

SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים

מדריך התקנה מהירה עבור משתמשי Dell ImageAssist



① | **הערה:** "הערה" מציינת מידע חשוב שמסייע להשתמש במוצר ביתר יעילות.

⚠ | **התראה:** "התראה" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה.

⚠ | **אזהרה:** "אזהרה" מציינת אפשרות של נזק לרכוש, פגיעה גופנית או מוות.

4	1 מבוא
4	אודות Dell SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים
4	תכונות עיקריות
4	יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell
7	2 הגדרת תצורה ופריסה של SupportAssist
7	דרישות המינימום להגדרת התצורה והפריסה של SupportAssist
8	פריסת SupportAssist באמצעות קובץ Windows Installer
8	יצירת קובץ Windows Installer
8	פריסת קובץ Windows Installer
9	פריסת SupportAssist באמצעות מדיניות קבוצתית של Active Directory
9	יצירת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory
10	פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory על בקר תחום
10	פריסת SupportAssist באמצעות קובץ תשובות
10	יצירת קובץ תשובות
11	פריסת קובץ התשובות
12	הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט
12	העדפות
14	בדיקת קישוריות של SupportAssist
15	3 מעבר אל SupportAssist ב-TechDirect
15	הורדת SupportAssist מ-TechDirect
16	פריסת חבילת SupportAssist מ-TechDirect
17	4 מילון מונחים

מבוא

Dell ImageAssist מאפשר לך ליצור במהירות ולתחזק תמונה של Microsoft Windows בהתאמה אישית, שמתאימה לפלטפורמות שונות ומוכנה לפריסה. כחלק מהתמונה, באפשרותך להתקין את SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים על מנת לקבל תמיכה טכנית אוטומטית.

① **הערה:** Dell ImageAssist מגרסה 8.7 אינה תומכת בהתקנה של SupportAssist.

אם תכלול את SupportAssist בזמן יצירת התמונה, יהיה עליך ליצור ולפרוס את התצורה של SupportAssist כדי לאפשר ניטור אוטומטי על ידי SupportAssist. מסמך זה מספק מידע על יצירת התצורה של SupportAssist ופריסתה במספר מערכות.

① **הערה:** כברירת מחדל, ממשק המשתמש של SupportAssist for Business Client Systems אינו מופעל למשתמשים. עם זאת, באפשרותך להפעיל את ממשק המשתמש עבור כל המשתמשים או רק למשתמשים עם הרשאות מנהל מערכת במערכת.

אודות Dell SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים

SupportAssist היא טכנולוגיה מונעת ובעלת יכולת חיזוי המאפשרת לך לקבל תמיכה טכנית אוטומטית למערכות Dell המשמשות בארגון שלך. עם זיהוי בעיה, SupportAssist פותח באופן אוטומטי בקשת תמיכה מול התמיכה הטכנית של Dell עבור מערכות עם תוכנית שירות פעילה מסוג ProSupport, ProSupport Plus או ProSupport Flex for Client. בהתאם לסוג הבעיה, בקשת התמיכה עשויה להוביל למשלוח אוטומטי של חלפים או לבקשת תמיכה טכנית.

SupportAssist גם אוסף באופן אוטומטי נתונים על החומרה והתוכנה במערכות Dell שברשותך ושולח נתונים אלה באופן מאובטח לתמיכה הטכנית של Dell. נתונים אלה משמשים את התמיכה הטכנית לפתרון בעיות ולמתן מענה לבעיה.

נושאים:

- תכונות עיקריות
- יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

תכונות עיקריות

- יצירה אוטומטית של בקשת תמיכה כאשר מזוהה בעיה.
- משלוח חלפים אוטומטי עבור בעיות הדורשות החלפת חלקים
- פנייה יזומה מראש מצד התמיכה הטכנית כדי לעזור לך בפתרון הבעיה
- זיהוי מוקדם של בעיות והצגת הודעות לגביהן
- העברת התראות לחשבון ה-TechDirect המקושר שלך
- יכולת להציג התראות של SupportAssist באמצעות חשבון ה-TechDirect המקושר שלך
- יכולת לאחזר נתונים של SupportAssist מהמערכת באמצעות WMI

① **הערה:** יכולות SupportAssist הזמינות למערכת עשויות להשתנות בהתאם לתוכנית השירות של Dell עבור המערכת.

יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

הטבלה הבאה מסכמת את יכולות SupportAssist הזמינות במערכות עם תוכניות שירות מסוג Basic, ProSupport, ProSupport Plus ו-ProSupport Flex for Client.

ProSupport Plus	ProSupport Flex for Client	ProSupport	Basic	תיאור	היכולת
✓	✓	✓	✓	באפשרותך לתזמן סריקות חומרה ותוכנה כרצונך.	תזמון סריקות חומרה ותוכנה
✓	✓	✓	✓	אפשר למשתמשים עם הרשאות מנהל מערכת לסרוק ולהתקין עדכונים למנהלי התקנים הזמינים עבור המערכת שלהם.	עדכן מנהלי התקנים
✓	✓	✓	✓	אפשר למשתמשים לסרוק את חומרת המערכת שלהם כדי לחפש בעיות.	סרוק חומרה
✓	✓	✓	✓	נקה מהמערכת קבצים זמניים, מיותרים וקבצים לא רצויים אחרים. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לנקות קבצים במערכת שלהם.	נקה קבצים
✓	✓	✓	✓	התאם את הגדרות צריכת החשמל, קובצי רישום, והקצאות זיכרון כדי לכוון את ביצועי המערכת. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לכוון את ביצועי המערכת שלהם.	כוון את ביצועי המערכת
✓	✓	✓	✓	בצע אופטימיזציה של קישוריות הרשת על ידי כווןן ההגדרות ליצירת רשת יעילה ואמינה. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לבצע אופטימיזציה לקישוריות הרשת שלהם.	בצע אופטימיזציה של קישוריות הרשת
✓	✓	✓	✗	SupportAssist מנטר את נתוני ניצול המערכת ללא הפסקה. תוכל להציג פרטים אלה עבור כל המערכות המנוטרות על ידי SupportAssist או עבור קבוצת התקנים מסוימת.	הצג תובנות לגבי SupportAssist ²
✓	✓	✓	✗	הודעה תישלח אליך לאחר ש-Dell יוצרת בקשת תמיכה לגבי משלוח חלפים או בקשות לתמיכה טכנית. עבור בקשות לתמיכה טכנית, נציג תמיכה טכנית יפנה אליך מיוזמתו כדי לעזור לך לפתור את הבעיה.	זיהוי תקלות, התראה, ויצירת בקשת תמיכה באופן אוטומטי ³
✓	✓	✗	✗	SupportAssist מבצע אופטימיזציה אוטומטית למערכות במהלך סריקות אוטומטיות.	אופטימיזציות תוכנה אוטומטיות ¹
✓	✓	✗	✗	הודעה נשלחת אל איש הקשר הראשי והמשני בנוגע לכשל פוטנציאלי של רכיב Dell פותחת בקשת תמיכה ויוצרת איתך קשר לצורך משלוח חלק החילוף.	חיזוי תקלות ויצירת בקשות תמיכה למניעת כשלים ⁴

ProSupport Plus	ProSupport Flex for Client	ProSupport	Basic	תיאור	היכולת
✓	✓	✗	✗	בודד, הסר ושחזר קבצים שהושחתו על ידי וירוסים ונוזקה כדי לשמור על אבטחת מערכות. תוכל גם לאפשר למשתמשים להסיר וירוסים ונוזקה מהמערכת שלהם.	הסר וירוסים ונוזקה ¹

1 – היכולת להסרת וירוסים ונוזקה אינה זמינה באזורים מסוימים, למשל בסין.

2 – ניתן להציג תובנות לגבי SupportAssist באנגלית בלבד.

3 – אם אפשרות ההעברה האוטומטית של פניות תמיכה טכנית או משלוח חלפים כבויה ב-TechDirect, באפשרותך לבדוק ולקבוע אם יש צורך להעביר את ההתראה אל Dell.

4 – יכולת חיזוי התקלות זמינה עבור סוללות, כוננים קשיחים, כונני solid-state (SSD) ומאוררים בלבד.

① | **הערה:** עבור מערכות עם תוכנית שירות מסוג Basic, התראות לא מועברות אל TechDirect.

הגדרת תצורה ופריסה של SupportAssist

אשף מנהל ההתקנה מאפשר ליצור את חבילת הפריסה של SupportAssist עם התצורה הנדרשת באמצעות אחד מסוגי הפריסה הבאים:

- משמש לפריסת מידע התצורה באמצעות כלים כגון, Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) (Windows Installer File (MST KACE וכדומה.
- תבנית ניהולית של Active Directory – משמשת לפריסת מידע התצורה על-ידי יצירת מדיניות קבוצתית של Active Directory.
- קובץ תשובות – משמש לפריסת מידע התצורה באמצעות קובץ תשובות.

באפשרותך גם להוריד את חבילת הפריסה של SupportAssist מ-TechDirect. אם פרסת את חבילת הפריסה של SupportAssist שנוצרה באמצעות אשף מנהל ההתקנה, תוכל לעבור ל-SupportAssist באופן ידני ב-TechDirect. ראה [מעבר אל SupportAssist ב-TechDirect](#).

לקבלת מידע נוסף על SupportAssist ב-TechDirect, עיין ב-[מדריך הפריסה למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי - שימוש ב-TechDirect](#) זמין בכתובת www.dell.com/serviceabilitytools

נושאים:

- דרישות המינימום להגדרת התצורה והפריסה של SupportAssist
- פריסת SupportAssist באמצעות קובץ Windows Installer
- פריסת SupportAssist באמצעות מדיניות קבוצתית של Active Directory
- פריסת SupportAssist באמצעות קובץ תשובות
- הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט
- העדפות
- בדיקת קישוריות של SupportAssist

דרישות המינימום להגדרת התצורה והפריסה של SupportAssist

- חובה שיהיה ברשותך Dell החשבון שלי. אם אין ברשותך Dell החשבון שלי, עבור אל דף הרישום של Dell החשבון שלי.
- הירשם לשירות TechDirect כמנהל מערכת עם אותם פרטי משתמש שבהם השתמשת עבור Dell החשבון שלי. כדי לרשום את הארגון שלך ל-TechDirect, עבור אל הדף [הרשמה ל-TechDirect](#).

הערה: כדי להגדיר את התצורה של SupportAssist, חובה שיהיה ברשותך Dell החשבון שלי. חשבון TechDirect מומלץ, אך אינו חובה. 

הערה: על מנת לנהל את התראות SupportAssist מתוך TechDirect, חובה שיהיה ברשותך 'החשבון שלי' של Dell המקושר לחשבון TechDirect שלך. 

הערה: כדי להציג או לנהל התראות בנוגע לבעיות חומרה, עליך להירשם לשירות המשלוח העצמי ב-TechDirect. 

- על המערכת המקומית ומערכות היעד להיות מסוגלות להתחבר ליעדים הבאים:

- <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>

פריסת SupportAssist באמצעות קובץ Windows Installer

בסעיף זה מוצגות הוראות ליצירת קובץ Windows Installer שמכיל את הגדרות התצורה, ולאחר מכן – לפריסת SupportAssist במערכות היעד.

יצירת קובץ Windows Installer

תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.
- ודא ש'החשבון שלי' ב-Dell וחשבון TechDirect נוצרו באמצעות אותם פרטי זיהוי.

שלבים

- 1 עבור אל התיקייה שבה SupportAssist מותקן ובצע אחת מהפעולות הבאות:
 - במערכות של 64 סיביות עבור אל: `\x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - במערכות של 32 סיביות עבור אל: `\x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 2 כאשר **x** הוא המיקום שבו התקנת את SupportAssist.
 - לחץ בעזרת המקש הימני על `SupportAssistWizard.exe` ולחץ על הפעל כמנהל מערכת.
 - מוצג אשף מנהל ההתקנה.
- 3 ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על **הבא**.
- 4 בדף **סוג התקנה**, בחר באפשרות **צור תצורה חדשה**, ולחץ על **הבא**.
- 5 על דף הסכם, קרא את Dell system information sharing תנאי ההסכם, בחר באפשרות **אפשרו ל-Dell לאסוף תג שירות אחרים לשימוש במערכת פרטים בתיבת הסימון ולחץ על Next**.
- 6 היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על **הבא**. ראה [הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט](#).
- 7 בדף **כניסה**, לחץ על **הבא**.
- 8 בדף **הכניסה אל 'החשבון שלי'** ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על **כניסה**.
- 9 בדף **יצירת קשר ומשלוח**, הזן את הפרטים ליצירת קשר ואת פרטי המשלוח, בחר את השיטה המועדפת ליצירת קשר, ולאחר מכן לחץ על **הבא**.
- 10 בדף **העדפות**, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על **הבא**. ראה [העדפות](#).
- 11 בדף **סוג פריסה**, בחר **קובץ התקנה של Windows** ובצע את השלבים הבאים:
 - a עבור השדה **בחר קובץ MSI**, לחץ על **עיין** ובחר את חבילת ההתקנה של `SupportAssist (SupportAssistx64.msi)` או `SupportAssist (SupportAssistx86.msi)` שהורדת קודם לכן.
 - b עבור השדה **בחר נתיב ושם קובץ**, לחץ על **עיין** ובחר את התיקייה שבה תרצה לשמור את קובץ התצורה.
- 12 לחץ על **צור**.
 - הקבצים הבאים נוצרים בתיקייה שצוינה והדף **סיכום** מוצג.
 - קובץ Windows Installer עם הגדרות התצורה
 - `CheckandUninstall.ps1`

פריסת קובץ Windows Installer

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.

אודות משימה זו

Dell אימתה את הפריסה של SupportAssist במערכות יעד באמצעות Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). עם זאת, באפשרותך להשתמש בכל כלי פריסה כדי לפרוס את `SupportAssistConfiguration.msi` יחד עם קובץ ה-MST באמצעות הפקודה הבאה:

שלב

בכלי הפריסה, השתמש בפקודה הבאה כדי לפרוס את SupportAssist במערכות היעד:

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

באפשרותך לגשת לקובץ `SupportAssistConfiguration.msi` דרך אחד הנתיבים הבאים:

- במערכות של 64 סיביות: `\x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- במערכות של 32 סיביות: `\x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

כאשר x הוא המיקום שבו התקנת את SupportAssist.

דוגמה

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

פריסת SupportAssist באמצעות מדיניות קבוצתית של Active Directory

בסעיף זה מוצגות הוראות ליצירת קובצי תבנית (AD) Active Directory שמכילים את הגדרות התצורה, ואז לפריסת SupportAssist במערכות היעד באמצעות קובצי תבנית AD.

יצירת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory

תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.
- ודא ש'החשבון שלי' ב-Dell וחשבון TechDirect נוצרו באמצעות אותם פרטי זיהוי.

שלבים

- 1 עבור אל התיקייה שבה SupportAssist מותקן ובצע אחת מהפעולות הבאות:
 - במערכות של 64 סיביות עבור אל: `\x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - במערכות של 32 סיביות עבור אל: `\x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

כאשר x הוא המיקום שבו התקנת את SupportAssist.
 - 2 לחץ בעזרת המקש הימני על `SupportAssistWizard.exe` ולחץ על הפעל כמנהל מערכת. מוצג אשף מנהל ההתקנה.

ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על הבא.
 - 3 בדף סוג התקנה, בחר באפשרות צור תצורה חדשה, ולחץ על הבא.
 - 4 על דף הסכם, קרא את Dell system information sharing תנאי ההסכם, בחר באפשרות | יאפשרו ל-Dell לאסוף תג שירות אחרים לשימוש במערכת פרטים בתיבת הסימון ולחץ על Next.
 - 5 היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על הבא. ראה הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט.
 - 6 בדף כניסה, לחץ על הבא.
 - 7 בדף הכניסה אל 'החשבון שלי' ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על כניסה.
 - 8 בדף יצירת קשר ומשלוח, הזן את הפרטים ליצירת קשר ואת פרטי המשלוח, בחר את השיטה המועדפת ליצירת קשר, ולאחר מכן לחץ על הבא.
 - 9 בדף העדפות, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על הבא. ראה העדפות.
 - 10 בדף סוג פריסה, בחר **Active Directory (AD)**.
 - 12 הזן שם עבור קובץ התבנית.
- ① הערה: מומלץ שהשמות של קבצי התבנית הניהולית של Active Directory יהיו מבוססים על שם הארגון או היחידה העסקית.
- 13 לחץ על **Browse (עיון)**, בחר את התיקייה שבה ברצונך לשמור את קובצי התבנית, ולאחר מכן לחץ על צור.

הקבצים הבאים נוצרים בתיקייה שצוינה והדף סיכום מוצג.

 - שני קובצי התבנית הניהולית של Active Directory ADMX ו-ADML עם הגדרות התצורה
 - `CheckandUninstall.ps1`

השלב הבא

פרוס את קובצי התבנית הניהולית של Active Directory (ADMX ו-ADML) על בקר תחום. ראה פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory על בקר תחום.

פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory על בקר תחום

דרישת קדם

על מערכות היעד להיות מחוברות לרשת התחום.

שלבים

1 נווט אל שטח האחסון המרכזי שעל בקר התחום.

① **הערה:** מיקום שטח האחסון המרכזי מתייחס למיקום של SYSVOL. לדוגמה, `C:\Windows\SYSTEM32\sysvol\<שם התחום>\Policies\PolicyDefinitions`.

2 צור תיקייה בשם של קוד השפה המשמשת את מערכת ההפעלה.

① **הערה:** בהתבסס על הגדרות השפה של מערכת ההפעלה שלך, צור תיקייה עם קוד השפה כמו שם התיקייה. לדוגמה, אם מערכת ההפעלה שברשותך היא באנגלית, צור תיקייה בשם `en-US`.

3 העתק את קובץ ה-ADML והדבק אותו בתיקייה שייצרת.

4 העתק את קובץ ה-ADMX והדבק אותו במיקום שטח האחסון המרכזי.

① **הערה:** כל שינוי בקובצי התבנית הניהולית של Active Directory עשוי לקחת זמן מה עד שיתעדכן בכל המערכות המחוברות לרשת התחום. כדי להבטיח עדכון מהיר, בכל מערכת המחוברת לרשת התחום, פתח את שורת הפקודה כמנהל המערכת, הקלד `gpupdate`, ולאחר מכן הקש על `Enter`.

5 פתח את ניהול מדיניות קבוצתית, לחץ לחיצה ימנית על תיקיית התחום ולחץ על צור GPO בתחום זה, וקשר אותו כאן.

יוצג החלון הקופץ GPO חדש.

6 הזן את שם התחום המועדף ולחץ על אישור.

7 לחץ לחיצה ימנית על כל תיקיית יחידה תפעולית ולחץ על צור GPO בתחום זה, וקשר אותו כאן.

יוצג החלון הקופץ GPO חדש.

8 הזן את שם התבנית הניהולית של Active Directory של היחידה התפעולית ולחץ על אישור.

9 לחץ לחיצה ימנית על המדיניות הקבוצתית של התחום שנוצר ולחץ על ערוך.

יוצג עורך ניהול המדיניות הקבוצתית.

10 עבור אל התבנית הניהולית של Active Directory שנוצרה. לחץ על הזן את תוכן הפריסה שיופץ.

יוצג הדף הזן את תוכן הפריסה שיופץ.

11 לחץ על פועל ולאחר מכן לחץ על החל.

12 לחץ על אישור.

פריסת SupportAssist באמצעות קובץ תשובות

בסעיף זה מוצגות הוראות ליצירת קובץ התשובות שמכיל את הגדרות התצורה, ואז לפריסת SupportAssist במערכות היעד באמצעות קובץ התשובות.

יצירת קובץ תשובות

תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.
- ודא ש'החשבון שלי' ב-Dell וחשבון TechDirect נוצרו באמצעות אותם פרטי זיהוי.

שלבים

1 עבור אל התיקייה שבה SupportAssist מותקן ובצע אחת מהפעולות הבאות:

- במערכות של 64 סיביות עבור אל: `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- במערכות של 32 סיביות עבור אל: `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

- 2 כאשר x הוא המיקום שבו התקנת את SupportAssist.
 2 לחץ בעזרת המקש הימני על SupportAssistWizard.exe ולחץ על הפעל כמנהל מערכת.
 מוצג אשף מנהל ההתקנה.
 3 ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על הבא.
 4 בדף סוג התקנה, בחר באפשרות צור תצורה חדשה, ולחץ על הבא.
 5 על דף הסכם, קרא את Dell system information sharing תנאי הסכם, בחר באפשרות I יאפשרו ל-Dell לאסוף תג שירות אחרים לשימוש במערכת פרטים בתיבת הסימון ולחץ על Next.
 6 היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על הבא. ראה הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט.
 7 בדף כניסה, לחץ על הבא.
 8 בדף הכניסה אל 'החשבון שלי' ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על כניסה.
 9 בדף יצירת קשר ומשלוח, הזן את הפרטים ליצירת קשר ואת פרטי המשלוח, בחר את השיטה המועדפת ליצירת קשר, ולאחר מכן לחץ על הבא.
 10 בדף העדפות, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על הבא. ראה העדפות.
 11 בדף סוג פריסה, בחר קובץ תשובות.
 12 הזן מפתח להצפנת קובץ התשובות.
 ① הערה: הקפד לרשום את מפתח ההצפנה כי מפתח זה יידרש בעת פריסת SupportAssist באמצעות קובץ התשובות במערכות היעד.
 13 לחץ על Browse (עיון), בחר את התיקייה שבה ברצונך לשמור את קובץ התשובות ולאחר מכן לחץ על צור.
 הקבצים הבאים נוצרים בתיקייה שצוינה והדף סיכום מוצג.
 • קובץ תשובות עם הגדרות התצורה
 • CheckandUninstall.ps1

פריסת קובץ התשובות

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.

אודות משימה זו

Dell אימתה את הפריסה של SupportAssist במערכות יעד באמצעות Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). עם זאת, תוכל להשתמש בכל כלי פריסה לפריסת חבילת ההתקנה של SupportAssist (SupportAssistx64.msi או SupportAssistx86.msi) ביחד עם קובץ התשובות במערכות היעד.

שלב

בכלי הפריסה, השתמש בפקודה הבאה כדי לפרוס את SupportAssist במערכות היעד:

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

כאשר <key> הוא מפתח ההצפנה שהוזן באשף מנהל ההתקנה.

① הערה: אם המפתח ששימש להצפנת קובץ התשובות מכיל תווים מיוחדים, רשום את המפתח בין מירכאות.

① הערה: אם תפרוס את הגרסה העדכנית ביותר של חבילת ההתקנה של SupportAssist במערכות היעד באמצעות מפתח שגוי, תוסר ההתקנה של הגרסה הקודמת של SupportAssist. אולם, הגרסה העדכנית ביותר של SupportAssist לא תותקן. אם בעיה זו מתרחשת, פרוס מחדש את חבילת ההתקנה של SupportAssist עם המפתח הנכון.

באפשרותך לגשת לקובץ SupportAssistConfiguration.msi דרך אחד הנתיבים הבאים:

- במערכות של 64 סיביות: \x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- במערכות של 32 סיביות: \x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

כאשר x הוא המיקום שבו התקנת את SupportAssist.

דוגמה

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

הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט

כדי ליצור את קובץ התצורה, תצטרך לספק את פרטי החיבור לאינטרנט הן של המערכת המקומית והן של מערכות היעד.

1 בדף **מערכת מקומית**, בצע אחת מהפעולות הבאות:

- אם המערכת המקומית מתחברת לאינטרנט ישירות, בחר **התחבר ישירות**.
- אם המערכת המקומית מתחברת באמצעות שרת Proxy, בצע את הפעולות הבאות:

1 בחר באפשרות **התחבר באמצעות Proxy**.

יוצגו שדות הגדרת הפרוקסי.

2 הזן את הכתובת ואת מספר היציאה של שרת ה-Proxy.

3 אם נדרש אימות בשרת ה-Proxy בחר באפשרות **נדרש אימות**.

4 הזן את שם המשתמש והסיסמה של שרת ה-Proxy.

הערה: לאימות שרת ה-proxy, מומלץ לציין את שם המשתמש והסיסמה של חשבון שירות ללא תאריך תפוגה.

2 אם הגדרות החיבור לאינטרנט במערכת היעד שונות, בחר באפשרות **הגדרות שונות במערכות היעד**.

כעת יוצג הדף **מערכת יעד**.

3 בצע אחת מהפעולות הבאות:

- אם מערכת היעד מתחברת לאינטרנט ישירות, בחר **התחבר ישירות**.
- אם מערכת היעד מתחברת באמצעות שרת Proxy, בצע את הפעולות הבאות:

1 בחר באפשרות **התחבר באמצעות Proxy**.

יוצגו שדות הגדרת הפרוקסי.

2 הזן את הכתובת ואת מספר היציאה של שרת ה-Proxy.

3 אם נדרש אימות בשרת ה-Proxy סמן את התיבה **נדרש אימות**.

4 הזן את שם המשתמש והסיסמה של שרת ה-Proxy.

הערה: לא ניתן לאמת את קישוריות האינטרנט במערכות היעד מתוך אשף מנהל ההתקנה.

העדפות

בעזרת SupportAssist תוכל לבצע משימות אוטומטיות וידניות במערכות שבהן נפרס SupportAssist. משתמשי המערכת יוכלו לבצע משימות ידניות רק אם הופעל ממשק המשתמש של SupportAssist. עם זאת, משימות אוטומטיות יתבצעו במערכת גם אם ממשק המשתמש של SupportAssist לא הופעל. לפרטים על השימוש בממשק המשתמש של SupportAssist, ראה **המדריך למשתמש למערכות SupportAssist** *של לקוח עסקי* זמין בכתובת www.dell.com/serviceabilitytools.

הטבלה הבאה מתארת את האפשרויות במקטע **משימות אוטומטיות**.

טבלה 2. משימות אוטומטיות

אפשרות	תיאור
עדכון אוטומטי של SupportAssist	שדרוג SupportAssist לגרסה גבוהה יותר יתבצע באופן אוטומטי.
כלול פרטי תוכנה בנתונים שנאספים	אישור ל-Dell לאסוף מהמערכות שלך פרטים על עדכונים מותקנים ליישומים, מנהלי התקנים ומערכות הפעלה. הערה: SupportAssist אינו אוסף מידע כלשהו על השימוש ביישומים.
כלול פרטי זיהוי	אישור ל-Dell לאסוף פרטי זיהוי של מערכות.
בצע סריקות מתוזמנות	אישור ל-SupportAssist לבצע באופן אוטומטי סריקה של המערכות כדי לזהות עדכונים למנהלי התקנים, בעיות חומרה ואת האופטימיזציות הנדרשות במערכת.

אפשרות	תיאור
	הערה: SupportAssist מבצע סריקה מתוזמנת רק כאשר המערכת מחוברת לשקע חשמל והמערכת אינה בשימוש במועד התחלת הסריקה המתוזמנת.
מיטוב תוכנה אוטומטי הערה: תיבת סימון זאת תהיה זמינה רק אם הפעלת סריקות מתוזמנות.	אישור ל-SupportAssist לבצע באופן אוטומטי מיטוב של המערכת לאחר הסריקה. הערה: מיטוב אוטומטי רלוונטי רק במערכות עם חבילות שירות פעילות מסוג ProSupport Plus או ProSupport Flex for Client.
תדירות הערה: האפשרויות יהיו זמינות רק אם הפעלת סריקות מתוזמנות.	בחר את תדירות הביצוע של סריקות מתוזמנות על ידי SupportAssist, לדוגמה – חודשי.

הטבלה הבאה מתארת את האפשרויות במקטע פעולות משתמש.

טבלה 3. פעולות משתמש

אפשרות	תיאור
אשר למשתמשים לפתוח ולהפעיל את SupportAssist במחשבים השולחניים שלהם	אישור למשתמשים להציג את ממשק המשתמש של SupportAssist ולהשתמש בו. הערה: הפעלת ממשק המשתמש של SupportAssist גורמת להפעלת האפשרויות הנוספות במקטעי 'פעולות משתמש'.
מנהלי מערכות בלבד	אישור השימוש בממשק המשתמש של SupportAssist רק למשתמשים בעלי הרשאות ניהול.
כל המשתמשים	אישור השימוש בממשק המשתמש של SupportAssist למשתמשים מכל הסוגים.
הצג התראות	אישור ל-SupportAssist להציג התראות על מיטוב תוכנה ועדכונים למנהלי התקנים.
עדכונים למנהלי התקנים	אישור למשתמשים עם הרשאות ניהול במערכת לבדוק ולהתקין ידנית עדכונים למנהלי התקנים. הערה: המונח 'מנהל התקן' מתייחס למנהלי התקנים, פריטי קושחה ועדכוני BIOS.
נקה קבצים	הפעולה מסירה מהמערכת קבצים מיותרים, תיקיות זמניות ופריטים לא נחוצים אחרים.
כוון ביצועים	לכוון הגדרות צריכת החשמל, את הרישום, ואת הקצאת הזיכרון כדי למטב את מהירות העיבוד במערכת.
אופטימיזציה של הרשת	לאופטימיזציה של הרשת כדי להבטיח קישוריות רשת ולעדכן את הגדרות המערכת ולהבטיח פעולה יעילה ואמינה של הרשת.
הסר וירוסים ותוכנות זדוניות הערה: האפשרויות להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות זמינה רק במערכות עם חבילות שירות פעילות מסוג ProSupport Plus או ProSupport Flex for Client. הערה: באזורים מסוימים (למשל, בסין) האפשרויות להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות אינן זמינות.	לבידוד והסרה של קבצים נגועים בוורוסים או בתוכנות זדוניות.

בדיקת קישוריות של SupportAssist

תנאים מוקדמים

- מערכות היעד צריכות להיות מחוברות לאינטרנט.
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.

אודות משימה זו

SupportAssist צריך להתחבר ל-Dell כדי לנטר את המערכות שלך ולספק תמיכה טכנית אוטומטית. הפעל את בדיקת הקישוריות בכל אחת ממערכות היעד לאחר הפריסה כדי לברר אם SupportAssist התחבר בהצלחה ל-Dell.

שלבים

- 1 גש למערכת היעד שעבורה תרצה לבצע את בדיקת הקישוריות.
- 2 לחץ על **התחל** כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
- 3 לחץ לחיצה ימנית על **שורת פקודה** ולחץ על **הפעל כמנהל**.
יוצג חלון **שורת הפקודה**.
- 4 היכנס לאחד מהמיקומים הבאים בהתאם לארכיטקטורת מערכת ההפעלה:
 - במערכות של 64-bit: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - במערכות של 32 סיביות: `Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
- 5 הקלד `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` והקש Enter.
 - אם הגדרות החיבור לאינטרנט שבקובץ התצורה אינן נכונות, ההודעה הבאה מוצגת:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry`
 - אם החיבור ל-Dell אינו זמין עקב הפסקה זמנית, ההודעה הבאה מוצגת:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time`
 - אם ההתקנה הושלמה ו-SupportAssist יכול להתחבר ל-Dell, תוצג ההודעה הבאה:
`Connection successful`

מעבר אל SupportAssist ב-TechDirect

במהדורה 2.0.1 של SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים, תוכל לנהל את תצורת SupportAssist מ-TechDirect directly. אם כבר פרסת את SupportAssist באמצעות האשף מנהל ההגדרה והפעלת את העדכון האוטומטי, SupportAssist ישודרג באופן אוטומטי לגרסה העדכנית ביותר באמצעות התצורה שבברירת המחדל. כדי לעבור אל SupportAssist ב-TechDirect, הורד את חבילת הפריסה SupportAssist מ-TechDirect, חלץ ופרוס אותה.

למידע נוסף בנושא SupportAssist ב-TechDirect, ראה את המאמר מדריך הפריסה למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי - שימוש ב-TechDirect זמין בכתובת www.dell.com/serviceabilitytools.

נושאים:

- הורדת SupportAssist מ-TechDirect
- פריסת חבילת SupportAssist מ-TechDirect

הורדת SupportAssist מ-TechDirect

דרישת קדם

יש להתחבר אל TechDirect עם הרשאות מנהל מערכת של SupportAssist.

שלבים

- 1 עבור אל שירותי SupportAssist.
מוצג הדף SupportAssist.
לחץ על הכרטיסיה נכסים.
החלונית נכסים מוצגת.
- 2 אם ברשותך יותר מחשבון אחד, בחר חשבון מתוך הרשימה בחר חשבון.
- 3 **הערה:** רשימת בחר חשבון מוצגת רק אם ברשותך יותר מחשבון אחד.
בגאדג'ט הורד את SupportAssist, לחץ על הורד.
כעת יוצג הדף הורד את SupportAssist.
- 4 להורדה ראשונה של SupportAssist תצטרך לאמת את חשבון TechDirect שלך. כדי לאמת את החשבון, בצע את הפעולות הבאות:
a לחץ על אמת חשבון TechDirect.
כעת יוצג החלון כניסה ב'החשבון שלי' ב-Dell.
b הזן את כתובת הדוא"ל והסימה ששימשו אותך לכניסה אל TechDirect ולחץ על כניסה.
- 5 אם כבר הגדרת את התצורה של SupportAssist ב-TechDirect בחר את גרסת Windows, המתאימה ולחץ על הורד את SupportAssist למחשבים שולחניים.
- 6 **הערה:** אם עדיין לא הגדרת את התצורה של SupportAssist ובכל זאת אתה מעוניין להוריד את קובץ ההפעלה, סמן בתיבה אני מבין ומעוניין להמשיך ואז הורד את הקובץ.
כעת תתבצע הורדת קובץ ההפעלה של SupportAssist.
- 7 **התראה:** אסור לפרוס את קובץ ההפעלה שהורדת ישירות במערכות שלך. פריסת קובץ ההפעלה תגרום לשיבושים בתפקוד של SupportAssist.

השלב הבא

הרץ את קובץ ההפעלה וחלץ את חבילת הפריסה של SupportAssist ואז תוכל להמשיך ולפרוס את SupportAssist.

הערה: מומלץ להגדיר את התצורה של SupportAssist ב-TechDirect לפני פריסת החבילה המחולצת.

פריסת חבילת TechDirect-SupportAssist מ-TechDirect

דרישת קדם

- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.
- הורדת את קובץ ההפעלה של TechDirect-SupportAssist מ-TechDirect. ראה [הורדת TechDirect-SupportAssist](#).

שלבים

- 1 לחץ לחיצה כפולה על הקובץ .exe.
הקבצים שלהלן יחולצו והאשף **מחלץ חבילת הפריסה** יוצג.
 - SupportAssistx64.msi או SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 2 באשף, בחר את תבנית חבילת הפריסה הנדרשת.
מומלץ לבחור באפשרות **קובץ הפעלה של Windows** כתבנית של חבילת הפריסה. זה מפשט את התהליך לפריסת SupportAssist, לשינוי פריסה קיימת או להעברה אל SupportAssist ב-TechDirect.
- 3 אם תבחר **התקנה של Windows** כתבנית חבילת הפריסה, בחר פרוס מחדש באמצעות פרטי Proxy מעודכנים.
האפשרויות צור פריסה חדשה או פרוס מחדש באמצעות פרטי Proxy מעודכנים מוצגות רק אם בחרת באפשרות **התקנה של Windows**.
- 4 בצע אחד מהשלבים הבאים:
 - אם המערכות שבהן תפרוס את SupportAssist מתחברות ישירות לאינטרנט, לחץ על **הבא**.
 - אם המערכות שבהן תפרוס את SupportAssist מתחברות לאינטרנט באמצעות שרת Proxy, בצע את השלבים הבאים:
 - 1 בחר **התחבר לאינטרנט באמצעות Proxy**.
 - 2 הזן את הכתובת ואת מספר היציאה.
 - 3 אם נדרש אימות בשרת ה-Proxy בחר באפשרות **נדרש אימות**.
 - 4 הזן את שם המשתמש ואת הסיסמה.
- 5 לחץ על **הבא**.
הדף **מיקום קובץ מוצג**.
לחץ על **עיון** ובחר את התיקייה שבה תרצה לחלץ את חבילת הפריסה.
- 6 לחץ על **הבא**.
 - אם תבחר **קובץ הפעלה של Windows**, ייווצר קובץ EXE בתיקייה שצוינה והדף **הוראות לפריסה** יוצג.
 - אם תבחר **התקנה של Windows**, הקבצים הבאים ייווצרו בתיקייה שנבחרה והדף **הוראות לפריסה** יוצג.
 - קובץ MST
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi או SupportAssistx86.msi
- 7 בצע אחת מהפעולות הבאות:
 - אם חילצת את חבילת הפריסה בתבנית EXE, פרוס את קובץ ה-EXE במערכות היעד באמצעות כלי פריסה.
 - אם חילצת את חבילת הפריסה בתבנית MSI, הפעל את הפקודה הבאה כדי לפרוס את חבילת הפריסה של SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
כאשר <downloaded path> הוא המיקום של התיקייה שאליה הורדת את קובץ ההפעלה של TechDirect-SupportAssist.

מילון מונחים

טבלה 4. מילון מונחים

מונחים/קיצורים/ראשי תיבות	הגדרה
System	מתייחס למחשבים ניידים, מחשבים שולחניים, שערים ומחשבי Embedded box של Dell
בקשת תמיכה	כאשר מתגלה בעיה במערכת, SupportAssist יוצר בקשת תמיכה ומעביר אותה אל התמיכה הטכנית לפתרון.
TechDirect	זהו כלי תמיכה מרכזי שנועד לספק ללקוחות מסחריים את היכולת לפתוח ולנהל בקשות תמיכה של Dell. TechDirect מאפשר לך לנהל את התראות SupportAssist ממיקום מרכזי.
WMI	Windows Management Instrumentation
התראה	התראה היא דיווח שנוצר על ידי SupportAssist כאשר מתגלה בעיה במערכת יעד.
MAC	Media access control כתובת
מערכת מקומית	המונח מערכת מקומית או מערכת מנהל מתייחס למערכת שבה תשתמש ליצירת קובצי הפריסה או החבילה של SupportAssist
מערכות יעד	המונח מערכות יעד מתייחס לכל המערכות שבהן תפרוס את SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) היא תבנית קובצי חבילת התקנה המשמשת את Windows.
MST	קובץ MST (קובץ Microsoft Transform) הוא קובץ תצורה המשמש את תוכנית ההתקנה של Microsoft Windows להגדרת תצורה של התקנות תוכנה. קובץ MST של SupportAssist מכיל הגדרות שיוגדרו בכל מערכת יעד.
קובץ תשובות	קובץ התשובות של SupportAssist הוא קובץ תצורה מבוסס XML המכיל את ההגדרות שיוגדרו בכל מערכת יעד.
תבנית ניהולית של Active Directory (קובץ ADML/ADMX)	תבנית ניהולית של Active Directory היא תכונה של מדיניות קבוצתית המשמשת לניהול מרכזי של מערכות בסביבת Active Directory. קובץ תצורה של Active Directory עבור SupportAssist מכיל את ההגדרות שיוגדרו בכל מערכת יעד. קובצי תבנית ניהולית מתחלקים לקובצי .admx ולקובצי .adml. ספציפיים לשפה והם משמשים את מנהלי המדיניות הקבוצתית. השינויים המיושמים בקבצים אלה מאפשרים למנהלים להגדיר קבוצה זהה של הגדרות מדיניות באמצעות שתי שפות. מנהלי מערכת יכולים להגדיר מדיניות באמצעות קובצי .adml. הספציפיים לשפה וקובצי .admx. שאינם תלויים בשפה.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager