# SupportAssist per sistemi client aziendali

Guida all'installazione rapida per gli utenti Dell ImageAssist



#### Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

- (i) N.B.: un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.
- ATTENZIONE: Un messaggio di ATTENZIONE indica un danno potenziale all'hardware o la perdita di dati, e spiega come evitare il problema.
- AVVERTENZA: Un messaggio di AVVERTENZA indica un rischio di danni materiali, lesioni personali o morte.

© 2018 - 2019 Dell Inc. o sue affiliate. Tutti i diritti riservati. Dell, EMC e gli altri marchi sono marchi commerciali di Dell Inc. o delle sue sussidiarie. Gli altri marchi possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

2019 - 05

# Sommario

1 Introduzione	4
Informazioni su Dell SupportAssist per sistemi aziendali	4
Funzioni principali	4
Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell	4
2 Configurazione e implementazione di SupportAssist	7
Requisiti minimi per configurare e distribuire SupportAssist	7
Implementazione di SupportAssist con un file Windows Installer	8
Creazione di un file Windows Installer	8
Implementazione del file Windows Installer	8
Implementazione di SupportAssist con una policy di gruppo Active Directory	9
Creazione dei file del modello amministrativo Active Directory	9
Distribuzione dei file del modello amministrativo Active Directory su un controller di dominio	
Distribuzione di SupportAssist con un file di risposte	11
Creazione del file di risposte	11
Implementazione del file di risposte	11
Configurazione delle impostazioni Internet	12
Preferenze	13
Test della connettività di SupportAssist	14
3 Migrazione a SupportAssist in TechDirect	16
Download di SupportAssist da TechDirect	16
Implementazione del pacchetto di SupportAssist da TechDirect	17
4 Glossario	18

# Introduzione

Dell ImageAssist consente di creare rapidamente e mantenere un'immagine di Microsoft Windows multipiattaforma personalizzata pronta per la distribuzione. Nell'immagine è possibile includere SupportAssist per sistemi client aziendali per ricevere supporto tecnico automatizzato.

#### () N.B.: Dell ImageAssist versione 8.7 non supporta l'installazione di SupportAssist.

Se si include SupportAssist durante la creazione dell'immagine, è necessario creare e implementare la configurazione di SupportAssist per attivare il monitoraggio automatico da parte di SupportAssist. Questo documento fornisce informazioni sulla creazione della configurazione di SupportAssist e sulla sua implementazione su più sistemi.

(i) N.B.: Per impostazione predefinita, l'interfaccia utente di SupportAssist per i sistemi client aziendali non è abilitata per gli utenti. Tuttavia, è possibile attivarla per tutti gli utenti o solo per gli utenti con diritti di amministratore per il sistema.

# Informazioni su Dell SupportAssist per sistemi aziendali

SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che consente di ottenere supporto tecnico automatizzato per i sistemi Dell utilizzati dall'organizzazione. Al momento del rilevamento dei problemi, SupportAssist invia automaticamente una richiesta di assistenza al supporto tecnico Dell per i sistemi che dispongono di un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex per client. A seconda del tipo di problema, la richiesta di supporto può avviare sia una richiesta di spedizione automatica di componenti sia una richiesta di supporto tecnico.

Inoltre, SupportAssist raccoglie automaticamente i dati hardware e software dai sistemi Dell e li invia in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Questi dati vengono utilizzati dal supporto tecnico per risolvere i problemi e fornire una soluzione.

Argomenti:

- Funzioni principali
- · Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

# Funzioni principali

- · Creazione automatica di una richiesta di supporto quando viene rilevato un problema
- · Spedizione automatica di componenti per problemi che richiedono la sostituzione di un componente
- · Contatto proattivo da parte del supporto tecnico per aiutare a risolvere il problema
- · Rilevamento e notifica predittivi dei problemi
- Inoltro degli avvisi al proprio account TechDirect collegato
- Possibilità di visualizzare gli avvisi di SupportAssist tramite il proprio account TechDirect collegato
- · Possibilità di recuperare i dati di SupportAssist dal sistema utilizzando WMI

() N.B.: Le funzionalità di SupportAssist disponibili per un sistema variano a seconda del piano di assistenza Dell del sistema.

# Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

La tabella seguente riepiloga le funzionalità di SupportAssist disponibili per i sistemi con piani di assistenza Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex per client.

#### Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Scansioni hardware e software pianificate	È possibile pianificare delle scansioni dell'hardware e del software a seconda delle proprie preferenze.	$\checkmark$	~	$\checkmark$	>
Aggiornamento dei driver	Consente agli utenti con diritti di amministratore di ricercare e installare gli aggiornamenti dei driver disponibili per il proprio sistema.	>	✓ 	<i>✓</i>	>
Scansione hardware	Consente agli utenti di analizzare l'hardware del proprio sistema per rilevare eventuali problemi.	>	~	<i>✓</i>	>
Pulisci file	Consente di cancellare dal sistema i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di cancellare i file dal sistema.	>			>
Regolare le prestazioni del sistema	Consente di modificare le impostazioni di alimentazione, i file di registro e le allocazioni di memoria per ottimizzare le prestazioni del sistema. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare le prestazioni del sistema.				~
Ottimizzazione della connettività di rete	Consente di ottimizzare la connettività di rete modificando le impostazioni per assicurare una rete efficiente e affidabile. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare la connettività di rete.		~	✓ 	
Visualizzazione delle informazioni approfondite di SupportAssist <sup>2</sup>	SupportAssist monitora continuamente i dati di utilizzo del sistema. È possibile visualizzare questi dettagli per tutti i sistemi monitorati da SupportAssist o per un gruppo di dispositivi specifico.	×			
Rilevamento dei problemi, notifica e creazione di richieste di supporto automatizzati <sup>3</sup>	Viene inviata una notifica quando Dell crea una richiesta di supporto per la spedizione di componenti o richieste di supporto tecnico. Per le richieste di supporto tecnico, un	×	~	~	~

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	rappresentante del supporto tecnico contatta proattivamente l'utente per aiutarlo a risolvere il problema.				
Ottimizzazioni software automatizzate <sup>1</sup>	SupportAssist ottimizza automaticamente il sistema durante le scansioni automatiche.	×	×	~	~
Rilevamento predittivo dei problemi e creazione di richieste di supporto per la prevenzione dei guasti <sup>4</sup>	Al contatto principale e al contatto secondario viene inviata una notifica relativa al potenziale guasto del componente. Dell apre una richiesta di supporto e contatta l'utente per la spedizione della parte di ricambio.	×	×		~
Rimozione di virus e malware <sup>1</sup>	Consente di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per assicurare la protezione del sistema. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di rimuovere virus e malware dal sistema.	×	×	~	~

1 - La funzionalità di rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.

2 - Le informazioni approfondite di SupportAssist possono essere visualizzate solo in inglese.

3 - Se la funzione di inoltro automatico è disattivata in TechDirect per il supporto tecnico o per la spedizione di componenti, è possibile rivedere l'avviso e decidere se inoltrarlo a Dell.

4 - La funzionalità di rilevamento predittivo dei problemi è disponibile esclusivamente per le batterie, i dischi rigidi, le unità SSD e le ventole.

#### (i) N.B.: Per i sistemi con un piano di assistenza Basic, gli avvisi non vengono inoltrati a TechDirect.

# Configurazione e implementazione di SupportAssist

La procedura **Gestione guidata installazione** consente di creare il pacchetto di deployment di SupportAssist con la configurazione richiesta utilizzando uno dei seguenti tipi di deployment:

- File di Windows Installer (MST): utilizzato se le informazioni di configurazione vengono implementate tramite strumenti come Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE e così via.
- Modello amministrativo Active Directory: utilizzato se le informazioni di configurazione vengono implementare attraverso la creazione di una policy di gruppo di Active Directory.
- · File di risposte: utilizzato se le informazioni di configurazione vengono implementate utilizzando un file di risposte.

Il pacchetto di deployment di SupportAssist può essere scaricato anche da TechDirect. Se è stato implementato un pacchetto di deployment di SupportAssist creato utilizzando la procedura **Gestione guidata installazione**, è possibile eseguire manualmente la migrazione a SupportAssist in TechDirect. Vedere Migrazione a SupportAssist in TechDirect.

Per ulteriori informazioni su SupportAssist in TechDirect, vedere *Guida SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client: usando TechDirect* disponibile alla pagina www.dell.com/serviceabilitytools.

#### Argomenti:

- · Requisiti minimi per configurare e distribuire SupportAssist
- · Implementazione di SupportAssist con un file Windows Installer
- · Implementazione di SupportAssist con una policy di gruppo Active Directory
- · Distribuzione di SupportAssist con un file di risposte
- Configurazione delle impostazioni Internet
- · Preferenze
- Test della connettività di SupportAssist

# Requisiti minimi per configurare e distribuire SupportAssist

- È necessario disporre di un account personale Dell. Se non si dispone di un account personale Dell, accedere alla pagina di registrazione di un account personale Dell.
- Iscriversi a TechDirect come amministratore con le stesse credenziali utilizzate per l'account personale Dell. Per iscrivere la propria organizzazione a TechDirect, accedere alla pagina di iscrizione a TechDirect.
  - (i) N.B.: Per configurare SupportAssist, è necessario disporre di un account personale Dell. Un account TechDirect è consigliato, ma non obbligatorio.
  - In N.B.: Per gestire gli avvisi di SupportAssist da TechDirect, è necessario disporre di un account personale Dell collegato al proprio account TechDirect.
  - (i) N.B.: Per visualizzare o gestire gli avvisi relativi ai problemi di hardware, è necessario iscriversi al servizio di spedizione automatica in TechDirect.
- · Il sistema locale e i sistemi di destinazione devono essere in grado di connettersi alle seguenti destinazioni:
  - 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

# Implementazione di SupportAssist con un file Windows Installer

Questa sezione fornisce istruzioni per la creazione del file Windows Installer contenente le impostazioni di configurazione e per la successiva implementazione di SupportAssist sui sistemi di destinazione.

### Creazione di un file Windows Installer

#### Prerequisiti

- · È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- · Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.
- · È necessario disporre di un account personale Dell e di un account TechDirect creati con le stesse credenziali.

#### Procedura

- 1 Accedere alla cartella in cui è installato SupportAssist ed eseguire una delle seguenti operazioni:
  - Sui sistemi a 64 bit: selezionare x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
  - Sui sistemi a 32 bit: selezionare x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

La **x** indica la posizione in cui è stato installato SupportAssist.

- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su SupportAssistWizard.exe e selezionare Esegui come amministratore. Verrà visualizzata la procedura guidata Gestione guidata installazione.
- 3 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su Avanti.
- 4 Nella pagina Tipo di installazione, selezionare l'opzione Crea nuova configurazione e fare clic su Avanti.
- 5 Nella pagina **Contratto**, leggere il contratto e le condizioni di condivisione delle informazioni di sistema Dell, selezionare la casella di controllo **Consento a Dell di raccogliere Service Tag e altri dettagli sull'utilizzo del sistema** e fare clic su **Avanti**.
- 6 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere Configurazione delle impostazioni Internet.
- 7 Nella pagina Accedi, fare clic su Avanti.
- 8 Nella pagina Accedi dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su Accedi.
- 9 Nella pagina Contatto e spedizione, inserire le informazioni di contatto e spedizione e selezionare il metodo di contatto preferito, quindi fare clic su Avanti.
- 10 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere Preferenze.
- 11 Nella pagina Tipo di deployment, selezionare File Windows Installer ed effettuare le operazioni seguenti:
  - a Nel campo **Seleziona file MSI**, fare clic su **Sfoglia** e selezionare il pacchetto di installazione di SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) scaricato in precedenza.
  - b Nel campo **Scegli percorso e nome del file**, fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui si desidera salvare il file di configurazione.
- 12 Fare clic su Crea

I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina Riepilogo.

- Un file Windows Installer con le impostazioni di configurazione
- · CheckandUninstall.ps1

### Implementazione del file Windows Installer

#### Prerequisito

È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

#### Informazioni su questa attività

Dell ha convalidato il deployment di SupportAssist sui sistemi di destinazione utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Tuttavia, è possibile utilizzare qualsiasi strumento di distribuzione per distribuire **SupportAssistConfiguration.msi** insieme al file MST utilizzando il comando seguente:

#### Passaggio

Nello strumento di deployment, utilizzare il seguente comando per implementare SupportAssist sui sistemi di destinazione: msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn

È possibile accedere al file SupportAssistConfiguration.msi da uno dei seguenti percorsi:

- Sui sistemi a 64 bit: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Sui sistemi a 32 bit: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

dove x indica la posizione in cui è stato installato SupportAssist.

#### Esempio

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

# Implementazione di SupportAssist con una policy di gruppo Active Directory

Questa sezione fornisce istruzioni per la creazione dei file del modello Active Directory (AD) contenenti le impostazioni di configurazione e per la successiva distribuzione di SupportAssist con i file del modello AD sui sistemi di destinazione.

### Creazione dei file del modello amministrativo Active Directory

#### Prerequisiti

- · È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- · Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre di un account personale Dell e di un account TechDirect creati con le stesse credenziali.

#### Procedura

- 1 Accedere alla cartella in cui è installato SupportAssist ed eseguire una delle seguenti operazioni:
  - Sui sistemi a 64 bit: selezionare x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
  - Sui sistemi a 32 bit: selezionare x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

La x indica la posizione in cui è stato installato SupportAssist.

- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su SupportAssistWizard.exe e selezionare Esegui come amministratore. Verrà visualizzata la procedura guidata Gestione guidata installazione.
- 3 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su Avanti.
- 4 Nella pagina Tipo di installazione, selezionare l'opzione Crea nuova configurazione e fare clic su Avanti.
- 5 Nella pagina **Contratto**, leggere il contratto e le condizioni di condivisione delle informazioni di sistema Dell, selezionare la casella di controllo **Consento a Dell di raccogliere Service Tag e altri dettagli sull'utilizzo del sistema** e fare clic su **Avanti**.
- 6 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere Configurazione delle impostazioni Internet.
- 7 Nella pagina Accedi, fare clic su Avanti.
- 8 Nella pagina Accedi dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su Accedi.
- 9 Nella pagina **Contatto e spedizione**, inserire le informazioni di contatto e spedizione e selezionare il metodo di contatto preferito, quindi fare clic su **Avanti**.
- 10 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere Preferenze.
- 11 Nella pagina **Tipo di distribuzione**, selezionare **Active Directory (AD)**.

12 Inserire un nome per il file del modello.

#### In N.B.: Si consiglia di assegnare ai file del modello Active Directory un nome basato sul nome della propria organizzazione o Business Unit.

13 Fare clic su Sfoglia, selezionare la cartella in cui si desidera salvare i file del modello, quindi fare clic su Crea.

I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina Riepilogo .

- I due file del modello amministrativo Active Directory ADML e ADMX con le impostazioni di configurazione
- CheckandUninstall.ps1

#### Passaggio successivo

Distribuire i file del modello amministrativo Active Directory (ADML e ADMX) su un controller di dominio. Vedere Distribuzione dei file del modello amministrativo Active Directory su un controller di dominio.

### Distribuzione dei file del modello amministrativo Active Directory su un controller di dominio

#### Prerequisito

I sistemi di destinazione deve essere collegati alla rete di dominio.

#### Procedura

1 Spostarsi sull'archivio centrale nel controller di dominio.

#### IN.B.: La posizione dell'archivio centrale si riferisce alla posizione del SYSVOL. Ad esempio, C:\Windows\SYSVOL\sysvol \<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.

2 Creare una cartella nel nome del codice della lingua utilizzato dal sistema operativo.

N.B.: In base alle impostazioni della lingua del proprio sistema operativo, creare una cartella con il codice della lingua come nome della cartella. Ad esempio, se il sistema operativo è in inglese, creare una cartella denominata en-US.

- 3 Copiare il file ADML e incollarlo nella cartella che è stata creata.
- 4 Copiare il file ADMX e incollarlo nella posizione dell'archivio centrale.
  - N.B.: Eventuali modifiche ai file dei modelli amministrativi Active Directory possono richiedere tempo per l'aggiornamento di tutti i sistemi collegati alla rete del dominio. Per garantire un aggiornamento rapido, su ogni sistema collegato alla rete di dominio, aprire il prompt dei comandi come amministratore, tipo gpudate, e premere Invio.
- 5 Aprire la Gestione criteri di gruppo, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cartella del dominio e fare clic su Crea un GPO in questo dominio e collegalo qui.

Viene visualizzato il pop-up **Nuovo GPO**.

- 6 Immettere il nome di dominio preferito e fare clic su **OK**.
- 7 Fare clic con il pulsante destro del mouse su ciascuna cartella dell'unità operativa e fare clic su **Crea un GPO in questo dominio e** collegalo qui.
  - Viene visualizzato il pop-up Nuovo GPO.
- 8 Immettere il nome del modello amministrativo Active Directory dell'unità operativa e fare clic su OK.
- 9 Fare clic con il pulsante destro sul criterio del gruppo di domini e fare clic su **Modifica**.
- Viene visualizzato l'Editor Gestione criteri di gruppo.
- 10 Accedere al modello amministrativo Active Directory creato. Fare clic su **Immettere il contenuto della distribuzione da distribuire**. Viene visualizzata la pagina **Immettere il contenuto della distribuzione da distribuire**.
- 11 Fare clic su Abilitato, quindi su Applica.
- 12 Fare clic su OK.

# Distribuzione di SupportAssist con un file di risposte

Questa sezione fornisce istruzioni per la creazione del file di risposte contenente le impostazioni di configurazione e per la successiva distribuzione di SupportAssist con il file di risposte sui sistemi di destinazione.

### Creazione del file di risposte

#### Prerequisiti

- · È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.
- · È necessario disporre di un account personale Dell e di un account TechDirect creati con le stesse credenziali.

#### Procedura

- 1 Accedere alla cartella in cui è installato SupportAssist ed eseguire una delle seguenti operazioni:
  - Sui sistemi a 64 bit: selezionare x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
    - Sui sistemi a 32 bit: selezionare x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

La x indica la posizione in cui è stato installato SupportAssist.

- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su SupportAssistWizard.exe e selezionare Esegui come amministratore. Verrà visualizzata la procedura guidata Gestione guidata installazione.
- 3 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su Avanti.
- 4 Nella pagina Tipo di installazione, selezionare l'opzione Crea nuova configurazione e fare clic su Avanti.
- 5 Nella pagina **Contratto**, leggere il contratto e le condizioni di condivisione delle informazioni di sistema Dell, selezionare la casella di controllo **Consento a Dell di raccogliere Service Tag e altri dettagli sull'utilizzo del sistema** e fare clic su **Avanti**.
- 6 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere Configurazione delle impostazioni Internet.
- 7 Nella pagina Accedi, fare clic su Avanti.
- 8 Nella pagina Accedi dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su Accedi.
- 9 Nella pagina Contatto e spedizione, inserire le informazioni di contatto e spedizione e selezionare il metodo di contatto preferito, quindi fare clic su Avanti.
- 10 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere Preferenze.
- 11 Nella pagina Tipo di deployment, selezionare File di risposte.
- 12 Inserire una chiave per la crittografia del file di risposte.

# (i) N.B.: Assicurarsi di prendere nota della chiave di crittografia perché la stessa chiave verrà richiesta durante la distribuzione di SupportAssist con il file di risposta sui sistemi di destinazione.

- Fare clic su Sfoglia, selezionare la cartella in cui si desidera salvare il file di risposte, quindi fare clic su Crea.
   I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina Riepilogo.
  - Un file di risposte con le impostazioni di configurazione
  - · CheckandUninstall.ps1

### Implementazione del file di risposte

#### Prerequisito

È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

#### Informazioni su questa attività

Dell ha convalidato il deployment di SupportAssist sui sistemi di destinazione utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Tuttavia, è possibile utilizzare qualsiasi strumento di deployment per implementare il pacchetto di installazione di SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) con il file di risposte sui sistemi di destinazione.

#### Passaggio

Nello strumento di distribuzione, utilizzare il seguente comando per distribuire SupportAssist sui sistemi di destinazione: msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn

dove <key> è la chiave di crittografia immessa nella procedura Gestione guidata installazione.

- In N.B.: Se la chiave utilizzata per crittografare il file di risposte contiene caratteri speciali, racchiudere la chiave tra virgolette.
- IN.B.: Se si implementa la versione più recente del pacchetto di installazione di SupportAssist sui sistemi di destinazione con una chiave non corretta, viene disinstallata la versione precedente di SupportAssist. Tuttavia, la versione più recente di SupportAssist non verrà installata. Se si verifica questo problema, ridistribuire il pacchetto di installazione di SupportAssist con la chiave corretta.

È possibile accedere al file SupportAssistConfiguration.msi da uno dei seguenti percorsi:

- Sui sistemi a 64 bit: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- Sui sistemi a 32 bit: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

La x indica la posizione in cui è stato installato SupportAssist.

#### Esempio

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

# Configurazione delle impostazioni Internet

Per creare il file di configurazione, è necessario specificare i dettagli per la connessione a Internet sia per i sistemi locali che per quelli di destinazione.

- 1 Nella pagina Sistema locale, eseguire una delle seguenti procedure:
  - · Se il sistema locale si connette a Internet direttamente, selezionare Connetti direttamente.
  - · Se il sistema locale si connette a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
    - 1 Selezionare Connetti tramite proxy.

Vengono visualizzate le impostazioni proxy.

- 2 Specificare l'indirizzo e il numero di porta per il server proxy.
- 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare Questo proxy richiede l'autenticazione.
- 4 Inserire il nome utente e la password per il server proxy.

### (i) N.B.: Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di specificare il nome utente e la password di un account di servizio non soggetto a scadenza.

2 Se i sistemi di destinazione utilizzano impostazioni di connessione Internet differenti, selezionare **I sistemi di destinazione usano** impostazioni diverse.

#### Viene visualizzata la pagina Sistema di destinazione.

- 3 Eseguire una delle seguenti procedure:
  - Se il sistema di destinazione si connette a Internet direttamente, selezionare Connetti direttamente.
  - · Se il sistema di destinazione si connette a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
    - 1 Selezionare Connetti tramite proxy.

Vengono visualizzate le impostazioni proxy.

- 2 Specificare l'indirizzo e il numero di porta per il server proxy.
- 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare la casella di controllo **Questo proxy richiede l'autenticazione**.
- 4 Inserire il nome utente e la password per il server proxy.

#### IN.B.: Non è possibile verificare la connettività Internet dei sistemi di destinazione dalla procedura Gestione guidata installazione.

# Preferenze

SupportAssist consente di eseguire attività automatizzate e manuali per i sistemi su cui è implementato SupportAssist. Le attività manuali possono essere eseguite dagli utenti sul sistema solo se è stata abilitata l'interfaccia utente di SupportAssist. Invece, le attività automatizzate vengono eseguite sui sistemi anche se l'interfaccia utente SupportAssist non è stata abilitata. Per informazioni sull'utilizzo dell'interfaccia utente di SupportAssist, vedere *Guida dell'utente SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client:* disponibile su www.dell.com/serviceabilitytools.

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione Attività automatizzate.

#### Tabella 2. Attività automatizzate

Opzione	Descrizione		
Aggiornamento automatico di SupportAssist	Consente l'aggiornamento automatico di SupportAssist a una versione successiva.		
Includi informazioni sul software nei dati raccolti	Consente a Dell di raccogliere le informazioni su applicazioni, driver e aggiornamenti del sistema operativo installati sui sistemi.		
	() N.B.: SupportAssist non raccoglie alcuna informazione relativa all'utilizzo delle applicazioni.		
Includi informazioni di identificazione	Consente a Dell di raccogliere le informazioni di identificazione del sistema.		
Esegui scansioni pianificate	<ul> <li>Consente a SupportAssist di eseguire la scansione automatica dei sistemi per rilevare aggiornamenti dei driver, problemi hardware e ottimizzazioni richieste dal sistema.</li> <li>N.B.: SupportAssist esegue una scansione programmata solo quando il sistema è collegato a una presa elettrica e non è in uso durante l'inizio della scansione pianificata.</li> </ul>		
Ottimizzazione automatica del software	Consente a SupportAssist di ottimizzare automaticamente il sistema dopo la scansione. (i) N.B.: Le ottimizzazioni automatiche sono disponibili solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex per client attivo.		
Frequenza           i)         N.B.: Le opzioni sono attivate solo se le scansioni pianificate sono abilitate.	Selezionare la frequenza d'esecuzione delle scansioni pianificate di SupportAssist, ad esempio mensilmente.		

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione Interazioni utente.

#### Tabella 3. Interazioni utente

Opzione	Descrizione	
Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui propri PC	Consente agli utenti di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente d SupportAssist.	
	<ul> <li>N.B.: Quando si abilita l'interfaccia utente di SupportAssist, le altre opzioni disponibili nelle sezioni Interazioni utente vengono abilitate.</li> </ul>	
Solo amministratori	L'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata solo per gli utenti con diritti di amministratore per il sistema.	

Opzione	Descrizione
Tutti gli utenti	L'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata per tutti gli utenti.
Visualizzazione notifiche	Consente a SupportAssist di visualizzare le notifiche sulle ottimizzazioni software e sugli aggiornamenti dei driver.
Aggiornamenti driver	Consente agli utenti con diritti di amministratore per il sistema di controllare e installare manualmente gli aggiornamenti dei driver.
	N.B.: Il termine driver si riferisce a driver, firmware e aggiornamenti del BIOS.
Pulisci file	Rimuove dal sistema file ridondanti, cartelle temporanee e altri elementi non essenziali.
Ottimizza prestazioni	Modifica le impostazioni di alimentazione, i file di registro e l'allocazione di memoria per migliorare la velocità di elaborazione del sistema.
Ottimizza rete	Ottimizza la rete per garantire la connettività di rete e l'aggiornamento delle impostazioni di sistema per mantenere una rete efficiente e affidabile.
Rimuovi virus e malware	Isola e rimuove i file compromessi da virus e malware.
(i) N.B.: La funzionalità di rimozione di virus e malware è disponibile solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport Plus o SupportPlus per client attivo.	
(i) N.B.: La funzionalità di rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.	

# Test della connettività di SupportAssist

#### Prerequisiti

- · I sistemi di destinazione devono disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

#### Informazioni su questa attività

Per monitorare i sistemi e fornire un supporto tecnico automatizzato, SupportAssist deve essere collegato a Dell. Eseguire il test di connettività su uno dei sistemi di destinazione dopo il deployment per verificare se SupportAssist è connesso correttamente a Dell.

#### Procedura

5

- 1 Accedere al sistema di destinazione su cui si desidera eseguire il test di connettività.
- 2 Fare clic su Start per aprire il menu dei programmi.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su Prompt dei comandi e selezionare Esegui come amministratore. Viene visualizzata la finestra Prompt dei comandi.
- 4 Andare a una delle posizioni seguenti in base all'architettura del sistema operativo:
  - Su sistemi a 64 bit: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
  - Su sistemi a 32 bit: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
  - Digitare SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity e premere Invio.

Se le impostazioni di connessione a Internet nel file di configurazione non sono corrette, viene visualizzato il messaggio seguente:
 Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.

• Se la connessione a Dell non è disponibile a causa di un guasto temporaneo, viene visualizzato il messaggio seguente:

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

• Se la configurazione è stata completata e SupportAssist può connettersi a Dell, viene visualizzato il messaggio seguente: Connection successful.

# Migrazione a SupportAssist in TechDirect

In SupportAssist per sistemi client aziendali 2.0.1, è possibile gestire la configurazione di SupportAssist direttamente da TechDirect. Se SupportAssist è già stato implementato utilizzando la procedura **Gestione guidata installazione** ed è stato attivato l'aggiornamento automatico, SupportAssist viene aggiornato automaticamente alla versione più recente con la configurazione predefinita. Per eseguire la migrazione a SupportAssist in TechDirect, scaricare, estrarre e implementare il pacchetto di deployment di SupportAssist da TechDirect.

Per ulteriori informazioni su SupportAssist in TechDirect, vedere la *Guida SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client: usando TechDirect* disponibile alla pagina www.dell.com/serviceabilitytools.

Argomenti:

- · Download di SupportAssist da TechDirect
- · Implementazione del pacchetto di SupportAssist da TechDirect

# Download di SupportAssist da TechDirect

#### Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

#### Procedura

6

- Selezionare ServiziSupportAssist.
   Viene visualizzata la pagina SupportAssist.
- 2 Fare clic sulla scheda **Asset**.
- Viene visualizzata la pagina **Asset**.
- 3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco Seleziona account.

#### (I) N.B.: L'elenco Seleziona account viene visualizzato solo se si dispone di più account.

4 Nel gadget Scarica SupportAssist, fare clic su Scarica.

Viene visualizzata la pagina Scarica SupportAssist.

- 5 Per scaricare SupportAssist per la prima volta, è necessario la verifica dell'account TechDirect. Per verificare l'account, effettuare le operazioni seguenti:
  - a Fare clic su Verifica account TechDirect.
    - Viene visualizzata la finestra Dell Accedi all'account personale Dell.
  - b Immettere lo stesso indirizzo e-mail e la stessa password utilizzati per accedere a TechDirect, quindi fare clic su Accedi.
  - Se SupportAssist è già stato configurato in TechDirect, selezionare la versione Windows richiesta, quindi fare clic su **Scarica SupportAssist per PC**.

# N.B.: Se non è stato configurato SupportAssist e si desidera scaricare comunque il file eseguibile, selezionare la casella di controllo Accetto e desidero procedere, quindi scaricare il file.

Il file eseguibile di SupportAssist viene scaricato.

## ATTENZIONE: Non è necessario implementare il file eseguibile scaricato direttamente sui sistemi. SupportAssist non funziona correttamente se si implementa il file eseguibile.

#### Passaggio successivo

Eseguire il file eseguibile in modo da estrarre il pacchetto di implementazione di SupportAssist, quindi procedere con l'implementazione di SupportAssist.

#### () N.B.: Si consiglia di configurare SupportAssist in TechDirect prima di implementare il pacchetto estratto.

# Implementazione del pacchetto di SupportAssist da TechDirect

#### Prerequisito

- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.
- È necessario aver scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect. Vedere Download di SupportAssist da TechDirect.

#### Procedura

- 1 Fare doppio clic sul file .exe.
  - Vengono estratti i file seguenti e viene visualizzata la procedura guidata Estrazione del pacchetto di deployment.
  - SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
  - · SupportAssistToken.txt
- 2 Nella procedura guidata, selezionare il formato del pacchetto di deployment richiesto. Si consiglia di selezionare **Eseguibile Windows** come formato del pacchetto di deployment poiché il processo di implementazione di SupportAssist, di modifica di un deployment esistente o di migrazione a SupportAssist in TechDirect risulterà più semplice.
- 3 Se si seleziona **Windows Installer** come formato del pacchetto di deployment, selezionare **Ridistribuisci con dettagli proxy** aggiornati.

# Le opzioni Crea nuovo deployment o Ridistribuisci con dettagli proxy aggiornati vengono visualizzate solo se si seleziona Windows Installer.

- 4 Eseguire una delle seguenti procedure:
  - Se i sistemi su cui è stato implementato SupportAssist si connettono direttamente a Internet, fare clic su Avanti.
  - Se i sistemi su cui è stato implementato SupportAssist si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
    - 1 Selezionare Connetti a Internet tramite proxy.
    - 2 Immettere l'indirizzo e il numero di porta.
    - 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione**.
    - 4 Immettere il nome utente e la password.

# N.B.: Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di specificare il nome utente e la password di un account di servizio non soggetto a scadenza.

5 Fare clic su Avanti.

#### Viene visualizzata la pagina Percorso file.

- 5 Fare clic su **Sfoglia**, quindi selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di deployment.
- 6 Fare clic su **Avanti**.
  - Se si seleziona **Eseguibile Windows**, viene creato un file EXE nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Istruzioni di implementazione**.
  - Se si seleziona Windows Installer, i seguenti file vengono creati nella cartella selezionata e viene visualizzata la pagina Istruzioni di implementazione.
    - File MST
    - CheckAndUninstall.ps1

#### SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi

- 7 Eseguire una delle seguenti procedure:
  - Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato EXE, implementare il file EXE sui sistemi di destinazione utilizzando uno strumento di deployment.
  - Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato MSI, eseguire il comando seguente per implementare il pacchetto di deployment di SupportAssist: msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn

dove <downloaded path> indica il percorso della cartella in cui è stato scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect.

4

#### Tabella 4. Glossario

Terminologia/Abbreviazioni/Acronimi	Definizione
Sistema	Rappresenta notebook, desktop, gateway ed Embedded Box PC Dell
Richiesta di supporto	Quando viene rilevato un problema su un sistema, SupportAssist crea una richiesta di supporto e la inoltra al supporto tecnico per la risoluzione del problema.
TechDirect	È uno strumento di supporto centralizzato, progettato per offrire ai clienti commerciali la possibilità di aprire e gestire le richieste di supporto Dell. TechDirect consente di gestire gli avvisi di SupportAssist da una posizione centralizzata.
WMI	Strumentazione gestione Windows
Avviso	Un avviso è una notifica creata da SupportAssist quando viene rilevato un problema su un sistema di destinazione.
MAC	Indirizzo di controllo dell'accesso ai supporti
Sistema locale	Il termine sistema locale o sistema amministratore si riferisce al sistema utilizzato per la creazione dei file o del pacchetto di distribuzione di SupportAssist
Sistemi di destinazione	Il termine sistemi di destinazione si riferisce a tutti i sistemi su cui viene distribuito SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) è un formato di file del pacchetto di installazione utilizzato da Windows.
MST	Il file Microsoft Transform (MST) è un file di configurazione utilizzato da Microsoft Windows Installer per configurare le installazioni del software. Il file MST di SupportAssist contiene le impostazioni che verranno configurate su ciascun sistema di destinazione.
File di risposte	I file di risposte di SupportAssist è un file di configurazione in formato XML che contiene le impostazioni che verranno configurate su ciascun sistema di destinazione.
Modello amministrativo Active Directory (ADML/ADMX)	Il modello amministrativo Active Directory è una funzione di Criteri di gruppo utilizzata per la gestione centralizzata dei sistemi in un ambiente Active Directory. Il file di configurazione Active Directory di SupportAssist contiene le impostazioni che verranno configurate su ciascun sistema di destinazione. I file dei modelli amministrativi sono suddivisi in file .admx e file .adml specifici della lingua utilizzati dagli amministratori dei Criteri di gruppo. Le modifiche implementate in questi file consentono agli amministratori di configurare lo stesso set di criteri utilizzando due lingue. Gli amministratori possono configurare i criteri utilizzando i
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager