optimointi ❗ HUOMAUTUS: Tämä valintaruutu on käytettävissä vain, jos ajoitetut tarkistukset on otettu käyttöön.	Anna SupportAssistin optimoida järjestelmä automaattisesti tarkistuksen jälkeen. ❗ HUOMAUTUS: Automaattinen optimointi on käytettävissä vain, jos järjestelmällä on aktiivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.
Esiintymistiheys ❗ HUOMAUTUS: Asetukset ovat käytettävissä vain, jos ajoitetut tarkistukset on otettu käyttöön.	Valitse, miten usein SupportAssist tekee ajoitetut tarkistukset – esimerkiksi kerran kuussa.

Seuraavassa taulukossa kuvataan **Käyttäjän toimenpiteet** -osiossa olevat asetukset.

Taulukko 3. Käyttäjän toimenpiteet

Asetus	Kuvaus
Anna käyttäjien avata ja suorittaa SupportAssist tietokoneillaan	Käyttäjät saavat tarkastella ja käyttää SupportAssistin käyttöliittymää. ❗ HUOMAUTUS: Kun SupportAssistin käyttöliittymä otetaan käyttöön, Käyttäjän toimenpiteet -osion muut asetukset ovat käytettävissä.
Vain järjestelmänvalvojat	Otaa SupportAssistin käyttöliittymän käyttöön vain niille käyttäjille, joilla on järjestelmänvalvojan oikeudet.
Kaikki käyttäjät	Otaa SupportAssistin käyttöliittymän käyttöön kaikille käyttäjille.
Näytä ilmoitukset	SupportAssist saa näyttää ilmoituksia ohjelmisto-optimoinneista ja ajuripäivityksistä.
Ajuripäivitykset	Järjestelmänvalvojan oikeuksilla varustetut käyttäjät saavat tarkistaa ja asentaa ajuripäivitykset manuaalisesti. ❗ HUOMAUTUS: Ajurilla tarkoitetaan ohjaimia, laiteohjelmistoa ja BIOS-päivityksiä.

Asetus	Kuvaus
Puhdiata tiedostot	Poista päällekkäiset tiedostot, tilapäiskansiot ja muut tarpeettomat kohteet järjestelmästä.
Säädä suorituskyykyä	Voit maksimoida järjestelmän käsittelynopeuden muokkaamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteriä ja muistinvarauksia.
Optimoi verkko	Optimoi verkon verkkoyhteyden takaamiseksi, ja päivittää järjestelmäasetukset, jotta verkko toimisi mahdollisimman luotettavasti ja tehokkaasti.
Poista virukset ja haittaohjelmat  HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto on käytettävissä ainoastaan järjestelmissä, joilla on aktiivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.  HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.	Eristää ja poistaa virusten ja haittaohjelmien saastuttamat tiedostot.

SupportAssist-yhteyden testaaminen

Edellytykset

- Kohdejärjestelmissä on oltava Internet-yhteys.
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.

Tietoja tehtävästä

SupportAssistin täytyy olla yhteydessä Dellin palvelimiin järjestelmien valvomista ja automaattisen teknisen tuen tarjoamista varten. Tee yhteystesti käyttöönoton jälkeen missä tahansa kohdejärjestelmässä, jotta voisit varmistaa, että SupportAssist on yhdistetty Dellin palvelimiin.

Vaiheet

- Kirjaudu sisään kohdejärjestelmään, jolla haluat suorittaa yhteystestin.
- Avaa ohjelmavalikko napsauttamalla **Käynnistä**.
- Napsauta hiiren kakkospainikkeella **Komentokehote**-kohtaa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
Komentokehote-ikkuna tulee näkyviin.
- Siirry jompaankumpaan seuraavista kohteista käyttöjärjestelmän rakenteesta riippuen:
 - 64-bittiset järjestelmät: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
 - 32-bittiset järjestelmät: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Kirjoita **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** ja paina Enter-näppäintä.
 - Jos kokoonpanotiedostossa on virheelliset internet-yhteydenasetukset, seuraava viesti tulee näkyviin:
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
 - Jos yhdistäminen Dellin palvelimiin ei onnistu väliaikaisen käyttökatkoksen vuoksi, seuraava viesti näytetään:
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
 - Jos asennus on valmis ja SupportAssist pystyy yhdistämään Dellin palvelimiin, seuraava viesti tulee näkyviin:
Connection successful.

SupportAssistin käyttöön siirtyminen TechDirectissä

SupportAssist yritystyöasemille 2.0.1 -versiossa SupportAssist-kokoonpanoja voidaan hallita suoraan TechDirectistä. Jos olet jo ottanut SupportAssistin ja automaattiset päivitykset käyttöön **Määritysten hallinnalla**, SupportAssist päivitetään automaattisesti uusimpaan versioon oletuskokoonpanolla. Jos haluat siirtyä käyttämään SupportAssistia TechDirectissä, lataa, pura ja ota SupportAssist-käyttöönottopaketti käyttöön TechDirectistä.

Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta TechDirectissä: *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöönotto-opas – TechDirectin käyttäminen on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.*

Aiheet:

- [SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä](#)
- [SupportAssist-paketin käyttöönotto TechDirectistä](#)

SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä

Edellytys

Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

- 1 Siirry kohtaan **PalvelutSupportAssist**.
SupportAssist -sivu tulee näkyviin.
- 2 Napsauta **Aineistot**-välilehteä.
Aineistot-paneeli avautuu.
- 3 Jos sinulla on useita tilejä, valitse haluamasi tili **Valitse tili** -luettelosta.
① HUOMAUTUS: Valitse tili -luettelo tulee näkyviin vain, jos käytössä on useita tilejä.
- 4 Valitse **Lataa SupportAssist** -pieniohjelmasta **Lataa**.
Lataa SupportAssist -sivu avautuu.
- 5 Kun lataat SupportAssistin ensimmäistä kertaa, sinun on todennettava TechDirect-tilisi. Todenna tili seuraavasti:
 - a Valitse **Todenna TechDirect-tili**.
Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-ikkuna avautuu.
 - b Anna TechDirectiin kirjautumiseen käyttämäsi sähköpostiosoite ja salasana ja valitse **Kirjaudu**.
- 6 Jos olet jo konfiguroinut SupportAssistin TechDirectissä, valitse Windows-versio ja napsauta **Lataa SupportAssist kotitietokoneille** -painiketta.
① HUOMAUTUS: Jos et ole vielä konfiguroinut SupportAssistia, mutta haluat silti ladata suoritettavan tiedoston, merkitse **Ymmärrän ja haluan jatkaa -valintaruutu ja lataa tiedosto**.

Suoritettava SupportAssist-tiedosto ladataan.

⚠ VAROITUS: Älä ota ladattua tiedostoa suoraan käyttöön järjestelmissä. SupportAssist ei toimi oikein, jos otat suoritettavan tiedoston käyttöön.

Seuraava vaihe

Suorita tiedosto, jolloin SupportAssist-käyttöönottopaketti puretaan. Tämän jälkeen voit ottaa SupportAssistin käyttöön.

① HUOMAUTUS: On suositeltavaa konfiguroida SupportAssist TechDirectissä ennen puretun paketin käyttöönottoa.

SupportAssist-paketin käyttöönotto TechDirectistä

Edellytys

- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.
- Sinun täytyy ensin ladata suoritettava SupportAssist-tiedosto TechDirectistä. Katso kohtaa [SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä](#).

Vaiheet

- 1 Kaksoisnapsauta .exe-tiedostoa.
Seuraavat tiedostot puretaan ja **Käyttöönottopaketin purkutoiminto** näytetään.
 - SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
 - 2 Valitse ohjatussa toiminnossa käyttöönottopaketin muoto.
Käyttöönottopaketin muodoksi on suositeltavaa valita **Windowsissa suoritettava tiedosto**. Tämä helpottaa SupportAssistin käyttöönottoprosessia, jo käyttöön otetun ohjelmiston muokkaamista ja siirtymistä SupportAssistin käyttöön TechDirectissä.
 - 3 Jos valitset käyttöönottopaketin muodoksi **Windows Installer**, valitse **Ota uudelleen käyttöön päivitetyillä välityspalvelintiedoilla**.
Luo uusi käyttöönotto tai **Ota uudelleen käyttöön päivitetyillä välityspalvelintiedoilla** näytetään vain, jos valitset asetuksiksi **Windows Installer**.
 - 4 Tee jokin seuraavista:
 - Jos järjestelmät, joissa SupportAssist on otettu käyttöön, muodostavat Internet-yhteyden suoraan, valitse **Seuraava**.
 - Jos järjestelmät, joissa SupportAssist on otettu käyttöön, muodostavat Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
 - 1 Valitse **Muodosta Internet-yhteys välityspalvelimen kautta**.
 - 2 Anna osoite ja portin numero.
 - 3 Jos välityspalvelin edellyttää todennusta, valitse **Tämä välityspalvelin edellyttää todennusta**.
 - 4 Anna käyttäjänimi ja salasana.
 - 5 Valitse **Seuraava**.
- Tiedoston sijainti** -sivu avautuu.
- 5 Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen kansio, johon haluat purkaa käyttöönottopaketin.
 - 6 Valitse **Seuraava**.
 - Jos valitset **Windowsissa suoritettava tiedosto** -asetuksen, valitsemaasi kansioon luodaan exe-tiedosto ja **Käyttöönotto-ohjeet**-sivu avautuu.
 - Jos valitset **Windowsissa suoritettava tiedosto** -asetuksen, valitsemaasi kansioon luodaan seuraavat tiedostot ja **Käyttöönotto-ohjeet**-sivu avautuu.
 - MST-tiedosto
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi
 - 7 Tee jokin seuraavista:
 - Jos purit käyttöönottopaketin exe-muodossa, ota exe-tiedosto käyttöön kohdejärjestelmissä käyttöönotto työkalulla.
 - Jos purit käyttöönottopaketin MSI-muodossa, ota SupportAssist-käyttöönottopaketti käyttöön suorittamalla komento
`msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
Tässä <downloaded path> on se kansio, johon latsit suoritettavan SupportAssist-tiedoston TechDirectistä.

Taulukko 4. Sanasto

Termi/lyhenne/kirjainlyhenne	Määritelmä
Järjestelmä	Tarkoittaa Dellin kannettavia tietokoneita, pöytätietokoneita, yhdyskäytäviä ja Embedded box PC -tietokoneita.
Tukipyyntö	Kun järjestelmässä havaitaan ongelma, SupportAssist luo tukipyynnön ja välittää sen tekniseen tukeen ongelman ratkaisemista varten.
TechDirect	Se on keskitetty yritysasiakkaille tarkoitettu tukityökalu, jonka avulla voidaan avata ja hallita Dellin tukipyyntöjä. TechDirectin avulla voit hallita SupportAssist-ilmoituksia keskitetyssä paikassa.
WMI	Lyhenne sanoista Windows Management Instrumentation
Ilmoitus	SupportAssistin luoma ilmoitus (hälytys), joka luodaan, kun kohdejärjestelmässä havaitaan ongelma.
MAC	Lyhenne sanoista media access control address, MAC-osoite
Paikallinen järjestelmä	Paikallisella järjestelmällä tai järjestelmänvalvojan järjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla luot SupportAssist-käyttöönottotiedostot tai -paketin
Kohdejärjestelmät	Kohdejärjestelmillä tarkoitetaan kaikkia järjestelmiä, joissa otat SupportAssistin käyttöön
MSI	Microsoft Installer -tiedosto (MSI) on Windowsissa käytettävä asennuspaketin tiedostomuoto.
MST	Microsoft Transform -tiedosto (MST) on kokoonpanotiedosto, jota Microsoft Windows Installer käyttää ohjelmistoasennusten asetusten määrittämisessä. SupportAssistin MST-tiedoston sisältämät asetukset määritetään jokaiseen kohdejärjestelmään.
Vastaustiedosto	SupportAssistin vastaustiedosto on XML-pohjainen kokoonpanotiedosto, jonka sisältämät asetukset määritetään jokaiseen kohdejärjestelmään.
Active Directory -hallintamalli (ADML/ADMX)	Active Directory -hallintamalli on ryhmäkäytännön ominaisuus, jota käytetään Active Directory -ympäristössä järjestelmien keskitettyyn hallintaan. SupportAssistin Active Directory -kokoonpanotiedoston sisältämät asetukset määritetään jokaiseen kohdejärjestelmään. Hallintamallitiedostot jakautuvat .admx-tiedostoihin ja kielikohtaisiin .adml-tiedostoihin, ja ne on tarkoitettu ryhmäkäytännön järjestelmänvalvojien käytettäväksi. Näihin tiedostoihin tehtävien muutosten avulla järjestelmänvalvojat voivat määrittää saman käytäntöjoukon käyttämällä kahta kieltä. Järjestelmänvalvojat voivat määrittää käytännöt käyttämällä kielikohtaisia .adml-tiedostoja ja kieliriippumattomia .admx-tiedostoja.
SCCM	Lyhenne sanoista Microsoft System Center Operations Manager