

비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist

Dell ImageAssist 사용자를 위한 빠른 설치 가이드



참고, 주의 및 경고

① | **노트:** "참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

△ | **주의:** "주의"는 하드웨어 손상이나 데이터 손실의 가능성을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

⚠ | **경고:** "경고"는 재산상의 피해나 심각한 부상 또는 사망을 유발할 수 있는 위험이 있음을 알려줍니다.

© 2018 - 2019 Dell Inc. 또는 자회사. 저작권 본사 소유. Dell, EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 각 소유자의 상표일 수 있습니다.

| | |
|--|-----------|
| 1 소개..... | 4 |
| 비즈니스 클라이언트 시스템용 Dell SupportAssist 정보..... | 4 |
| 주요 특징..... | 4 |
| SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형..... | 4 |
| 2 SupportAssist 구성 및 배포..... | 7 |
| SupportAssist의 구성과 배포를 위한 최소 요구 사항..... | 7 |
| Windows 설치 프로그램 파일을 사용하여 SupportAssist 배포..... | 8 |
| Windows 설치 프로그램 파일 만들기..... | 8 |
| Windows 설치 프로그램 파일 배포..... | 8 |
| Active Directory 그룹 정책을 사용하여 SupportAssist 배포..... | 9 |
| Active Directory 관리 템플릿 파일 만들기..... | 9 |
| 도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일 배포..... | 10 |
| 응답 파일을 사용하여 SupportAssist 배포..... | 10 |
| 응답 파일 만들기..... | 10 |
| 응답 파일 배포..... | 11 |
| 인터넷 설정 구성..... | 12 |
| 기본 설정..... | 12 |
| SupportAssist 연결 테스트..... | 14 |
| 3 TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션..... | 15 |
| TechDirect에서 SupportAssist 다운로드..... | 15 |
| TechDirect에서 SupportAssist 패키지 배포..... | 16 |
| 4 용어집..... | 17 |

소개

Dell ImageAssist를 사용하면 바로 배포가 가능한 사용자 지정 크로스 플랫폼 Microsoft Windows 이미지를 빠르게 생성하고 유지 관리할 수 있습니다. 자동 기술 지원을 받도록 비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist를 이미지의 일부로 설치할 수 있습니다.

① **노트:** Dell ImageAssist 버전 8.7은 SupportAssist의 설치를 지원하지 않습니다.

이미지를 생성하는 동안 SupportAssist를 포함시키는 경우, SupportAssist 구성을 만들고 배포해야 SupportAssist에 의한 자동 모니터링을 활성화할 수 있습니다. 이 문서에서는 SupportAssist 구성을 만들고 여러 시스템 전체 배포하는 방법을 설명합니다.

① **노트:** 기본적으로 비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist 사용자 인터페이스는 사용자가 사용할 수 없습니다. 하지만 모든 사용자가 사용할 수 있도록 활성화하거나 시스템의 관리자 권한이 있는 사용자만 사용할 수 있도록 설정할 수 있습니다.

비즈니스 클라이언트 시스템용 Dell SupportAssist 정보

SupportAssist는 사전 예방적 및 예측적 기술로 조직에서 사용하는 Dell 시스템에 대한 자동 기술 지원을 받을 수 있습니다. 문제 감지를 위해 SupportAssist는 ProSupport, ProSupport Plus 또는 ProSupport Flex for Client 서비스 계획이 있는 시스템에서 Dell 기술 지원을 위한 지원 요청을 자동으로 엽니다. 문제의 유형에 따라, 지원 요청은 자동 부품 디스패치 혹은 기술 지원 요청 중 하나를 시작합니다.

SupportAssist는 또한 하드웨어 및 소프트웨어의 데이터를 Dell 시스템에서 자동으로 수집하고 데이터를 안전하게 Dell 기술 지원 부서로 보냅니다. 기술 지원 부서는 이 데이터를 문제 해결 및 솔루션 제공에 사용합니다.

주제:

- 주요 특징
- SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형

주요 특징

- 문제가 감지되었을 때 지원 요청 자동 생성
- 부품을 교체해야 하는 문제에 대해 자동 부품 디스패치
- 문제 해결 지원을 위해 기술 지원의 사전 연락
- 예측 문제 감지 및 알림
- 연결된 TechDirect 계정으로 경고 전달
- 연결된 TechDirect 계정을 사용하여 SupportAssist 경고 보기 기능
- WMI를 사용하여 시스템에서 SupportAssist 데이터 검색 기능

① **노트:** 시스템의 SupportAssist 기능은 시스템의 Dell 서비스 계획에 따라 다릅니다.

SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형

다음 표는 활성화된 Basic, ProSupport, ProSupport Plus 및 ProSupport Flex for Client 서비스 계획이 있는 시스템에서 사용 가능한 SupportAssist 기능을 요약한 것입니다.

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형

| 기능 | 설명 | Basic | ProSupport | ProSupport Flex for Client | ProSupport Plus |
|--------------------------------------|--|-------|------------|----------------------------|-----------------|
| 하드웨어 및 소프트웨어 스캔 예약 | 기본 설정에 따라 하드웨어 및 소프트웨어 스캔을 예약할 수 있습니다. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 드라이버 업데이트 | 관리자 권한이 있는 사용자가 시스템에 사용할 수 있는 드라이버 업데이트를 검색하고 설치할 수 있도록 허용합니다. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 하드웨어 스캔 | 사용자가 문제를 발견하기 위해 시스템 하드웨어를 스캔할 수 있도록 허용합니다. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 파일 정리 | 시스템에서 임시, 중복 및 기타 원치 않는 파일을 정리할 수 있습니다. 사용자가 시스템에서 파일을 정리하도록 허용할 수 있습니다. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 시스템 성능 세부 조정 | 시스템 성능을 세부적으로 조정하기 위해 전원 설정, 레지스트리 파일 및 메모리 할당을 조정할 수 있습니다. 사용자가 시스템 성능을 조정하도록 허용할 수 있습니다. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 네트워크 연결 최적화 | 효율적이고 신뢰할 수 있는 네트워크를 위해 설정을 조정하여 네트워크 연결을 최적화할 수 있습니다. 사용자가 네트워크 연결을 최적화하도록 허용할 수도 있습니다. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SupportAssist 통계 ² 보기 | SupportAssist는 시스템 활용도 데이터를 지속해서 모니터링합니다. SupportAssist에서 모니터링하는 모든 시스템 또는 특정 디바이스 그룹에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 자동 문제 감지, 알림 및 지원 요청 생성 ³ | Dell에서 부품 디스패치 또는 기술 지원 요청에 관한 지원 요청을 생성하면 알림이 전송됩니다. 기술 지원 요청의 경우 문제 해결을 돕기 위해 기술 지원 담당자가 사전에 연락을 드립니다. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 자동 소프트웨어 최적화 ¹ | 자동 스캔 중에 SupportAssist가 시스템을 자동으로 최적화합니다. | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 고장을 예방하기 위한 예측 가능한 | 잠재적 부품 결함에 대한 알림은 주요 혹은 보조 연락처로 전송됩니다. Dell에서 지원 요청을 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |

| 기능 | 설명 | Basic | ProSupport | ProSupport Flex for Client | ProSupport Plus |
|-------------------------------|---|-------|------------|----------------------------|-----------------|
| 문제 감지 및 지원 요청 생성 ⁴ | 개설하고 교체 부품을 배송하기 위해 연락을 드립니다. | | | | |
| 바이러스 및 맬웨어 제거 ¹ | 바이러스 및 맬웨어에 감염된 파일을 격리, 제거 및 복구하여 시스템을 안전한 상태로 유지합니다. 사용자가 시스템에서 바이러스 및 맬웨어를 제거하도록 허용할 수도 있습니다. | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |

1 - 바이러스 및 맬웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다.

2 - SupportAssist 통계는 영어로만 볼 수 있습니다.

3 - TechDirect에서 기술 지원 또는 부품 디스패치에 대한 자동 전달이 꺼져있는 경우, 경고를 Dell에 전달할지의 여부를 검토하고 결정할 수 있습니다.

4 - 예측 문제 감지 기능은 배터리, 하드 드라이브, SSD(Solid-State Drive), 팬에만 적용됩니다.

① **노트:** Basic 서비스 계획을 사용하는 시스템은 TechDirect에 경고를 전달하지 않습니다.

SupportAssist 구성 및 배포

설치 관리자 마법사에서 다음 배포 유형 중 하나를 사용하여 필수 구성으로 SupportAssist 배포 패키지를 만들 수 있습니다.

- MST(Windows 설치 프로그램 파일) - Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager), KACE 등의 툴을 사용하여 구성 정보를 배포하는 데 사용됩니다.
- Active Directory 관리 템플릿 - Active Directory 그룹 정책을 생성하여 구성 정보를 배포하는 데 사용됩니다.
- 응답 파일 - 응답 파일을 사용하여 구성 정보를 배포하는 데 사용됩니다.

TechDirect에서 SupportAssist 배포 패키지를 다운로드할 수도 있습니다. 설치 관리자 마법사를 사용하여 SupportAssist 배포 패키지를 배포한 경우 TechDirect에서 SupportAssist로 수동 마이그레이션할 수 있습니다. TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션을 참조하십시오.

TechDirect SupportAssist에 대한 자세한 내용은 비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist 배포 설명서*—www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공되는 TechDirect 사용페이지를 참조하세요.

주제:

- SupportAssist의 구성과 배포를 위한 최소 요구 사항
- Windows 설치 프로그램 파일을 사용하여 SupportAssist 배포
- Active Directory 그룹 정책을 사용하여 SupportAssist 배포
- 응답 파일을 사용하여 SupportAssist 배포
- 인터넷 설정 구성
- 기본 설정
- SupportAssist 연결 테스트

SupportAssist의 구성과 배포를 위한 최소 요구 사항

- Dell 내 계정이 있어야 합니다. Dell 내 계정이 없으면 [Dell 내 계정](#) 등록 페이지로 이동하세요.
- Dell 내 계정에 사용하는 것과 동일한 자격 증명을 사용하여 관리자로 TechDirect에 등록하세요. TechDirect에 조직을 등록하려면 [TechDirect 등록](#) 페이지로 이동하세요.
 - ① **노트:** SupportAssist를 구성하려면 Dell 내 계정이 있어야 합니다. TechDirect 계정은 권장 사항이나 필수 사항은 아닙니다.
 - ① **노트:** TechDirect에서 SupportAssist 경고를 관리하려면 Dell 내 계정이 TechDirect 계정과 연결되어 있어야 합니다.
 - ① **노트:** 하드웨어 문제에 관한 경고를 보거나 관리하려면 TechDirect에서 셀프 디스패치 서비스에 가입해야 합니다.
- 로컬 시스템 및 대상 시스템은 다음 위치에 연결 가능해야 합니다.
 - <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>

Windows 설치 프로그램 파일을 사용하여 SupportAssist 배포

이 섹션에서는 구성 설정이 포함된 Windows 설치 프로그램 파일을 만들고 대상 시스템에 SupportAssist를 배포하는 방법을 설명합니다.

Windows 설치 프로그램 파일 만들기

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 동일한 자격 증명으로 생성된 Dell 내 계정 및 TechDirect 계정이 있어야 합니다.

단계

- 1 SupportAssist가 설치되어 있는 폴더로 이동하여 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 64비트 시스템의 경우 x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\으로 이동
 - 32비트 시스템의 경우 x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\으로 이동여기서 **x**는 SupportAssist를 설치한 위치입니다.
- 2 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다. **설치 관리자** 마법사가 표시됩니다.
- 3 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
- 4 **설정 유형** 페이지에서 **새 구성 생성** 옵션을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
- 5 **계약** 페이지에서 Dell 시스템 정보 공유 약관을 읽고 **Dell에서 서비스 태그 및 기타 시스템 사용 세부사항을 수집하는 것에 동의합니다**. 확인란을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
- 6 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. **인터넷 설정 구성**를 참조하십시오.
- 7 **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
- 8 Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
- 9 **연락처 및 배송** 페이지에서 연락처 및 배송 세부 정보를 입력하고 선호하는 연락 방법을 선택한 후 **다음**을 클릭합니다.
- 10 **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. **기본 설정**를 참조하십시오.
- 11 **배포 유형** 페이지에서 **Windows 설치 프로그램 파일**을 선택하고 다음을 수행합니다.
 - a **MSI 파일 선택** 필드에서 **찾아보기**를 클릭하고 이전에 다운로드한 SupportAssist 설치 프로그램 패키지 (SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 선택합니다.
 - b **파일 경로 및 이름 선택** 필드에서 **찾아보기**를 클릭하고 구성 파일을 저장할 폴더를 선택합니다.
- 12 **생성**을 클릭합니다. 지정된 폴더에 다음 파일이 생성되고 **요약** 페이지가 표시됩니다.
 - 구성 설정이 포함된 Windows 설치 프로그램 파일
 - CheckandUninstall.ps1

Windows 설치 프로그램 파일 배포

필수 구성 요소

대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

Dell은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager)를 사용하여 대상 시스템에 SupportAssist를 검증된 방식으로 배포합니다. 그러나 아무 배포 툴이나 사용해서 다음 명령으로 MST 파일과 SupportAssistConfiguration.msi를 함께 배포할 수 있습니다.

단계

배포 툴에서 다음 명령을 사용하여 대상 시스템에 SupportAssist를 배포합니다.

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

다음 중 하나의 경로에서 SupportAssistConfiguration.msi 파일에 액세스할 수 있습니다.

- 64비트 시스템의 경우: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 32비트 시스템의 경우: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

여기서 x는 SupportAssist를 설치한 위치입니다.

예

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

Active Directory 그룹 정책을 사용하여 SupportAssist 배포

이 섹션에서는 구성 설정을 포함하는 Active Directory(AD) 템플릿 파일을 생성하고 대상 시스템에서 AD 템플릿 파일을 사용하여 SupportAssist를 배포하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

Active Directory 관리 템플릿 파일 만들기

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 동일한 자격 증명으로 생성된 Dell 내 계정 및 TechDirect 계정이 있어야 합니다.

단계

- 1 SupportAssist가 설치되어 있는 폴더로 이동하여 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 64비트 시스템의 경우 x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\으로 이동
 - 32비트 시스템의 경우 x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\으로 이동

여기서 x는 SupportAssist를 설치한 위치입니다.
- 2 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
설치 관리자 마법사가 표시됩니다.
- 3 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
- 4 **설정 유형** 페이지에서 **새 구성 생성** 옵션을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
- 5 **계약** 페이지에서 Dell 시스템 정보 공유 약관을 읽고 **Dell에서 서비스 태그 및 기타 시스템 사용 세부사항을 수집하는 것에 동의합니다**. 확인란을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
- 6 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. [인터넷 설정 구성](#)를 참조하십시오.
- 7 **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
- 8 Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
- 9 **연락처 및 배송** 페이지에서 연락처 및 배송 세부 정보를 입력하고 선호하는 연락 방법을 선택한 후 **다음**을 클릭합니다.
- 10 **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. [기본 설정](#)를 참조하십시오.
- 11 **배포 유형** 페이지에서 **Active Directory(AD)**를 선택합니다.
- 12 템플릿 파일의 이름을 입력합니다.

① **노트:** 조직이나 부서 이름을 이용해서 **Active Directory** 템플릿 파일의 이름을 지정하는 것이 좋습니다.
- 13 **찾아보기**를 클릭하고 템플릿 파일을 저장할 폴더를 선택한 다음 **만들기**를 클릭합니다.
지정한 폴더에 다음 파일이 생성되고 **요약** 페이지가 표시됩니다.

- 두 개의 Active Directory 관리 템플릿 파일(ADML 및 구성 설정이 포함된 ADMX)
- CheckandUninstall.ps1

다음 단계

도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일(ADML 및 ADMX)을 배포합니다. 도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일 배포를 참조하십시오.

도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일 배포

필수 구성 요소

대상 시스템이 도메인 네트워크에 연결되어 있어야 합니다.

단계

- 1 도메인 컨트롤러의 중앙 저장소로 이동합니다.
 - ① **노트:** 중앙 저장소 위치는 SYSVOL 위치를 나타냅니다. 예: C:\Windows\SYSVOL\systvol\<도메인 이름>\Policies\PolicyDefinitions.
- 2 운영 체제에서 사용하는 언어 코드의 이름으로 폴더를 생성합니다.
 - ① **노트:** 운영 체제의 언어 설정을 기준으로, 언어 코드를 폴더명으로 사용하는 폴더를 생성합니다. 예를 들어 운영 체제가 영어로 설정된 경우, en-US라는 이름의 폴더를 만듭니다.
- 3 ADML 파일을 복사하여 생성한 폴더에 붙여넣습니다.
- 4 ADMX 파일을 복사하여 중앙 저장소 위치에 붙여넣습니다.
 - ① **노트:** Active Directory 관리 템플릿 파일의 변경 사항이 도메인 네트워크에 연결된 모든 시스템에 적용되는 데 약간의 시간이 걸릴 수 있습니다. 업데이트가 빠르게 이루어질 수 있도록, 도메인 네트워크에 연결되어 있는 각 시스템에서 관리자 권한으로 명령 프롬프트를 열고 gpupdate를 입력한 후 Enter를 누릅니다.
- 5 그룹 정책 관리를 열고 도메인 폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 이 도메인에서 GPO를 만들어 여기에 연결을 클릭합니다. 새 GPO 팝업이 표시됩니다.
- 6 원하는 도메인 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
- 7 각 운영 단위 폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 이 도메인에서 GPO를 만들어 여기에 연결을 클릭합니다. 새 GPO 팝업이 표시됩니다.
- 8 운영 단위의 Active Directory 관리 템플릿 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
- 9 생성된 도메인 그룹 정책을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 편집을 클릭합니다. 그룹 정책 관리 편집기가 표시됩니다.
- 10 생성된 Active Directory 관리 템플릿으로 이동합니다. 배포되는 배포 콘텐츠를 입력하십시오을 클릭합니다. 배포되는 배포 콘텐츠를 입력하십시오 페이지가 표시됩니다.
- 11 사용을 클릭한 다음, 적용을 클릭합니다.
- 12 확인을 클릭합니다.

응답 파일을 사용하여 SupportAssist 배포

이 섹션에서는 구성 설정을 포함하는 응답 파일을 생성하고 대상 시스템에서 응답 파일을 사용하여 SupportAssist를 배포하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.

응답 파일 만들기

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 동일한 자격 증명으로 생성된 Dell 내 계정 및 TechDirect 계정이 있어야 합니다.

단계

- SupportAssist가 설치되어 있는 폴더로 이동하여 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 64비트 시스템의 경우 x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\으로 이동
 - 32비트 시스템의 경우 x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\으로 이동여기서 x는 SupportAssist를 설치한 위치입니다.
- SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
설치 관리자 마법사가 표시됩니다.
- 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
- 설정 유형** 페이지에서 **새 구성 생성** 옵션을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
- 계약** 페이지에서 Dell 시스템 정보 공유 약관을 읽고 **Dell에서 서비스 태그 및 기타 시스템 사용 세부사항을 수집하는 것에 동의합니다**. 확인란을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
- 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. **인터넷 설정 구성**을 참조하십시오.
- 로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
- Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
- 연락처 및 배송** 페이지에서 연락처 및 배송 세부 정보를 입력하고 선호하는 연락 방법을 선택한 후 **다음**을 클릭합니다.
- 환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. **기본 설정**을 참조하십시오.
- 배포 유형** 페이지에서 **응답 파일**을 선택합니다.
- 응답 파일을 암호화하는 데 사용할 키를 입력합니다.
 - ① **노트:** 대상 시스템에서 **응답 파일**을 사용하여 **SupportAssist**를 배포할 때 동일한 키가 필요하므로 암호화 키를 기록해 둡니다.
- 찾아보기**를 클릭하고 응답 파일을 저장할 폴더를 선택한 다음 **만들기**를 클릭합니다.
지정한 폴더에 다음 파일이 생성되고 **요약** 페이지가 표시됩니다.
 - 구성 설정이 포함된 응답 파일
 - CheckandUninstall.ps1

응답 파일 배포

필수 구성 요소

대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

Dell은 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager)를 사용하여 대상 시스템에 SupportAssist를 검증된 방식으로 배포합니다. 하지만 응답 파일과 배포 툴을 사용해도 SupportAssist 설치 프로그램 패키지(SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 대상 시스템에 배포할 수 있습니다.

단계

배포 도구에서 대상 시스템에 SupportAssist를 배포하려면 다음 명령을 사용합니다.

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

여기서 <key>는 **설치 관리자** 마법사에 입력한 암호화 키입니다.

- ① **노트:** 응답 파일을 암호화하는 데 사용되는 키에 특수 문자가 있는 경우 키를 따옴표로 묶어야 합니다.
- ① **노트:** 잘못된 키로 **SupportAssist** 설치 프로그램 패키지의 최신 버전을 대상 시스템에 배포하면 이전 버전의 **SupportAssist**가 제거됩니다. 그러나 **SupportAssist**의 최신 버전은 설치되지 않습니다. 이 문제가 발생하면 올바른 키로 **SupportAssist** 설치 프로그램 패키지를 다시 배포하세요.

다음 중 하나의 경로에서 SupportAssistConfiguration.msi 파일에 액세스할 수 있습니다.

- 64비트 시스템의 경우: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 32비트 시스템의 경우: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

여기서 x는 SupportAssist를 설치한 위치입니다.

예

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

인터넷 설정 구성

구성 파일을 생성하려면 로컬 시스템과 대상 시스템 모두에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 제공 해야 합니다.

1 내 태그 창에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- 로컬 시스템이 인터넷에 직접 연결되는 경우, **직접 연결**을 선택합니다.
- 로컬 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결 되는 경우 다음 단계를 수행 합니다.
 - 1 **프록시를 사용하여 연결**을 선택합니다.
프록시 설정 필드가 표시됩니다.
 - 2 프록시 서버에 대 한 주소 및 포트 번호 정보를 입력 합니다.
 - 3 프록시 서버에 인증이 필요한 경우이 프록시를 선택 하 여 **인증이 필요합니다**.
 - 4 프록시 서버의 사용자 이름 및 암호를 입력 합니다.

이 노트: 프록시 서버를 인증하려면 만료되지 않은 서비스 계정의 사용자 이름과 암호를 입력합니다.

2 대상 시스템에서 다른 인터넷 연결 설정을 사용 하는 경우 **대상 시스템의 설정이 다른 것**을 선택 합니다.

USB 드라이브 페이지가 표시됩니다.

3 다음 중 하나를 수행합니다.

- 로컬 시스템이 인터넷에 직접 연결되는 경우, **직접 연결**을 선택합니다.
- 대상 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결 되는 경우 다음 단계를 수행 합니다.
 - 1 **프록시를 사용하여 연결**을 선택합니다.
프록시 설정 필드가 표시됩니다.
 - 2 프록시 서버에 대 한 주소 및 포트 번호 정보를 입력 합니다.
 - 3 프록시 서버에 인증이 필요한 경우 **이 프록시에 인증 필요** 확인란을 선택 합니다.
 - 4 프록시 서버의 사용자 이름 및 암호를 입력 합니다.

이 노트: Dell SupportAssist Setup Manager 마법사에서는 대상 시스템의 인터넷 연결을 확인할 수 없습니다.

기본 설정

SupportAssist을 사용 하면 SupportAssist 배포 되는 시스템에서 자동 및 수동 작업을 수행할 수 있습니다. SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화 된 경우에만 시스템의 사용자가 수동 작업을 수행할 수 있습니다. 하지만 SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화 되지 않은 경우에도 자동화 된 작업이 시스템에서 수행 됩니다. SupportAssist 사용자 인터페이스 사용에 대 한 자세한 내용은 (비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist 사용자 가이드(www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공됨)를) 참조 하십시오.

다음 표에서는 **자동화 된 작업** 섹션의 옵션에 대해 설명 합니다.

표 2. 자동화 된 작업

| 옵션 | 설명 |
|---------------------------|--|
| 자동 업데이트 SupportAssist | SupportAssist를 사용 하 여 더 높은 버전으로 자동으로 업그레이드 합니다. |
| 수집된 데이터의 소프트웨어 정보를 포함합니다. | Dell를 통해 시스템에서 설치 된 응용 프로그램, 드라이버 및 운영 체제 업데이트에 대 한 정보를 수집할 수 있습니다. 이 노트: SupportAssist는 응용 프로그램 사용 정보를 수집하지 않습니다. |
| 식별 정보 포함 | Dell를 사용 하 여 시스템 식별 정보를 수집 합니다. |

| 옵션 | 설명 |
|--|---|
| 예약 된 검사 수행 | SupportAssist를 통해 시스템을 자동으로 스캔 하 여 드라이버 업데이트, 하드웨어 문제 및 필요한 시스템 최적화를 감지 합니다. ① 노트: SupportAssist는 시스템이 전원에 연결되어 있을 때만 예정된 스캔을 수행하며, 예정된 스캔이 시작되는 동안 시스템이 사용되지 않습니다. |
| 자동 소프트웨어 최적화 ① 노트: 이 확인란은 예약 된 검사를 활성화 한 경우에만 활성화 됩니다. | 스캔 후 시스템을 자동으로 최적화 하도록 SupportAssist 합니다. ① 노트: ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 활성화된 시스템에만 자동 최적화가 적용됩니다. |
| 빈도 ① 노트: 옵션은 예약 된 스캔을 사용 하는 경우에만 활성화 됩니다. | 예약 된 스캔 (예: 매달)을 수행 하는 SupportAssist 빈도를 선택 합니다. |

다음 표에서는 사용자 상호 작용 섹션의 옵션에 대해 설명 합니다.

표 3. 사용자 상호 작용

| 옵션 | 설명 |
|---|---|
| 사용자가 Pc에서 SupportAssist를 열고 실행할 수 있도록 허용 | 사용자가 SupportAssist 사용자 인터페이스를 보고 사용할 수 있도록 합니다. ① 노트: SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 하면 사용자 상호 작용 섹션의 다른 옵션이 활성화 됩니다. |
| 관리자만 | 시스템에 대 한 관리자 권한이 있는 사용자만 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 합니다. |
| 모든 사용자 | 모든 유형의 사용자에 대 한 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 합니다. |
| 알림 표시 | SupportAssist 소프트웨어 최적화 및 드라이버 업데이트에 대 한 알림을 표시할 수 있습니다. |
| 드라이버 업데이트 | 시스템에 대 한 관리 권한이 있는 사용자가 드라이버 업데이트를 수동으로 확인 하 고 설치할 수 있습니다. ① 노트: 드라이버 라는 용어는 드라이버, 펌웨어 및 BIOS 업데이트를 나타냅니다. |
| 파일 정리 | 시스템에서 중복 파일, 임시 폴더 및 기타 필요하지 않은 클러터를 제거합니다. |
| 성능 조정 | 전원 설정, 레지스트리 및 메모리 할당을 조정하여 시스템 처리 속도를 최대화할 수 있습니다. |
| 네트워크 최적화 | 효율적이고 신뢰할 수 있는 네트워크 연결을 유지하기 위해 네트워크를 최적화하여 네트워크 연결을 점검하고 시스템 설정을 업데이트할 수 있습니다. |
| 바이러스 및 멀웨어 제거 ① 노트: ProSupport의 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 시스템에 활성화 ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획 유형이 있을 때에만 사용할 수 있습니다. ① 노트: 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다. | 바이러스 및 멀웨어에 감염 된 파일을 격리 하 고 제거 합니다. |

SupportAssist 연결 테스트

전제조건

- 대상 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

시스템을 모니터링하고 자동 기술 지원을 제공하려면 SupportAssist가 Dell에 연결되어 있어야 합니다. 배포 후 대상 시스템 중 하나에서 연결 테스트를 실행하여 SupportAssist가 Dell에 성공적으로 연결되었는지 확인합니다.

단계

- 1 연결 테스트를 수행하고자 하는 대상 시스템에 액세스합니다.
- 2 **시작**을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
- 3 **명령 프롬프트**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
명령 프롬프트 창이 표시됩니다.
- 4 운영 체제 아키텍처에 따라 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
 - 64비트 시스템의 경우: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
 - 32비트 시스템의 경우: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 5 **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity**를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
 - 구성 파일의 인터넷 연결 설정이 잘못된 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
 - 일시적인 중단으로 인해 Dell에 연결할 수 없는 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
 - 설정이 완료되었고 SupportAssist가 Dell에 연결된 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

```
Connection successful.
```

TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션

SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1 릴리스에서는 TechDirect에서 직접 SupportAssist 구성을 관리할 수 있습니다. **Setup Manager** 마법사를 사용하여 이미 SupportAssist를 배포하고 자동 업데이트를 활성화 한 경우, SupportAssist가 기본 구성의 최신 버전으로 자동 업그레이드됩니다. TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션하려면 TechDirect에서 SupportAssist 배포 패키지를 다운로드, 추출 및 배포하십시오.

TechDirect SupportAssist에 대한 자세한 내용은 비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist 배포 설명서*—www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공되는 TechDirect 사용에서 확인하십시오.

주제:

- TechDirect에서 SupportAssist 다운로드
- TechDirect에서 SupportAssist 패키지 배포

TechDirect에서 SupportAssist 다운로드

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

- 1 서비스SupportAssist로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 자산 탭을 클릭합니다.
자산 창이 표시됩니다.
- 3 여러 계정이 있는 경우 계정 선택 목록에서 계정을 선택합니다.
① **노트:** 계정이 여러 개인 경우, 계정 선택 목록이 표시됩니다.
- 4 다운로드 SupportAssist 가젯에서 다운로드를 클릭 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 5 SupportAssist를 처음으로 다운로드 하려면 TechDirect 계정을 확인 해야 합니다. 내 계정을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.
 - a **Verify TechDirect Account**를 클릭 합니다.
내 계정 로그인 창이 Dell 표시 됩니다.
 - b TechDirect 로그인 하는 데 사용한 것과 동일한 e-메일 주소와 암호를 입력 하고 로그인을 클릭 합니다.
- 6 이미 TechDirect SupportAssist을 구성한 경우, 필요한 Windows 버전을 선택 하고 pc 용 SupportAssist 다운로드를 클릭 합니다.
① **노트:** SupportAssist을 구성 하지 않은 상태에서 실행 파일을 다운로드 하려면 이해 하기를 선택한 후 계속 해서 원하는 작업을 선택 하고 파일을 다운로드 합니다.

SupportAssist 실행 파일이 다운로드 됩니다.

⚠ **주의:** 다운로드 한 실행 파일을 시스템에 직접 구축 해서는 안 됩니다. 실행 파일을 배포 하는 경우 SupportAssist가 올바르게 작동 하지 않습니다.

다음 단계

실행 파일을 실행 하 여 SupportAssist 배포 패키지를 추출 하고 SupportAssist를 구축 합니다.

① **노트:** 추출 된 패키지를 배포 하기 전에 TechDirect에서 SupportAssist를 구성 하는 것이 좋습니다.

TechDirect에서 SupportAssist 패키지 배포

필수 구성 요소

- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드해야 합니다. [TechDirect에서 SupportAssist 다운로드](#)를 참조하십시오.

단계

- 1 .exe 파일을 두 번 클릭합니다.
다음과 같은 파일이 추출되고 **배포 패키지 추출기** 마법사가 표시됩니다.
 - SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 2 마법사에서 원하는 배포 패키지 형식을 선택합니다.
Windows 실행 가능s 파일을 배포 패키지 형식으로 선택하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 SupportAssist를 배포하거나 기존 배포를 수정하거나 TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션하는 프로세스가 단순해집니다.
- 3 배포 패키지 형식으로 **Windows 설치 프로그램**을 선택하려면 **업데이트된 프록시 세부 정보를 사용하여 재배포**를 선택합니다.
새 배포 생성 또는 **업데이트된 프록시 세부 정보를 사용하여 재배포** 옵션은 **Windows 설치 프로그램**을 선택하는 경우에만 표시됩니다.
- 4 다음 중 하나를 수행합니다.
 - SupportAssist가 배포된 시스템을 인터넷에 직접 연결하려면 다음을 클릭합니다.
 - SupportAssist가 배포된 시스템을 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결하려면 다음 단계를 수행합니다.
 - 1 **프록시를 통해 인터넷에 연결**을 선택합니다.
 - 2 주소와 포트 번호를 입력합니다.
 - 3 프록시 서버에 인증이 필요한 경우 **이 프록시에는 인증이 필요**를 선택합니다.
 - 4 사용자 이름 및 암호를 입력합니다.

 **노트:** 프록시 서버를 인증하려면 만료되지 않은 서비스 계정의 사용자 이름과 암호를 입력하는 것이 좋습니다.

- 5 다음을 클릭합니다.

파일 위치 페이지가 표시됩니다.

- 5 **찾아보기**를 클릭하고 배포 패키지를 추출할 폴더를 선택합니다.
- 6 다음을 클릭합니다.
 - **Windows 실행 파일**을 선택하면 지정된 폴더에 EXE 파일이 생성되고 **배포 지침** 페이지가 표시됩니다.
 - **Windows 설치 프로그램**을 선택 하면 선택한 폴더에 다음과 같은 파일이 생성 되고 **배포 지침** 페이지가 표시 됩니다.
 - MST 파일
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi
- 7 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 배포 패키지를 EXE 형식으로 추출한 경우 배포 도구를 사용하여 대상 시스템에 EXE 파일을 배포합니다.
 - 배포 패키지를 MSI 형식으로 추출한 경우 다음 명령을 실행하여 SupportAssist 배포 패키지를 배포합니다.

```
msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
```

<downloaded path>는 TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드한 폴더의 위치입니다.

용어집

표 4. 용어집

| 용어/약어/머리글자 | 정의 |
|------------------------------------|--|
| 시스템 | Dell 노트북, 데스크탑, 게이트웨이, Dell 내장형 박스 PC를 나타냅니다. |
| 지원 요청 | 시스템에서 문제를 감지하면 SupportAssist는 문제를 해결하기 위해 지원 요청을 생성하고 기술 지원 부서에 전달합니다. |
| TechDirect | 상용 고객이 Dell 지원 요청을 개설하고 관리할 수 있도록 만든 중앙 집중식 지원 도구입니다. TechDirect를 통해 중앙에서 SupportAssist 경고를 관리할 수 있습니다. |
| WMI | Windows Management Instrumentation |
| Alert(경고) | 경고는 대상 시스템에서 문제를 감지할 때 SupportAssist에서 생성하는 알림입니다. |
| MAC | 매체 접근 제어 주소 |
| 로컬 시스템 | 로컬 시스템 또는 관리자 시스템은 SupportAssist 배포 파일 또는 패키지 생성에 사용할 시스템을 나타냅니다. |
| 대상 시스템 | 대상 시스템은 SupportAssist를 배포할 모든 시스템을 나타냅니다. |
| MSI | Microsoft Installer(MSI)는 Windows에서 사용하는 설치 프로그램 패키지 파일 형식입니다. |
| MST | Microsoft Transform (MST) 파일은 Microsoft Windows 설치 프로그램이 소프트웨어 설치를 구성하는 데 사용하는 구성 파일입니다. SupportAssist MST 파일은 각 대상 시스템에서 구성되는 설정을 포함합니다. |
| 응답 파일 | SupportAssist 응답 파일은 각 대상 시스템에서 구성되는 설정을 포함하는 XML 기반 구성 파일입니다. |
| Active Directory 관리 템플릿(ADML/ADMX) | Active Directory 관리 템플릿은 Active Directory 환경에서 시스템의 중앙 집중식 관리에 사용되는 그룹 정책의 기능입니다. SupportAssist Active Directory 구성 파일은 각 대상 시스템에서 구성되는 설정을 포함합니다. 관리 템플릿 파일은 그룹 정책 관리자용.admx 파일과 언어별 .adml 파일로 분류됩니다. 관리자는 이러한 파일에 구현된 변경 사항으로 두 가지 언어를 사용하여 동일한 정책 세트를 구성할 수 있습니다. 관리자는 언어별 .adml 파일과 언어 중립적 .admx 파일을 사용하여 정책을 구성할 수 있습니다. |
| SCCM | Microsoft System Center Configuration Manager |