

Dell SupportAssist για εταιρικά συστήματα-πελάτες

Οδηγός σύντομης εγκατάστασης για χρήστες του Dell ImageAssist



Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα το προϊόν σας.
-  **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδεικνύει είτε ενδεχόμενη ζημιά στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και σας ενημερώνει για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.
-  **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθούν υλική ζημιά και απλός ή θανάσιμος τραυματισμός.

© 2018 - 2019 Dell Inc. ή οι θυγατρικές της. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Οι ονομασίες Dell, EMC και άλλα συναφή εμπορικά σήματα είναι εμπορικά σήματα της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Όλα τα υπόλοιπα εμπορικά σήματα ενδέχεται να είναι εμπορικά σήματα των αντίστοιχων κατόχων τους.

1 Εισαγωγή.....	4
Πληροφορίες για το Dell SupportAssist για εταιρικά συστήματα-πελάτες.....	4
Κύρια χαρακτηριστικά.....	4
Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell.....	5
2 Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist.....	8
Ελάχιστες απαιτήσεις για τη διαμόρφωση και την ανάπτυξη του SupportAssist.....	8
Deploying SupportAssist using Windows Installer file.....	9
Αρχείο προγράμματος εγκατάστασης Windows.....	9
Αρχείο προγράμματος εγκατάστασης Windows.....	9
Ανάπτυξη με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory.....	10
Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory.....	10
Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory σε ελεγκτή τομέα.....	11
Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων.....	12
Δημιουργία αρχείου απαντήσεων.....	12
Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων.....	13
Διαμόρφωση ρυθμίσεων σύνδεσης στο Internet.....	13
Προτιμήσεις.....	14
Δοκιμή συνδεσιμότητας SupportAssist.....	16
3 Μετεγκατάσταση στο SupportAssist στο TechDirect.....	17
Λήψη του SupportAssist από το TechDirect.....	17
Ανάπτυξη πακέτου SupportAssist από το TechDirect.....	18
4 Γλωσσάριο.....	20

Εισαγωγή

Το Dell ImageAssist σας δίνει τη δυνατότητα να δημιουργείτε γρήγορα και να διατηρείτε ένα εξατομικευμένο διαπλατφορμικό είδωλο, έτοιμο για ανάπτυξη στο Microsoft Windows. Στο είδωλο μπορείτε να συμπεριλάβετε το SupportAssist για εταιρικά συστήματα-πελάτες ώστε να λαμβάνετε αυτοματοποιημένη τεχνική υποστήριξη.

❗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Dell ImageAssist version 8.7 does not support installation of SupportAssist.

Αν συμπεριλάβετε το SupportAssist στη δημιουργία του ειδώλου, πρέπει να δημιουργήσετε και να αναπτύξετε το αρχείο διαμόρφωσης του SupportAssist για να ενεργοποιήσετε την αυτόματη παρακολούθηση του SupportAssist. Το παρόν έγγραφο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη δημιουργία του αρχείου διαμόρφωσης του SupportAssist και την ανάπτυξή του σε πολλά συστήματα.

❗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: By default, the SupportAssist for Business Client Systems user interface is not enabled for users. However, you can enable the user interface for all the users or only the users with administrator rights on the system.

Πληροφορίες για το Dell SupportAssist για εταιρικά συστήματα-πελάτες

Το SupportAssist είναι μια τεχνολογία προληπτικού και προγνωστικού ελέγχου που σας επιτρέπει να λαμβάνετε αυτοματοποιημένη τεχνική υποστήριξη για τα συστήματα Dell που χρησιμοποιούνται στην επιχείρησή σας. Με τον εντοπισμό ενός προβλήματος, το SupportAssist ανοίγει αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell για τα συστήματα που έχουν ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport ή ProSupport Plus. Ανάλογα με τον τύπο του προβλήματος, το αίτημα υποστήριξης μπορεί να ξεκινήσει είτε την αυτόματη αποστολή εξαρτημάτων ή την υποβολή ενός αιτήματος τεχνικής υποστήριξης.

Το SupportAssist συλλέγει επίσης δεδομένα για το υλισμικό και το λογισμικό αυτόματα από τα συστήματα της Dell και τα στέλνει με ασφαλή τρόπο στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell. Αυτά τα δεδομένα χρησιμοποιούνται από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης για την αντιμετώπιση του προβλήματος και για την παροχή λύσης για αυτό.

Θέματα:

- [Κύρια χαρακτηριστικά](#)
- [Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell](#)

Κύρια χαρακτηριστικά

- Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, όταν εντοπίζεται κάποιο πρόβλημα
- Αυτόματη αποστολή ανταλλακτικών για προβλήματα που απαιτούν αντικατάσταση ενός εξαρτήματος
- Προληπτική επικοινωνία από εκπρόσωπο της τεχνικής υποστήριξης για να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα
- Προγνωστική ανίχνευση και ειδοποίηση προβλήματος
- Προώθηση ειδοποιήσεων στο συνδεδεμένο λογαριασμό TechDirect
- Δυνατότητα προβολής των ειδοποιήσεων του SupportAssist με χρήση του συνδεδεμένου λογαριασμού TechDirect
- Δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων του SupportAssist από το σύστημα με χρήση του WMI

❗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι δυνατότητες του SupportAssist που είναι διαθέσιμες για κάθε σύστημα διαφέρουν ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell του συστήματος.

Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Στον ακόλουθο πίνακα συνοψίζονται οι δυνατότητες του SupportAssist που διατίθενται για συστήματα με ενεργά σχέδια υπηρεσιών Basic, ProSupport, ProSupport Plus και ProSupport Flex.

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Δυνατότητα	Περιγραφή	Basic	ProSupport	ProSupport Flex για Πελάτη	ProSupport Plus
Προγραμματισμός σαρώσεων υλικού και λογισμικού	Μπορείτε να προγραμματίσετε σαρώσεις υλικού και λογισμικού ανάλογα με την προτίμησή σας.	✓	✓	✓	✓
Ενημέρωση προγραμμάτων οδήγησης	Ενεργοποιήστε τους χρήστες με δικαιώματα διαχειριστή για να σαρώσετε και να εγκαταστήσετε ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που είναι διαθέσιμες για το σύστημά τους.	✓	✓	✓	✓
Σάρωση υλισμικού	Ενεργοποιήστε τους χρήστες για να σαρώσουν το υλισμικό του συστήματος τους για προβλήματα.	✓	✓	✓	✓
Εκκαθάριση αρχείων	Μπορείτε να εκκαθαρίσετε προσωρινά, πλεονάζοντα και άλλα ανεπιθύμητα αρχεία από το σύστημά σας. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να εκκαθαρίζουν αρχεία στο σύστημά τους.	✓	✓	✓	✓
Ρύθμιση απόδοσης του συστήματος	Μπορείτε να προσαρμόσετε τις ρυθμίσεις παροχής ενέργειας, τα αρχεία του μητρώου και τις εκχωρήσεις μνήμης, για να επεξεργαστείτε λεπτομερώς την απόδοση του συστήματός σας. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να συντονίζουν την απόδοση του συστήματός τους.	✓	✓	✓	✓
Βελτιστοποίηση της συνδεσιμότητας δικτύου	Μπορείτε να βελτιστοποιήσετε τη συνδεσιμότητα του δικτύου προσαρμόζοντας τις ρυθμίσεις, ώστε να έχετε ένα αποτελεσματικό και αξιόπιστο δίκτυο. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να	✓	✓	✓	✓

Δυνατότητα	Περιγραφή	Basic	ProSupport	ProSupport Flex για Πελάτη	ProSupport Plus
	βελτιστοποιήσουν τη συνδεσιμότητά τους στο δίκτυο.				
Προβολή πληροφοριών του SupportAssist ²	Το SupportAssist παρακολουθεί συνεχώς τα δεδομένα χρήσης του συστήματος. Μπορείτε να δείτε αυτές τις λεπτομέρειες για όλα τα συστήματα που παρακολουθούνται από το SupportAssist ή μια συγκεκριμένη ομάδα συσκευών.	✗	✓	✓	✓
Αυτόματος εντοπισμός προβλημάτων, ειδοποίηση και δημιουργία αιτήματος υποστήριξης *	Αφού δημιουργήσει η Dell ένα αίτημα υποστήριξης για αποστολή εξαρτημάτων ή για τεχνική υποστήριξη, αποστέλλεται σε εσάς μια ειδοποίηση. Για τα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης, επικοινωνεί προληπτικά μαζί σας ένας αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης για να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα.	✗	✓	✓	✓
Αυτοματοποιημέν ες βελτιστοποιήσεις λογισμικού ¹	Το SupportAssist βελτιστοποιεί αυτόματα το σύστημά σας κατά τη διάρκεια αυτοματοποιημένων σαρώσεων.	✗	✗	✓	✓
Προγνωστικός εντοπισμός προβλημάτων και δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για πρόληψη βλαβών ⁴	Αποστέλλεται μια ειδοποίηση στην κύρια και τη δευτερεύουσα διεύθυνση επικοινωνίας σας σχετικά με την ενδεχόμενη βλάβη του εξαρτήματος. Η Dell ανοίγει ένα αίτημα υποστήριξης και επικοινωνεί μαζί σας για την αποστολή του ανταλλακτικού.	✗	✗	✓	✓
Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού ¹	Απομονώστε, καταργήστε και αποκαταστήστε αρχεία που έχουν μολυνθεί από ιούς και κακόβουλο λογισμικό για να διατηρήσετε τα συστήματά σας ασφαλή. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να αφαιρούν ιούς και κακόβουλα προγράμματα από το σύστημά τους.	✗	✗	✓	✓

1 - Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού δεν διατίθεται σε ορισμένες περιοχές, π.χ. Κίνα.

2 - Οι πληροφορίες SupportAssist μπορούν να προβληθούν μόνο στα Αγγλικά.

3 - * Εάν είναι απενεργοποιημένη η αυτόματη προώθηση στο TechDirect είτε για τεχνική υποστήριξη είτε για αποστολή εξαρτημάτων, μπορείτε να εξετάσετε και να προσδιορίσετε εάν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στην Dell.

4 - ** Η δυνατότητα προληπτικού εντοπισμού προβλημάτων διατίθεται μόνο για μπαταρίες, σκληρούς δίσκους, δίσκους σταθερής κατάστασης (SSD) και ανεμιστήρες.

 | **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Στα συστήματα με το σχέδιο υπηρεσιών Basic οι ειδοποιήσεις δεν προωθούνται στην TechDirect.

Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist

The **Setup Manager** wizard enables you to create the SupportAssist deployment package with the required configuration using one of the following deployment types:

- Windows Installer File (MST)—Used if you deploy configuration information using tools such as Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE, and so on.
- Active Directory Administrative Template—Used if you deploy configuration information by creating an Active Directory group policy.
- Answer File—Used if you deploy configuration information using an Answer file.

You can also download the SupportAssist deployment package from TechDirect. If you have deployed the SupportAssist deployment package created using the **Setup Manager** wizard, you can manually migrate to SupportAssist in TechDirect. Βλ. [Μετεγκατάσταση στο SupportAssist στο TechDirect](#).

For more information about SupportAssist in TechDirect, see the [Ο Οδηγός ανάπτυξης του SupportAssist για εταιρικά συστήματα-πελάτες—Χρήση του TechDirect διατίθεται στη διεύθυνση \[www.dell.com/serviceabilitytools\]\(http://www.dell.com/serviceabilitytools\)](#).

Θέματα:

- [Ελάχιστες απαιτήσεις για τη διαμόρφωση και την ανάπτυξη του SupportAssist](#)
- [Deploying SupportAssist using Windows Installer file](#)
- [Ανάπτυξη με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory](#)
- [Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων](#)
- [Διαμόρφωση ρυθμίσεων σύνδεσης στο Internet](#)
- [Προτιμήσεις](#)
- [Δοκιμή συνδεσιμότητας SupportAssist](#)

Ελάχιστες απαιτήσεις για τη διαμόρφωση και την ανάπτυξη του SupportAssist

- Πρέπει να διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). If you do not have a Dell My Account, go to the [Dell My Account](#) registration page.
- Εγγραφείτε στο TechDirect ως διαχειριστής με τα ίδια διαπιστευτήρια που χρησιμοποιείτε για τον λογαριασμό σας. Για να κάνετε εγγραφή της επιχείρησής σας στο TechDirect, επισκεφθείτε τη σελίδα [Εγγραφή στο TechDirect](#).

❶ | **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για να διαμορφώσετε το SupportAssist, πρέπει να διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). Συνιστάται η δημιουργία λογαριασμού TechDirect, δεν είναι όμως υποχρεωτική.

❷ | **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για να κάνετε διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist από το TechDirect, θα πρέπει να έχετε έναν λογαριασμό Dell συνδεδεμένο με τον λογαριασμό σας στο TechDirect.

❸ | **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για να δείτε ή να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις για προβλήματα υλισμικού, πρέπει να κάνετε εγγραφή στην υπηρεσία αυτόματης αποστολής του TechDirect.

- Το τοπικό σύστημα και τα συστήματα προορισμού πρέπει να έχουν δυνατότητα σύνδεσης στους ακόλουθους προορισμούς:
 - <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>

Deploying SupportAssist using Windows Installer file

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία του αρχείου MST που περιέχει τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης, και στη συνέχεια για την ανάπτυξη του SupportAssist με το αρχείο MST στα συστήματα προορισμού.

Αρχείο προγράμματος εγκατάστασης Windows

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο ίντερνετ.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει με τα ίδια διαπιστευτήρια έναν λογαριασμό Dell και έναν λογαριασμό TechDirect.

Βήματα

- 1 Μεταβείτε στον φάκελο όπου έχει εγκατασταθεί το SupportAssist και εκτελέστε μία από τις παρακάτω ενέργειες:
 - Στα συστήματα 64-bit - Ακολουθείτε τη διαδρομή `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Στα συστήματα 32-bit - Ακολουθείτε τη διαδρομή `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

Όπου **x** είναι η τοποθεσία όπου έχετε εγκαταστήσει το SupportAssist.
- 2 Κάντε δεξί κλικ στην εντολή `SupportAssistWizard.exe` και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
Εμφανίζεται η **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
- 3 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
- 4 Στη σελίδα **Τύπος εγκατάστασης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
- 5 Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
- 6 Καταχωρίστε τα στοιχεία σύνδεσης στο Internet για τα τοπικά συστήματα και τα συστήματα προορισμού και κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**. Βλ. [Διαμόρφωση ρυθμίσεων σύνδεσης στο Internet](#).
- 7 Στη σελίδα **Είσοδος**, κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
- 8 Στη σελίδα **Είσοδος** του λογαριασμού Dell, πληκτρολογήστε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον κωδικό πρόσβασης και κάντε κλικ στην επιλογή **Είσοδος**.
- 9 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εισαγάγετε τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής, επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επικοινωνίας και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**.
- 10 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, επιλέξτε τις απαιτούμενες προτιμήσεις και κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**. Βλ. [Προτιμήσεις](#).
- 11 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο Windows Installer** και εκτελέστε τα εξής βήματα:
 - a Στο πεδίο **Επιλογή αρχείου MSI**, πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` ή `SupportAssistx86.msi`) που λάβατε νωρίτερα.
 - b Στο πεδίο **Επιλογή του ονόματος και της διαδρομής αρχείου**, πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε τον φάκελο στον οποίο θέλετε να αποθηκεύσετε το αρχείο διαμόρφωσης.
- 12 Πατήστε **Δημιουργία**.
The following files are created in the specified folder and the **Summary** page is displayed.
 - A Windows Installer file with the configuration settings
 - `CheckandUninstall.ps1`

Αρχείο προγράμματος εγκατάστασης Windows

Προαπαιτούμενο

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμούς.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η Dell έχει επικυρώσει την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού με χρήση του Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). Ωστόσο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε εργαλείο για την ανάπτυξη του SupportAssistConfiguration.msi μαζί με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού, χρησιμοποιώντας την παρακάτω εντολή:

Βήμα

Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή και αναπτύξτε το SupportAssist στα συστήματα προορισμού:

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

Μπορείτε να προσπελάσετε το αρχείο SupportAssistConfiguration.msi μέσω μίας από τις ακόλουθες διαδρομές στον φάκελο όπου είναι εγκατεστημένο το SupportAssist:

- Στα συστήματα 64-bit: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Στα συστήματα 32-bit: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

Όπου x είναι η τοποθεσία όπου έχετε εγκαταστήσει το SupportAssist.

Παράδειγμα

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

Ανάπτυξη με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία των αρχείων προτύπου Active Directory (AD) που περιέχουν τη διαμόρφωση ρυθμίσεων, και στη συνέχεια, για την ανάπτυξη του SupportAssist με τα αρχεία προτύπου AD σε συστήματα προορισμού.

Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο ίντερνετ.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει με τα ίδια διαπιστευτήρια έναν λογαριασμό Dell και έναν λογαριασμό TechDirect.

Βήματα

1. Μεταβείτε στον φάκελο όπου έχει εγκατασταθεί το SupportAssist και εκτελέστε μία από τις παρακάτω ενέργειες:
 - Στα συστήματα 64-bit - Ακολουθείτε τη διαδρομή x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - Στα συστήματα 32-bit - Ακολουθείτε τη διαδρομή x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\Όπου x είναι η τοποθεσία όπου έχετε εγκαταστήσει το SupportAssist.
2. Κάντε δεξί κλικ στην εντολή SupportAssistWizard.exe και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται η **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
3. Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
4. Στη σελίδα **Τύπος εγκατάστασης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
5. Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
6. Καταχωρίστε τα στοιχεία σύνδεσης στο Internet για τα τοπικά συστήματα και τα συστήματα προορισμού και κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**. Βλ. [Διαμόρφωση ρυθμίσεων σύνδεσης στο Internet](#).
7. Στη σελίδα **Είσοδος**, κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.

- 8 Στη σελίδα **Είσοδος** του λογαριασμού Dell, πληκτρολογήστε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον κωδικό πρόσβασης και κάντε κλικ στην επιλογή **Είσοδος**.
- 9 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εισαγάγετε τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής, επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επικοινωνίας και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**.
- 10 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, επιλέξτε τις απαιτούμενες προτιμήσεις και κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**. Βλ. [Προτιμήσεις](#).
- 11 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Active Directory (AD)**.
- 12 Πληκτρολογήστε ένα όνομα για το πρότυπο διαχείρισης.

❶ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η Dell συνιστά να ονομάσετε τα αρχεία προτύπου Active Directory με βάση την οργανωτική ή επιχειρηματική μονάδα σας.

- 13 Click **Browse**, select the folder where you want to save the template files, and then click **Create**.
The following files are created in the specified folder and the **Summary** page is displayed.
 - The two Active Directory administrative template files ADML and ADMX with the configuration settings
 - CheckandUninstall.ps1

Επόμενο βήμα

Ανάπτυξη των αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory (ADML και ADMX) σε ελεγκτή τομέα. Βλ. [Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory σε ελεγκτή τομέα](#).

Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory σε ελεγκτή τομέα

Προαπαιτούμενο

Τα συστήματα προορισμοί πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο τομέα.

Βήματα

- 1 Μεταβείτε στο κεντρικό κατάστημα στον ελεγκτή τομέα.

❶ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η τοποθεσία του κεντρικού χώρου αναφέρεται στην τοποθεσία SYSVOL. Για παράδειγμα, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.
- 2 Δημιουργήστε έναν φάκελο με το όνομα του κωδικού γλώσσας που χρησιμοποιείται από το λειτουργικό σύστημα.

❶ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Με βάση τις ρυθμίσεις γλώσσας του λειτουργικού σας συστήματος, δημιουργήστε έναν φάκελο χρησιμοποιώντας ως όνομα φακέλου τον κωδικό γλώσσας. Για παράδειγμα, αν το λειτουργικό σας σύστημα είναι στα αγγλικά, δημιουργήστε έναν φάκελο με όνομα en-US.
- 3 Αντιγράψτε το αρχείο ADML και επικολλήστε το στον φάκελο που δημιουργήσατε.
- 4 Αντιγράψτε το αρχείο ADMX και επικολλήστε το στην τοποθεσία του κεντρικού χώρου.

❶ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Ενδέχεται να χρειαστεί χρόνος για την ενημέρωση τυχόν αλλαγών στα αρχεία προτύπου διαχείρισης του Active Directory σε όλα τα συστήματα που είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο τομέα. Για να βεβαιωθείτε ότι η ενημέρωση γίνεται γρήγορα, σε κάθε σύστημα που είναι συνδεδεμένο με το δίκτυο τομέα, ανοίξτε τη Γραμμή εντολών ως διαχειριστής, πληκτρολογήστε `gpupdate`, και στη συνέχεια πατήστε **Enter**.
- 5 Ανοίξτε τη **Διαχείριση πολιτικής ομάδας**, κάντε δεξί κλικ τον φάκελο τομέα και πατήστε **Δημιουργία GPO σε αυτόν τον τομέα και σύνδεση εδώ**.
Εμφανίζεται το αναδυόμενο παράθυρο **Νέες GPO**.
- 6 Πληκτρολογήστε το προτιμώμενο όνομα τομέα και πατήστε **OK**.
- 7 Κάντε δεξί κλικ σε κάθε φάκελο μονάδας λειτουργιών και πατήστε **Δημιουργία GPO σε αυτόν τον τομέα και σύνδεση εδώ**.
Εμφανίζεται το αναδυόμενο παράθυρο **Νέες GPO**.
- 8 Πληκτρολογήστε το όνομα του προτύπου διαχείρισης της μονάδας λειτουργιών του Active Directory και πατήστε **OK**.
- 9 Κάντε δεξί κλικ στην πολιτική ομάδας τομέα που δημιουργήθηκε και πατήστε **Επεξεργασία**.
Εμφανίζεται η **Επεξεργασία διαχείρισης πολιτικής ομάδας**.
- 10 Μεταβείτε στο πρότυπο διαχείρισης του Active Directory που δημιουργήθηκε. Πατήστε **Εισαγάγετε το περιεχόμενο ανάπτυξης που θα διανεμηθεί**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Εισαγάγετε το περιεχόμενο ανάπτυξης που θα διανεμηθεί**.

- 11 Πατήστε **Ενεργοποίηση** και μετά πατήστε **Εφαρμογή**.
- 12 Πατήστε **ΟΚ**.

Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία του αρχείου απαντήσεων που περιέχει τις ρυθμίσεις παραμέτρων, και για την ανάπτυξη, στη συνέχεια, του SupportAssist με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.

Δημιουργία αρχείου απαντήσεων

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο ίντερνεντ.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει με τα ίδια διαπιστευτήρια έναν λογαριασμό Dell και έναν λογαριασμό TechDirect.

Βήματα

- 1 Μεταβείτε στον φάκελο όπου έχει εγκατασταθεί το SupportAssist και εκτελέστε μία από τις παρακάτω ενέργειες:
 - Στα συστήματα 64-bit - Ακολουθείτε τη διαδρομή `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Στα συστήματα 32-bit - Ακολουθείτε τη διαδρομή `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Όπου x είναι η τοποθεσία όπου έχετε εγκαταστήσει το SupportAssist.
- 2 Κάντε δεξί κλικ στην εντολή SupportAssistWizard.exe και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται η **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
- 3 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
- 4 Στη σελίδα **Τύπος εγκατάστασης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
- 5 Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
- 6 Καταχωρίστε τα στοιχεία σύνδεσης στο Internet για τα τοπικά συστήματα και τα συστήματα προορισμού και κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**. Βλ. [Διαμόρφωση ρυθμίσεων σύνδεσης στο Internet](#).
- 7 Στη σελίδα **Είσοδος**, κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
- 8 Στη σελίδα **Είσοδος** του λογαριασμού Dell, πληκτρολογήστε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον κωδικό πρόσβασης και κάντε κλικ στην επιλογή **Είσοδος**.
- 9 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εισαγάγετε τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής, επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επικοινωνίας και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**.
- 10 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, επιλέξτε τις απαιτούμενες προτιμήσεις και κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**. Βλ. [Προτιμήσεις](#).
- 11 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο εγκατάστασης για Windows**.
- 12 Enter a key for encrypting the Answer file.

① ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Φροντίστε να σημειώσετε το κλειδί κρυπτογράφησης, επειδή το ίδιο κλειδί θα απαιτηθεί κατά την ανάπτυξη του SupportAssist με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.

- 13 Click **Browse**, select the folder where you want to save the Answer file, and then click **Create**.

The following files are created in the specified folder and the **Summary** page is displayed.

- An Answer file with the configuration settings
- CheckandUninstall.ps1

Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων

Προαπαιτούμενο

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμούς.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Η Dell έχει εγκρίνει την ανάπτυξη του SupportAssist σε συστήματα προορισμού με χρήση του Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). Ωστόσο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε κατάλληλο εργαλείο για την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi) μαζί με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.

Βήμα

Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού:

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

where <key> is the encryption key that was entered in the **Setup Manager** wizard.

- ❶ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν το κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων περιέχει ειδικούς χαρακτήρες, περικλείστε το κλειδί σε εισαγωγικά.
- ❷ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν εκτελέσετε την ανάπτυξη της πιο πρόσφατης έκδοσης του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στα συστήματα προορισμού με λανθασμένο κλειδί απαντήσεων, θα καταργηθεί η εγκατάσταση της προηγούμενης έκδοσης του SupportAssist. Ωστόσο, δεν θα εγκατασταθεί η πιο πρόσφατη έκδοση του SupportAssist. Αν προκύψει αυτό το ζήτημα, επαναλάβετε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist με το σωστό κλειδί για το αρχείο απαντήσεων.

Μπορείτε να προσπελάσετε το αρχείο SupportAssistConfiguration.msi μέσω μίας από τις ακόλουθες διαδρομές στον φάκελο όπου είναι εγκατεστημένο το SupportAssist:

- Στα συστήματα 64-bit: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Στα συστήματα 32-bit: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

Όπου x είναι η τοποθεσία όπου έχετε εγκαταστήσει το SupportAssist.

Παράδειγμα

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

Διαμόρφωση ρυθμίσεων σύνδεσης στο Internet

Πρέπει να καταχωρήσετε τα στοιχεία σύνδεσης στο Internet τόσο για τα τοπικά συστήματα όσο και για τα συστήματα προορισμού, προκειμένου να δημιουργήσετε το αρχείο διαμόρφωσης.

- 1 Στο παράθυρο **Τοπικό σύστημα**, εκτελέστε μια από τις ακόλουθες ενέργειες:
 - Αν το τοπικό σύστημα συνδέεται απευθείας στο Internet, επιλέξτε **Απευθείας σύνδεση**.
 - Εάν το τοπικό σύστημα συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:
 - 1 Επιλέξτε **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης**.
Εμφανίζονται τα πεδία ρυθμίσεων του διακομιστή μεσολάβησης.
 - 2 Καταχωρίστε τα στοιχεία διεύθυνσης και αριθμού θύρας για τον διακομιστή μεσολάβησης.
 - 3 Εάν ο διακομιστής μεσολάβησης απαιτεί έλεγχο ταυτότητας, επιλέξτε **Αυτός ο διακομιστής μεσολάβησης απαιτεί έλεγχο ταυτότητας**.
 - 4 Καταχωρίστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για τον διακομιστή μεσολάβησης.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, συνιστάται να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού εξυπηρέτησης που δεν έχει ημερομηνία λήξης.

- 2 Εάν τα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούν διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε **Τα συστήματα προορισμού έχουν διαφορετικές ρυθμίσεις**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Σύστημα προορισμού**.
- 3 Κάντε μία από τις παρακάτω ενέργειες:
 - Αν το σύστημα προορισμού συνδέεται απευθείας στο Internet, επιλέξτε **Απευθείας σύνδεση**.
 - Εάν το σύστημα προορισμού συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:
 - 1 Επιλέξτε **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης**.
Εμφανίζονται τα πεδία ρυθμίσεων του διακομιστή μεσολάβησης.
 - 2 Καταχωρίστε τα στοιχεία διεύθυνσης και αριθμού θύρας για τον διακομιστή μεσολάβησης.
 - 3 Εάν ο διακομιστής μεσολάβησης απαιτεί έλεγχο ταυτότητας, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αυτός ο διακομιστής μεσολάβησης απαιτεί έλεγχο ταυτότητας**.
 - 4 Καταχωρίστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για τον διακομιστή μεσολάβησης.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η συνδεσιμότητα στο Internet των συστημάτων προορισμού δεν μπορεί να επαληθευτεί από τον οδηγό Διαχείρισης εγκατάστασης.

Προτιμήσεις

Το SupportAssist σας δίνει τη δυνατότητα να εκτελείτε αυτοματοποιημένες και μη αυτόματες εργασίες στα συστήματα στα οποία αναπτύσσεται το SupportAssist. Οι μη αυτόματες εργασίες μπορούν να εκτελεστούν από τους χρήστες του συστήματος μόνο αν είναι ενεργοποιημένη η διεπαφή χρήστη του SupportAssist. Ωστόσο, εκτελούνται αυτοματοποιημένες εργασίες στα συστήματα, ακόμη και αν δεν είναι ενεργοποιημένη η διεπαφή χρήστη SupportAssist. Για πληροφορίες σχετικά με τη χρήση της διεπαφής χρήστη SupportAssist, ανατρέξτε στο θέμα Το Εγχειρίδιο χρήσης του SupportAssist για εταιρικά συστήματα-πελάτες διατίθεται στη διεύθυνση www.dell.com/serviceabilitytools.

Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει τις επιλογές της ενότητας **Αυτοματοποιημένες εργασίες**.

Πίνακας 2. Αυτοματοποιημένες εργασίες

Επιλογή	Περιγραφή
Αυτόματη ενημέρωση του SupportAssist	Να επιτρέπεται στο SupportAssist να κάνει αναβάθμιση αυτόματα σε μια ανώτερη έκδοση.
Συμπερίληψη πληροφοριών λογισμικού σε συλλεχθέντα δεδομένα.	Να επιτρέπεται στην Dell να συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος από τα συστήματά σας. ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.
Συμπερίληψη πληροφοριών ταυτοποίησης	Να επιτρέπεται στην Dell να συλλέγει πληροφορίες ταυτοποίησης του συστήματος.
Εκτέλεση προγραμματισμένων σαρώσεων	Να επιτρέπεται στο SupportAssist να σαρώνει αυτόματα τα συστήματα για να εντοπίσει ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης, ζητήματα υλισμικού και τις απαιτούμενες βελτιστοποιήσεις συστήματος.

Επιλογή	Περιγραφή
	❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το SupportAssist εκτελεί μια προγραμματισμένη σάρωση μόνο όταν το σύστημα συνδέεται σε πρίζα ηλεκτρικού ρεύματος και το σύστημα δεν χρησιμοποιείται κατά την έναρξη της προγραμματισμένης σάρωσης.
Αυτόματη βελτιστοποίηση λογισμικού ❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αυτό το πλαίσιο ελέγχου είναι ενεργοποιημένο μόνο αν έχετε ενεργοποιήσει τις προγραμματισμένες σαρώσεις.	Να επιτρέπεται στο SupportAssist να βελτιστοποιήσει αυτόματα το σύστημα μετά τη σάρωση. ❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι αυτόματες βελτιστοποιήσεις ισχύουν μόνο για συστήματα με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport Plus ή ProSupport Flex for Client.
Συχνότητα ❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι επιλογές είναι ενεργοποιημένες μόνο αν ενεργοποιήσετε τις προγραμματισμένες σαρώσεις.	Επιλέξτε τη συχνότητα με την οποία το SupportAssist θα εκτελεί προγραμματισμένες σαρώσεις, για παράδειγμα, κάθε μήνα.

Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει τις επιλογές της ενότητας **Αλληλεπιδράσεις χρηστών**.

Πίνακας 3. Αλληλεπιδράσεις χρηστών

Επιλογή	Περιγραφή
Να επιτρέπεται στους χρήστες να ανοίγουν και να εκτελούν το SupportAssist στους υπολογιστές τους	Επιτρέπει στους χρήστες να προβάλλουν και να χρησιμοποιούν τη διεπαφή χρήστη SupportAssist. ❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Όταν ενεργοποιείτε τη διεπαφή χρήστη SupportAssist, οι άλλες επιλογές στις ενότητες «Αλληλεπιδράσεις χρηστών» είναι ενεργοποιημένες.
Μόνο διαχειριστές	Ενεργοποιεί τη διεπαφή χρήστη SupportAssist μόνο για χρήστες με δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.
Όλοι οι χρήστες	Ενεργοποιεί τη διεπαφή χρήστη SupportAssist για όλους τους τύπους χρηστών.
Εμφάνιση ειδοποιήσεων	Επιτρέπει στο SupportAssist να εμφανίζει ειδοποιήσεις σχετικά με τις βελτιστοποιήσεις λογισμικού και τις ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης.
Ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης	Επιτρέπει στους χρήστες με δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα να ελέγχουν με μη αυτόματο τρόπο και να εγκαθιστούν ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης. ❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο όρος «πρόγραμμα οδήγησης» αναφέρεται σε προγράμματα οδήγησης, υλικολογισμικό και ενημερώσεις του BIOS.
Εκκαθάριση αρχείων	Καταργούνται πλεονάζοντα αρχεία, προσωρινοί φάκελοι και άλλα άχρηστα και περιττά στοιχεία από το σύστημά σας.
Ρύθμιση απόδοσης	Προσαρμόζονται οι ρυθμίσεις παροχής ενέργειας, το μητρώο και η εκχώρηση μνήμης για να μεγιστοποιηθεί η ταχύτητα επεξεργασίας του συστήματος.
Βελτιστοποίηση δικτύου	Βελτιστοποιείται το δίκτυο για να εξασφαλιστεί η συνδεσιμότητα του δικτύου και να ενημερωθούν οι ρυθμίσεις του συστήματος ώστε να διατηρείται η αποτελεσματικότητα και η αξιοπιστία του δικτύου.

Επιλογή	Περιγραφή
Κατάργηση ιών και κακόβουλου λογισμικού ❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού διατίθεται μόνο σε συστήματα με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport Plus ή ProSupport Flex for Client. ❶ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού δεν διατίθεται σε ορισμένες περιοχές, π.χ. Κίνα.	Απομονώνει και αφαιρεί αρχεία που έχουν μολυνθεί από ιούς και κακόβουλο λογισμικό.

Δοκιμή συνδεσιμότητας SupportAssist

Προϋποθέσεις

- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να έχουν συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο.
- Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμούς.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Για να παρακολουθεί τα συστήματά σας και να παρέχει αυτοματοποιημένη τεχνική υποστήριξη, το SupportAssist πρέπει να είναι συνδεδεμένο με τη Dell. Εκτελέστε τη δοκιμή συνδεσιμότητας σε οποιοδήποτε από τα συστήματα προορισμού μετά την ανάπτυξη για να διαπιστώσετε εάν το SupportAssist είναι επιτυχώς συνδεδεμένο με την Dell.

Βήματα

- Προσπελάστε το σύστημα προορισμό στο οποίο θέλετε να εκτελέσετε τη δοκιμή συνδεσιμότητας.
- Πατήστε **Έναρξη** για να ανοίξετε το μενού των προγραμμάτων.
- Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
Εμφανίζεται το παράθυρο **Γραμμή εντολών**.
- Μεταβείτε σε μία από τις παρακάτω τοποθεσίες, ανάλογα με την αρχιτεκτονική του λειτουργικού συστήματος:
 - Στα συστήματα 64-bit: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
 - Στα συστήματα 32-bit: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Πληκτρολογήστε SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity και πατήστε Enter.
 - Αν οι ρυθμίσεις σύνδεσης στο ίντερνετ στο αρχείο διαμόρφωσης δεν είναι σωστές, εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
 - Αν η σύνδεση στη Dell δεν είναι διαθέσιμη λόγω προσωρινής διακοπής, εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
 - Αν η εγκατάσταση έχει ολοκληρωθεί και το SupportAssist μπορεί να συνδεθεί στη Dell, εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:
Connection successful.

Μετεγκατάσταση στο SupportAssist στο TechDirect

Στην έκδοση SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1 (για Συστήματα Εταιρικών Προγραμμάτων-Πελατών 2.0.1) μπορείτε να διαχειριστείτε τη διαμόρφωση του SupportAssist απευθείας από το TechDirect. Εάν έχετε ήδη αναπτύξει το SupportAssist χρησιμοποιώντας τον οδηγό **Διαχείρισης εγκατάστασης** και έχετε ενεργοποιήσει την αυτόματη ενημέρωση, το SupportAssist αναβαθμίζεται αυτόματα στην πιο πρόσφατη έκδοση με προεπιλεγμένη διαμόρφωση. Για να μεταβείτε στο SupportAssist στο TechDirect, λάβετε, εξαγάγετε και αναπτύξτε το πακέτο ανάπτυξης του SupportAssist από το TechDirect.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το SupportAssist στο TechDirect, ανατρέξτε στο Ο Οδηγός ανάπτυξης του SupportAssist για εταιρικά συστήματα-πελάτες—Χρήση του TechDirect *διατίθεται στη διεύθυνση* www.dell.com/serviceabilitytools.

Θέματα:

- [Λήψη του SupportAssist από το TechDirect](#)
- [Ανάπτυξη πακέτου SupportAssist από το TechDirect](#)

Λήψη του SupportAssist από το TechDirect

Προαπαιτούμενο

Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο TechDirect με δικαιώματα διαχειριστή SupportAssist.

Βήματα

- 1 Μεταβείτε στις επιλογές **ΥπηρεσίεςSupportAssist**.
Εμφανίζεται η σελίδα **SupportAssist**.
- 2 Επιλέξτε την καρτέλα **Πάγια**.
Εμφανίζεται το παράθυρο **Πάγια**.
- 3 Εάν έχετε πολλούς λογαριασμούς, επιλέξτε έναν λογαριασμό από τη λίστα **Επιλογή λογαριασμού**.
① ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η λίστα **Επιλογή λογαριασμού** εμφανίζεται μόνο εάν έχετε πολλούς λογαριασμούς.
- 4 Στο εργαλείο **Λήψη του SupportAssist**, κάντε κλικ στο κουμπί **Λήψη**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Λήψη του SupportAssist**.
- 5 Για να κάνετε λήψη του SupportAssist για πρώτη φορά, πρέπει να επαληθεύσετε τον λογαριασμό σας TechDirect. Για να επαληθεύσετε τον λογαριασμό, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:
 - a Κάντε κλικ στην επιλογή **Επαλήθευση λογαριασμού TechDirect**.
Εμφανίζεται το παράθυρο **Είσοδος** του λογαριασμού Dell.
 - b Πληκτρολογήστε τα ίδια στοιχεία διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κωδικού πρόσβασης που χρησιμοποιήσατε για να συνδεθείτε στο TechDirect και κάντε κλικ στην επιλογή **Είσοδος**.
- 6 Εάν έχετε ήδη ρυθμίσει τις παραμέτρους του SupportAssist στο TechDirect, επιλέξτε την απαιτούμενη έκδοση των Windows και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή **Λήψη του SupportAssist για PC**.

① ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν δεν έχετε διαμορφώσει τις παραμέτρους του SupportAssist και εξακολουθείτε να θέλετε να κάνετε λήψη του εκτελέσιμου, επιλέξτε το πλαίσιο **Κατανώ και θέλω να προχωρήσω και, στη συνέχεια, κάντε λήψη του αρχείου**.

Γίνεται λήψη του εκτελέσιμου του SupportAssist.

⚠ ΠΡΟΣΟΧΗ: Δεν πρέπει να αναπτύξετε απευθείας στα συστήματά σας το εκτελέσιμο αρχείο που έχετε λάβει. Το SupportAssist δεν λειτουργεί σωστά εάν αναπτύξετε το εκτελέσιμο αρχείο.

Επόμενο βήμα

Εκτελέστε το εκτελέσιμο για να εξαγάγετε το πακέτο ανάπτυξης του SupportAssist και, στη συνέχεια, αναπτύξτε το SupportAssist.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Συνιστάται να διαμορφώσετε το SupportAssist στο TechDirect προτού αναπτύξετε το πακέτο που έχει εξαχθεί.

Ανάπτυξη πακέτου SupportAssist από το TechDirect

Προαπαιτούμενο

- Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμούς.
- Πρέπει να έχετε λάβει το εκτελέσιμο SupportAssist από το TechDirect. Βλ. [Λήψη του SupportAssist από το TechDirect](#).

Βήματα

- 1 Κάντε διπλό κλικ στο αρχείο .exe.
Τα παρακάτω αρχεία εξαγόνονται και εμφανίζεται ο οδηγός **Εξαγωγή πακέτου ανάπτυξης**.
 - SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
 - 2 Στον οδηγό, επιλέξτε την απαιτούμενη μορφή του πακέτου ανάπτυξης.
Συνιστάται να επιλέξετε **Εκτελέσιμο αρχείο των Windows** ως τη μορφή πακέτου ανάπτυξης. Αυτό απλοποιεί τη διαδικασία για την ανάπτυξη του SupportAssist, την τροποποίηση μιας υπάρχουσας ανάπτυξης ή τη μετεγκατάσταση στο SupportAssist στο TechDirect.
 - 3 Εάν επιλέξετε **Windows Installer** ως μορφή πακέτου ανάπτυξης, επιλέξτε **Επανάληψη ανάπτυξης με ενημερωμένα στοιχεία διακομιστή μεσολάβησης**.
Οι επιλογές **Δημιουργία νέας ανάπτυξης** ή **Επανάληψη ανάπτυξης με ενημερωμένα στοιχεία διακομιστή μεσολάβησης** εμφανίζονται μόνο εάν επιλέξετε **Windows Installer**.
 - 4 Ακολουθήστε ένα από τα παρακάτω βήματα:
 - Εάν τα συστήματα στα οποία αναπτύξατε το SupportAssist συνδέονται απευθείας στο Internet, κάντε κλικ στο κουμπί **Επόμενο**.
 - Εάν τα συστήματα στα οποία αναπτύξατε το SupportAssist συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:
 - 1 Επιλέξτε **Σύνδεση στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης**.
 - 2 Καταχωρήστε τη διεύθυνση και τον αριθμό θύρας.
 - 3 Εάν ο διακομιστής μεσολάβησης απαιτεί έλεγχο ταυτότητας, επιλέξτε **Αυτός ο διακομιστής μεσολάβησης απαιτεί έλεγχο ταυτότητας**.
 - 4 Καταχωρήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης.
- ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, συνιστάται να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού εξυπηρέτησης που δεν έχει ημερομηνία λήξης.
- 5 Πατήστε **Επόμενο**.
- Εμφανίζεται η σελίδα **Θέση αρχείου**.
- 5 Κάντε κλικ στο κουμπί **Αναζήτηση** και επιλέξτε τον φάκελο στον οποίο θέλετε να εξαγάγετε το πακέτο ανάπτυξης.
 - 6 Πατήστε **Επόμενο**.
 - Εάν επιλέξετε **Εκτελέσιμο αρχείο των Windows**, ένα αρχείο EXE δημιουργείται στον καθορισμένο φάκελο και εμφανίζεται η σελίδα **Οδηγίες ανάπτυξης**.
 - Εάν επιλέξετε **Windows Installer**, τα ακόλουθα αρχεία δημιουργούνται στον επιλεγμένο φάκελο και εμφανίζεται η σελίδα **Οδηγίες ανάπτυξης**.
 - Αρχείο MST
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi
 - 7 Κάντε μία από τις παρακάτω ενέργειες:

- Εάν έχετε εξαγάγει το πακέτο ανάπτυξης σε μορφή EXE, αναπτύξτε το αρχείο EXE στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιώντας ένα εργαλείο ανάπτυξης.
- Εάν έχετε εξαγάγει το πακέτο ανάπτυξης σε μορφή MSI, εκτελέστε την ακόλουθη εντολή για την ανάπτυξη του πακέτου ανάπτυξης του SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
όπου <downloaded path> είναι η τοποθεσία του φακέλου στον οποίο έχετε λάβει το εκτελέσιμο του SupportAssist από το TechDirect.

Γλωσσάριο

Πίνακας 4. Γλωσσάριο

Ορολογία/Συντμήσεις/Ακρωνύμια	Ορισμός
Σύστημα	Αφορά φορητούς υπολογιστές, επιτραπέζιους υπολογιστές, tablet, υπολογιστές Gateway και Embedded box της Dell
Αίτημα υποστήριξης	Όταν εντοπίζεται κάποιο πρόβλημα σε ένα σύστημα, το SupportAssist δημιουργεί ένα αίτημα υποστήριξης και το προωθεί στην Τεχνική υποστήριξη για την επίλυσή του.
TechDirect	Είναι ένα κεντρικό εργαλείο υποστήριξης, σχεδιασμένο να παρέχει στους εμπορικούς πελάτες τη δυνατότητα να ανοίγουν και να διαχειρίζονται αιτήματα υποστήριξης προς την Dell. Η πύλη TechDirect σας επιτρέπει να διαχειρίζεστε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist από μια κεντρική τοποθεσία.
WMI	Όργανα διαχείρισης των Windows
Ειδοποίηση	Η ειδοποίηση είναι μια ενημέρωση που δημιουργείται από το SupportAssist, όταν εντοπίζεται πρόβλημα σε ένα σύστημα προορισμού.
MAC	Media access control - Διεύθυνση ελέγχου πρόσβασης μέσου
Τοπικό σύστημα	Ο όρος «τοπικό σύστημα» ή «σύστημα διαχειριστή» αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist
Συστήματα προορισμού	Ο όρος «συστήματα προορισμού» αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.
MSI	Το Microsoft Installer (MSI) είναι μια μορφή αρχείου πακέτου προγράμματος εγκατάστασης που χρησιμοποιείται από τα Windows.
MST	Το αρχείο Microsoft Transform (MST) είναι ένα αρχείο διαμόρφωσης που χρησιμοποιείται από το Microsoft Windows Installer για τη διαμόρφωση παραμέτρων των εγκαταστάσεων λογισμικού. Το αρχείο MST του SupportAssist περιέχει ρυθμίσεις που διαμορφώνονται σε κάθε σύστημα προορισμού.
Αρχείο απαντήσεων	Το αρχείο απαντήσεων του SupportAssist είναι ένα αρχείο ρύθμισης παραμέτρων που βασίζεται σε XML και περιέχει τις ρυθμίσεις που θα διαμορφωθούν σε κάθε σύστημα προορισμού.
Πρότυπο διαχείρισης Active Directory (ADML/ADMX)	Το πρότυπο διαχείρισης του Active Directory είναι μια δυνατότητα της Πολιτικής ομάδας που χρησιμοποιείται για την κεντρική διαχείριση συσκευών σε περιβάλλον Active Directory. Το αρχείο διαμόρφωσης του Active Directory στο SupportAssist περιέχει τις ρυθμίσεις που θα διαμορφωθούν σε κάθε σύστημα προορισμού. Τα αρχεία προτύπων διαμόρφωσης υποδιαιρούνται σε αρχεία .admx και σε αρχεία .adml που σχετίζονται με

Ορολογία/Συντμήσεις/Ακρωνύμια	Ορισμός
	συγκεκριμένες γλώσσες και προορίζονται για χρήση από τους διαχειριστές της Πολιτικής ομάδας. Οι αλλαγές που γίνονται σε αυτά τα αρχεία επιτρέπουν στους διαχειριστές να διαμορφώνουν το ίδιο σύνολο πολιτικών με χρήση δύο γλωσσών. Οι διαχειριστές μπορούν να διαμορφώνουν πολιτικές χρησιμοποιώντας τα αρχεία .adml που σχετίζονται με συγκεκριμένες γλώσσες, καθώς και τα αρχεία .admx, που είναι ουδέτερα όσον αφορά τη γλώσσα.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager