## SupportAssist voor zakelijke clientsystemen

Beknopte installatiehandleiding voor gebruikers van Dell ImageAssist



### Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen

- () OPMERKING: Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.
- △ WAARSCHUWING: EEN WAARSCHUWING duidt potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertelt u hoe het probleem kan worden vermeden.
- ▲ GEVAAR: Een GEVAAR-KENNISGEVING duidt op een risico op schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden.

© 2018- 2019 Dell Inc. of haar dochtermaatschappijen. Alle rechten voorbehouden. Dell, EMC, en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Andere handelsmerken zijn mogelijk handelsmerken van hun respectieve eigenaren.

2019 - 05

# Inhoudsopgave

| 1 Inleiding  | 4  |
|--|----|
| Info over Dell SupportAssist voor zakelijke clientsystemen                     | 4  |
| Belangrijkste functies   | 4  |
| SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen                             | 5  |
| 2 Configuratie en implementatie van SupportAssist                              | 7  |
| Minimale vereisten voor het configureren en implementeren van SupportAssist    | 7  |
| SupportAssist implementeren met behulp van Windows Installer-bestand           | 8  |
| Windows Installer-bestand maken  | 8  |
| Windows Installer-bestand implementeren  | 8  |
| SupportAssist implementeren met behulp van Active Directory-groepsbeleid       | 9  |
| Active Directory-beheersjabloonbestanden maken                                 | 9  |
| Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren in een domeincontroller |    |
| SupportAssist implementeren met het antwoordbestand                            | 11 |
| Antwoordbestand maken  | 11 |
| Antwoordbestand implementeren  | 11 |
| Internetverbinding configureren  | 12 |
| Voorkeuren   | 13 |
| SupportAssist-connectiviteit testen  | 14 |
| 3 Migreren naar SupportAssist in TechDirect                                    | 16 |
| Download SupportAssist van TechDirect  |    |
| Implementeer SupportAssist-pakket van TechDirect                               | 17 |
| 4 Woordenlijst   | 18 |

Met Dell ImageAssist kunt u snel een aangepaste platformonafhankelijke, implementatieklare image van Microsoft Windows maken en onderhouden. Als onderdeel van de image, kunt u SupportAssist voor zakelijke clientsystemen installeren om geautomatiseerde technische ondersteuning te ontvangen.

### () OPMERKING: Dell ImageAssist versie 8.7 biedt geen ondersteuning voor de installatie van SupportAssist.

Als u SupportAssist opneemt tijdens het maken van de image, moet u de SupportAssist-configuratie maken en implementeren om automatische bewaking door SupportAssist in te schakelen. Dit document bevat informatie over het maken van de SupportAssist-configuratie en het implementeren hiervan op meerdere systemen.

() OPMERKING: De gebruikersinterface van SupportAssist voor zakelijke clientsystemen is standaard niet ingeschakeld voor gebruikers. U kunt de gebruikersinterface echter inschakelen voor alle gebruikers of alleen voor gebruikers met beheerdersrechten op het systeem.

### Info over Dell SupportAssist voor zakelijke clientsystemen

SupportAssist is een proactieve en voorspellende technologie waarmee u geautomatiseerde technische ondersteuning kunt ontvangen voor de Dell systemen die door uw organisatie worden gebruikt. Zodra er een probleem wordt gevonden, opent SupportAssist automatisch een supportaanvraag bij de technische ondersteuning van Dell voor systemen met een actief ProSupport-, of ProSupport Plus-, of ProSupport Flex-serviceabonnement. Afhankelijk van het type probleem kan de supportaanvraag resulteren in de automatische verzending van onderdelen of een aanvraag voor technische ondersteuning.

SupportAssist verzamelt bovendien automatisch hardware- en software-informatie van uw Dell systemen en verstuurt deze veilig naar Dell Technische Support. Deze data worden door Technische Support gebruikt voor het oplossen van het probleem.

Onderwerpen:

- Belangrijkste functies
- · SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen

### **Belangrijkste functies**

- · Er wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt wanneer er een probleem wordt gedetecteerd
- · Automatische verzending van onderdelen bij problemen waarvoor een vervangend onderdeel nodig is
- · Technische Support neemt proactief contact op om u te helpen het probleem op te lossen
- · Voorspellende probleemdetectie en -melding
- · Waarschuwingen worden doorgestuurd naar uw gekoppelde TechDirect-account
- · U kunt SupportAssist-waarschuwingen bekijken via uw gekoppelde TechDirect-account
- · Mogelijkheid om SupportAssist-data uit het systeem op te halen met behulp van WMI
- () OPMERKING: Welke SupportAssist-functies beschikbaar zijn voor een systeem varieert, afhankelijk van het Dell serviceabonnement voor het systeem.

### SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen

De volgende tabel geeft een overzicht van de mogelijkheden van SupportAssist die beschikbaar zijn voor systemen met een actief Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- en ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.

### Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen

| Mogelijkheden  | Beschrijving  | Basic        | ProSupport | ProSupport Flex<br>for client | ProSupport Plus |
|--|---|--------------|------------|-------------------------------|-----------------|
| Hardware- en<br>softwarescans<br>plannen             | U kunt hardware- en<br>softwarescans plannen op basis<br>van uw voorkeur.   | $\checkmark$ | ~          | ~                             | ~               |
| Stuurprogramma's<br>bijwerken                        | Hiermee kunnen gebruikers met<br>beheerdersrechten<br>stuurprogramma-updates<br>scannen en installeren die<br>beschikbaar zijn voor hun<br>systeem.   | <b>&gt;</b>  | ~          | ~                             |                 |
| Hardware scannen                                     | Gebruikers in staat stellen hun<br>systeemhardware te scannen op<br>problemen.  | $\checkmark$ | ~          | ~                             | ~               |
| Bestanden<br>opschonen                               | Tijdelijke, overbodige en andere<br>ongewenste bestanden van hun<br>systeem verwijderen. U kunt<br>ook gebruikers in staat stellen<br>bestanden op hun systeem op<br>te schonen.  | <b>&gt;</b>  | ~          | ~                             | ~               |
| Systeemprestaties<br>verbeteren                      | Instellingen voor energiebeheer,<br>registerbestanden en<br>geheugentoewijzingen<br>aanpassen voor fijnafstemming<br>van de systeemprestaties. U<br>kunt ook gebruikers in staat<br>stellen om hun<br>systeemprestaties af te<br>stemmen. | <b>&gt;</b>  | ~          |                               |                 |
| Optimalisatie<br>netwerkconnectivi<br>teit           | De netwerkconnectiviteit<br>optimaliseren door de<br>instellingen aan te passen ten<br>behoeve van een efficiënt en<br>betrouwbaar netwerk. U kunt<br>gebruikers ook in staat stellen<br>om hun netwerkverbinding te<br>optimaliseren.    | ~            | ~          | ~                             | ~               |
| SupportAssist<br>inzichten <sup>2</sup><br>weergeven | SupportAssist bewaakt continu<br>systeemgebruiksgegevens. U<br>kunt deze gegevens weergeven<br>voor alle systemen die worden<br>bewaakt door SupportAssist of<br>een specifieke apparaatgroep.  | ×            | ~          | ~                             | ~               |

| Mogelijkheden   | Beschrijving   | Basic | ProSupport | ProSupport Flex<br>for client | ProSupport Plus |
|---|--|-------|------------|-------------------------------|-----------------|
| Geautomatiseerde<br>detectie, melding<br>en aanmaak van<br>supportaanvragen<br>voor problemen <sup>3</sup>          | Er wordt een melding naar u<br>verzonden nadat Dell een<br>supportaanvraag voor de<br>verzending van onderdelen of<br>technische ondersteuning heeft<br>aangemaakt. Voor verzoeken<br>om technische ondersteuning<br>neemt een medewerker van de<br>Technische Support proactief<br>contact met u op om u te<br>helpen het probleem op te<br>lossen. | ×     |            |                               |                 |
| Automatische<br>optimalisatie van<br>software <sup>1</sup>  | SupportAssist optimaliseert<br>automatisch de systemen<br>tijdens geautomatiseerde scans.  | ×     | ×          | ~                             | ~               |
| Voorspellende<br>probleemdetectie<br>en het maken van<br>supportaanvragen<br>voor<br>storingspreventie <sup>4</sup> | Er wordt naar uw eerste en<br>tweede contactpersoon een<br>melding verzonden over de<br>mogelijke storing van het<br>onderdeel. Dell opent een<br>supportaanvraag en neemt<br>contact met u op voor het<br>verzenden van het vervangende<br>onderdeel.   | ×     | ×          |                               |                 |
| Virussen en<br>malware<br>verwijderen <sup>1</sup>  | Bestanden isoleren, verwijderen<br>en herstellen die zijn beschadigd<br>door virussen en malware om<br>systemen veilig te houden. U<br>kunt gebruikers ook in staat<br>stellen virussen en malware van<br>het systeem te verwijderen.  | ×     | ×          | ✓<br>                         | ~               |

1 - Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.

2 - SupportAssist-inzichten kunnen alleen in het Engels worden weergegeven.

3 – Als 'automatisch doorsturen' is uitgeschakeld in TechDirect voor technische ondersteuning of de verzending van onderdelen, kunnen beheerders of ondersteuningsteams in uw organisatie controleren en bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.

4 – Voorspellende probleemdetectie is alleen beschikbaar voor batterijen, harde schijven, solid-state drives (SSD's) en ventilatoren.

() OPMERKING: Voor systemen met een Basic-serviceabonnement worden waarschuwingen niet doorgestuurd naar TechDirect.

## Configuratie en implementatie van SupportAssist

Met de wizard **Installatiebeheer** maakt u het SupportAssist-implementatiepakket met de vereiste configuratie aan de hand van een van de volgende implementatietypen:

- Windows Installer-bestand (MST): wordt gebruikt als u configuratiegegevens implementeert met behulp van hulpprogramma's zoals Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE, enz.
- Active Directory-beheersjabloon: wordt gebruikt als u configuratiegegevens implementeert door een Active Directory-groepsbeleid te maken.
- · Antwoordbestand: wordt gebruikt als u configuratiegegevens implementeert met behulp van een antwoordbestand.

U kunt het SupportAssist-implementatiepakket ook downloaden vanuit TechDirect. Als u het SupportAssist-implementatiepakket hebt gemaakt met behulp van de wizard **Installatiebeheer**, kunt u handmatig migreren naar SupportAssist in TechDirect. Zie Migreren naar SupportAssist in TechDirect.

Voor meer informatie over SupportAssist in TechDirect raadpleegt u *Implementatiehandleiding voor Business Client Systems SupportAssist voor bedrijven: gebruik TechDirect die beschikbaar zijn op www.dell.com/serviceabilitytools.* 

#### Onderwerpen:

- · Minimale vereisten voor het configureren en implementeren van SupportAssist
- · SupportAssist implementeren met behulp van Windows Installer-bestand
- · SupportAssist implementeren met behulp van Active Directory-groepsbeleid
- · SupportAssist implementeren met het antwoordbestand
- Internetverbinding configureren
- Voorkeuren
- SupportAssist-connectiviteit testen

### Minimale vereisten voor het configureren en implementeren van SupportAssist

- · Zorg ervoor dat u een Dell Mijn Account hebt. Als u geen Dell Mijn Account hebt, gaat u naar de registratiepagina Dell Mijn Account.
- Schrijf u bij TechDirect in als beheerder met dezelfde aanmeldingsgegevens die u hebt gebruikt voor Dell Mijn Account. Als u uw organisatie wilt inschrijven bij TechDirect, gaat u naar de pagina TechDirect -inschrijving.
  - (i) OPMERKING: Om SupportAssist te kunnen configureren, hebt u een Dell Mijn Account nodig. Een TechDirect-account wordt aanbevolen, maar is niet verplicht.
  - () OPMERKING: Als u uw SupportAssist-waarschuwingen wilt beheren vanuit TechDirect, moet u over een Dell Mijn Account beschikken dat is gekoppeld aan uw TechDirect-account.
  - (i) OPMERKING: Als u waarschuwingen voor hardself dispatch-wareproblemen wilt bekijken of beheren, moet u zich inschrijven voor de service voor zelfverzending in TechDirect.
- Het lokale systeem en de doelsystemen moeten verbinding kunnen maken met de volgende bestemmingen:
  - 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

# SupportAssist implementeren met behulp van Windows Installer-bestand

Dit gedeelte bevat instructies over hoe u het Windows Installer-bestand maakt dat de configuratie-instellingen bevat en hoe u SupportAssist vervolgens implementeert in de doelsystemen.

### Windows Installer-bestand maken

### Vereisten

- · U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- · Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.
- U moet beschikken over een Dell Mijn Account en een TechDirect-account dat is gemaakt met dezelfde aanmeldingsgegevens.

### Stappen

- 1 Ga naar de map waarin SupportAssist is geïnstalleerd en voer een van de volgende acties uit:
  - · Op 64-bits systemen: ga naar x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
  - · Op 32-bits systemen: ga naar x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Waarbij x de locatie aangeeft waar u SupportAssist hebt geïnstalleerd.

- 2 Klik met de rechtermuisknop op SupportAssistWizard.exe en klik op Als administrator uitvoeren.
- De wizard Installatiebeheer wordt weergegeven.
- 3 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op **Volgende**.
- 4 Selecteer op de pagina Type installatie de optie Nieuwe configuratie aanmaken en klik op Volgende.
- 5 Lees op de pagina **Overeenkomst** de voorwaarden en overeenkomst inzake het delen van Dell systeeminformatie, schakel het selectievakje **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksinformatie te verzamelen** in en klik op **Volgende**.
- 6 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie Internetverbinding configureren.
- 7 Klik op de pagina Aanmelden op Volgende.
- 8 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- 9 Voer op de pagina Contact en verzenden de contact- en verzendgegevens in, selecteer de gewenste contactmethode en klik op Volgende.
- 10 Selecteer op de pagina Voorkeuren de gewenste voorkeuren en klik op Volgende. Zie Voorkeuren.
- 11 Op de pagina Gebruikstype selecteert u Windows Installer-bestand en volgt u de volgende stappen:
  - a Klik voor het veld **MSI-bestand selecteren** op **Bladeren** en selecteer het SupportAssist-installatiepakket (SupportAssistx64.msi of SupportAssistx86.msi) dat u eerder hebt gedownload.
  - b Klik voor het veld **Kies een bestandspad en naam** op **Bladeren** en selecteer het pad waar u het configuratiebestand wilt opslaan.
- 12 Klik op **Maken**.
  - De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de pagina Overzicht wordt weergegeven.
  - Een Windows Installer-bestand met de configuratie-instellingen
  - · CheckandUninstall.ps1

### Windows Installer-bestand implementeren

### Vereiste

U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

### Over deze taak

Dell heeft de implementatie van SupportAssist op doelsystemen met behulp van Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) gevalideerd. Maar u kunt ieder implementatiehulpmiddel gebruiken om **SupportAssistConfiguration.msi** samen met het MST-bestand te implementeren via de volgende opdracht:

### Stap

Gebruik in het implementatieprogramma de volgende opdracht om SupportAssist op de doelsystemen te implementeren:

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

U kunt toegang krijgen tot het bestand SupportAssistConfiguration.msi via één van de volgende paden:

- · Op 64-bits systemen- \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Op 32-bits systemen- \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

waarbij x de locatie aangeeft waar u SupportAssist hebt geïnstalleerd.

### Voorbeeld

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

### SupportAssist implementeren met behulp van Active Directory-groepsbeleid

Dit gedeelte bevat instructies voor het maken van de Active Directory-sjabloonbestanden (AD) met de configuratie-instellingen en het vervolgens implementeren van SupportAssist op doelsystemen met behulp van de AD-sjabloonbestanden.

### Active Directory-beheersjabloonbestanden maken

#### Vereisten

- · U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- · Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.
- · U moet beschikken over een Dell Mijn Account en een TechDirect-account dat is gemaakt met dezelfde aanmeldingsgegevens.

#### Stappen

- 1 Ga naar de map waarin SupportAssist is geïnstalleerd en voer een van de volgende acties uit:
  - · Op 64-bits systemen: ga naar x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
  - · Op 32-bits systemen: ga naar x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Waarbij x de locatie aangeeft waar u SupportAssist hebt geïnstalleerd.

- 2 Klik met de rechtermuisknop op SupportAssistWizard.exe en klik op Als administrator uitvoeren.
  - De wizard Installatiebeheer wordt weergegeven.
- 3 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op Volgende.
- 4 Selecteer op de pagina Type installatie de optie Nieuwe configuratie aanmaken en klik op Volgende.
- 5 Lees op de pagina **Overeenkomst** de voorwaarden en overeenkomst inzake het delen van Dell systeeminformatie, schakel het selectievakje **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksinformatie te verzamelen** in en klik op **Volgende**.
- 6 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie Internetverbinding configureren.
- 7 Klik op de pagina **Aanmelden** op **Volgende**.
- 8 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- 9 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de contact- en verzendgegevens in, selecteer de gewenste contactmethode en klik op **Volgende**.
- 10 Selecteer op de pagina Voorkeuren de gewenste voorkeuren en klik op Volgende. Zie Voorkeuren.
- 11 Op de pagina Gebruikstype selecteert u Active Directory (AD).

12 Voer een naam in voor het sjabloonbestand.

### OPMERKING: Het is aanbevolen de naam van de Active Directory-sjabloonbestanden af te stemmen op uw organisatie of afdeling.

13 Klik op Bladeren, selecteer de map waarin u de sjabloonbestanden wilt opslaan en klik op Maken.

De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de pagina Overzicht wordt weergegeven.

- De twee Active Directory-beheersjabloonbestanden ADML en ADMX met de configuratie-instellingen
- CheckandUninstall.ps1

### Volgende stap

Implementeer de Active Directory-beheersjabloonbestanden (ADML en ADMX) op een domeincontroller. Zie Active Directorybeheersjabloonbestanden implementeren in een domeincontroller.

# Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren in een domeincontroller

### Vereiste

De doelsystemen moeten worden verbonden met het domeinnetwerk.

### Stappen

1 Navigeer naar de centrale opslag van de domeincontroller.

 OPMERKING: De centrale opslaglocatie verwijst naar de SYSVOL-locatie. Bijvoorbeeld: C:\Windows\SYSVOL\sysvol \<uw domeinnaam>\Policies\PolicyDefinitions.

2 Maak een map in de naam van de taalcode die is gebruikt door het besturingssysteem.

OPMERKING: Maak, op basis van de taalinstellingen van uw besturingssysteem, een map met de taalcode als mapnaam. Als uw besturingssysteem bijvoorbeeld in het Nederlands is, maakt u een map met de naam nl-NL.

- 3 Kopieer het **ADML**-bestand en plak dit in de map die u hebt gemaakt.
- 4 Kopieer het ADMX-bestand en plak dit naar de centrale opslaglocatie.
  - (i) OPMERKING: Het kan enige tijd duren voordat alle wijzigingen in de Active Directory-beheersjabloonbestanden zijn bijgewerkt op alle systemen die met het domeinnetwerk zijn verbonden. Om ervoor te zorgen dat de update snel verloopt, opent u op elk systeem dat is verbonden met het domeinnetwerk de opdrachtprompt als beheerder en typt u gpudate. Vervolgens drukt u op Enter.
- 5 Open het **Groepsbeleidbeheer**, klik met de rechtermuisknop op de domeinmap en klik op **Een GPO in dit domein maken en deze hier** koppelen.

Het pop-upvenster Nieuwe GPO wordt weergegeven.

- 6 Voer de gewenste domeinnaam in en klik op **OK**.
- 7 Klik met de rechtermuisknop op elke map van een operationele eenheid en klik op **Een GPO in dit domein maken en deze hier koppelen**.

Het pop-upvenster Nieuwe GPO wordt weergegeven.

- 8 Voer de naam van de Active Directory-beheersjabloon voor de operationele eenheid in en klik op **OK**.
- 9 Klik met de rechtermuisknop op het gemaakte domeingroepsbeleid en klik op Bewerken.

De Editor voor Groepsbeleidbeheer wordt weergegeven.

- 10 Ga naar de gemaakte Active Directory-beheersjabloon. Klik op Geef de implementatie-inhoud op die u wilt distribueren.
   De pagina Geef de implementatie-inhoud op die u wilt distribueren wordt weergegeven.
- 11 Klik op Ingeschakeld en klik vervolgens op Toepassen.
- 12 Klik op **OK**.

# SupportAssist implementeren met het antwoordbestand

Dit gedeelte bevat instructies voor het maken van het antwoordbestand met de configuratie-instellingen en het vervolgens implementeren van SupportAssist op doelsystemen met behulp van het antwoordbestand.

### Antwoordbestand maken

### Vereisten

- · U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- · Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.
- U moet beschikken over een Dell Mijn Account en een TechDirect-account dat is gemaakt met dezelfde aanmeldingsgegevens.

### Stappen

- 1 Ga naar de map waarin SupportAssist is geïnstalleerd en voer een van de volgende acties uit:
  - · Op 64-bits systemen: ga naar x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
  - · Op 32-bits systemen: ga naar x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Waarbij x de locatie aangeeft waar u SupportAssist hebt geïnstalleerd.

- 2 Klik met de rechtermuisknop op SupportAssistWizard.exe en klik op Als administrator uitvoeren.
- De wizard Installatiebeheer wordt weergegeven.
- 3 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op Volgende.
- 4 Selecteer op de pagina Type installatie de optie Nieuwe configuratie aanmaken en klik op Volgende.
- 5 Lees op de pagina **Overeenkomst** de voorwaarden en overeenkomst inzake het delen van Dell systeeminformatie, schakel het selectievakje **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksinformatie te verzamelen** in en klik op **Volgende**.
- 6 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie Internetverbinding configureren.
- 7 Klik op de pagina Aanmelden op Volgende.
- 8 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- 9 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de contact- en verzendgegevens in, selecteer de gewenste contactmethode en klik op **Volgende**.
- 10 Selecteer op de pagina Voorkeuren de gewenste voorkeuren en klik op Volgende. Zie Voorkeuren.
- 11 Op de pagina Implementatietype selecteert u Antwoordbestand.
- 12 Voer een sleutel in om het antwoordbestand te coderen.

### OPMERKING: Zorg ervoor dat u de encryptiesleutel noteert, want u hebt deze nodig wanneer u SupportAssist met het antwoordbestand gaat implementeren op doelsystemen.

- 13 Klik op **Bladeren**, selecteer de map waarin u het antwoordbestand wilt opslaan en klik op **Maken**.
  - De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de pagina **Overzicht** wordt weergegeven.
    - Een antwoordbestand met de configuratie-instellingen
    - · CheckandUninstall.ps1

### Antwoordbestand implementeren

### Vereiste

U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

### Over deze taak

Dell heeft de implementatie van SupportAssist op doelsystemen met behulp van Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) gevalideerd. U kunt echter elke implementatietool gebruiken om het SupportAssist-installatiepakket (**SupportAssistx64.msi** of **SupportAssistx86.msi**) tegelijk met het antwoordbestand op de doelsystemen te implementeren.

#### Stap

Gebruik in het implementatieprogramma de volgende opdracht om SupportAssist op de doelsystemen te implementeren: msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn

waarbij < sleutel > de coderingssleutel is die is ingevoerd in de wizard Installatiebeheer.

- (i) OPMERKING: Als de sleutel die wordt gebruikt voor het versleutelen van het antwoordbestand speciale tekens bevat, moet u de sleutel tussen aanhalingstekens plaatsen.
- (i) OPMERKING: Als u de meest recente versie van het SupportAssist-installatiepakket met een onjuiste sleutel op doelsystemen implementeert, wordt de eerdere versie van SupportAssist verwijderd. De nieuwste versie van SupportAssist wordt echter niet geïnstalleerd. Als dit probleem zich voordoet, moet u het SupportAssist-installatiepakket opnieuw implementeren met de juiste sleutel.

U kunt toegang krijgen tot het bestand SupportAssistConfiguration.msi via één van de volgende paden:

- Op 64-bits systemen: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Op 32-bits systemen: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

Waarbij x de locatie aangeeft waar u SupportAssist hebt geïnstalleerd.

#### Voorbeeld

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

### Internetverbinding configureren

U moet de internetverbindingsgegevens voor zowel de lokale als de doelsystemen opgeven om het configuratiebestand te maken.

1 Voer op de pagina Lokaal systeem een van de volgende handelingen uit:

- · Als het lokale systeem rechtstreeks verbinding maakt met internet, selecteert u Rechtstreekse verbinding.
- Als het lokale systeem verbinding maakt met internet via een proxyserver, voert u de volgende stappen uit:
  - 1 Selecteer Verbinden via proxy.

De velden voor de proxy-instellingen worden weergegeven.

- 2 Voer de gegevens van het adres en de poortnummers voor de proxyserver in.
- 3 Als verificatie vereist is voor de proxyserver, selecteert u Deze proxy vereist verificatie
- 4 Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord voor de proxyserver in.

() OPMERKING: Voor verificatie van de proxyserver wordt aangeraden de gebruikersnaam en het wachtwoord op te geven van een serviceaccount dat niet verloopt.

2 Als de doelsystemen verschillende internetverbindingsinstellingen gebruiken, selecteert u **Doelsystemen hebben verschillende** instellingen.

#### De pagina **Doelsysteem** wordt weergegeven.

- 3 Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Als het doelsysteem rechtstreeks verbinding maakt met internet, selecteert u Rechtstreekse verbinding.
  - · Als het doelsysteem verbinding met internet maakt via een proxyserver, voert u de volgende stappen uit:
    - 1 Selecteer Verbinden via proxy.

De velden voor de proxy-instellingen worden weergegeven.

- 2 Voer de gegevens van het adres en de poortnummers voor de proxyserver in.
- 3 Als verificatie vereist is voor de proxyserver, schakelt u het selectievakje voor Deze proxy vereist verificatie in.

4 Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord voor de proxyserver in.

(i) OPMERKING: Internetconnectiviteit van doelsystemen kan niet worden geverifieerd met de wizard Installatiebeheer.

### Voorkeuren

SupportAssist stelt u in staat om geautomatiseerde en handmatige taken uit te voeren op de systemen waarop SupportAssist is geïmplementeerd. Handmatige taken kunnen alleen door de gebruikers op het systeem worden uitgevoerd als de gebruikersinterface van SupportAssist is ingeschakeld. Geautomatiseerde taken worden echter op de systemen uitgevoerd, zelfs als de SupportAssist-gebruikersinterface niet is ingeschakeld. Zie de *De gebruikershandleiding voor Business Client Systems van SupportAssist* beschikbaar op www.dell.com/serviceabilitytoolsvoor informatie over het gebruik van de SupportAssist gebruikersinterface.

In de volgende tabel worden de opties in het gedeelte Geautomatiseerde taken beschreven.

#### Tabel 2. Geautomatiseerde taken

| Methode   | Beschrijving  |
|---|---|
| SupportAssist automatisch updaten   | Hiermee kan SupportAssist automatisch een upgrade uitvoeren<br>naar een hogere versie.  |
| Software-informatie opnemen in verzamelde gegevens  | <ul> <li>Hiermee kan Dell informatie verzamelen over geïnstalleerde toepassingen, stuurprogramma's en updates voor het besturingssysteem van uw systemen.</li> <li>OPMERKING: SupportAssist verzamelt geen informatie over het gebruik van uw applicaties.</li> </ul>   |
| Identificatiegegevens opnemen   | Hiermee kan Dell identificatiegegevens van het systeem verzamelen.  |
| Geplande scans uitvoeren  | <ul> <li>Hiermee kan SupportAssist automatisch de systemen scannen om updates van stuurprogramma's, hardwareproblemen en de vereiste systeemoptimalisaties te detecteren.</li> <li>OPMERKING: SupportAssist voert een geplande scan alleen uit wanneer het systeem is aangesloten op een stopcontact en het systeem niet in gebruik is tijdens het starten van de geplande scan.</li> </ul> |
| Automatische optimalisatie van software  (i) OPMERKING: Dit selectievakje wordt alleen ingeschakeld als u geplande scans hebt ingeschakeld. | <ul> <li>Hiermee kan SupportAssist automatisch het systeem optimaliseren<br/>na de scan.</li> <li>OPMERKING: Automatische optimalisaties zijn alleen van<br/>toepassing op systemen met een actief ProSupport Plus-<br/>of ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.</li> </ul>   |
| Frequentie           OPMERKING: De opties worden alleen ingeschakeld als u           geplande scans inschakelt.                             | Selecteer de frequentie voor SupportAssist om geplande scans uit<br>te voeren, bijvoorbeeld maandelijks.  |

De volgende tabel beschrijft de opties in het gedeelte Gebruikersinteracties.

#### Tabel 3. Gebruikersinteracties

| Methode   | Beschrijving   |
|---|--|
| Gebruikers toestaan om SupportAssist op hun pc's te openen en | Hiermee kunnen gebruikers de SupportAssist-gebruikersinterface |
| uit te voeren   | weergeven en gebruiken.  |

| Methode   | Beschrijving  |
|---|---|
|   | (i) OPMERKING: Wanneer u de gebruikersinterface van<br>SupportAssist inschakelt, worden de andere opties in de<br>gedeelten Gebruikersinteracties ingeschakeld.     |
| Alleen beheerders   | Hiermee schakelt u SupportAssist-gebruikersinterface alleen in voor<br>gebruikers met beheerdersrechten op het systeem.   |
| Alle gebruikers   | Hiermee schakelt u SupportAssist-gebruikersinterface in voor alle soorten gebruikers.   |
| Meldingen weergeven   | Hiermee kan SupportAssist meldingen over softwareoptimalisaties<br>en updates van stuurprogramma's weergeven.   |
| Updates stuurprogramma's  | Hiermee kunnen gebruikers met beheerdersrechten op het systeem<br>handmatig updates van stuurprogramma's controleren en<br>installeren.                             |
|   | () OPMERKING: De term stuurprogramma verwijst naar stuurprogramma's, firmware en BIOS-updates.  |
| Bestanden opschonen   | Verwijdert verouderde bestanden, tijdelijke mappen en ander<br>onnodig materiaal van uw systeem.  |
| Prestaties fijnafstemmen  | Past uw energie-instellingen, het register en de geheugentoewijzing<br>aan om de verwerkingssnelheid van uw systeem te optimaliseren.                               |
| Netwerk optimaliseren   | Optimaliseert de netwerk om netwerkconnectiviteit te waarborgen<br>en uw systeeminstellingen bij te werken ten behoeve van een<br>efficiënt en betrouwbaar netwerk. |
| <ul> <li>Virussen en malware verwijderen</li> <li>OPMERKING: De functie voor virussen en malware<br/>verwijderen is alleen beschikbaar voor systemen met een<br/>actief ProSupport Plus- of ProSupport Flex for Client-<br/>serviceabonnement.</li> <li>OPMERKING: Virus- en malwareverwijdering is niet</li> </ul> | lsoleert en verwijdert bestanden die zijn geïnfecteerd door virussen<br>en malware.   |
| beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.  |   |

### SupportAssist-connectiviteit testen

#### Vereisten

- · De doelsystemen moeten verbinding hebben met internet.
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

#### Over deze taak

Voor het bewaken van uw systemen en voor het bieden van geautomatiseerde technische support, moet SupportAssist worden verbonden met Dell. Voer de connectiviteitstest uit op een van de doelsystemen na implementatie om te bepalen of SupportAssist succesvol is aangesloten op Dell.

#### Stappen

- 1 Ga naar het doelsysteem waarop u de connectiviteitstest wilt uitvoeren.
- 2 Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
- Klik met de rechtermuisknop op Opdrachtprompt en klik op Als administrator uitvoeren.
   Het venster met de opdrachtprompt wordt weergegeven.
- 4 Blader naar een van de volgende locaties, afhankelijk van de besturingssysteemarchitectuur:

- · Op 64-bits systemen: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Op 32-bits systemen: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 5 Typ **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** en druk op Enter.
  - Als de instellingen voor de internetverbinding in het configuratiebestand niet juist zijn, wordt het volgende bericht weergegeven:

Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.

· Als de verbinding met Dell niet beschikbaar is vanwege een tijdelijke uitval, wordt het volgende bericht weergegeven:

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

• Als de installatie is voltooid en SupportAssist kan verbinding maken met Dell, wordt het volgende bericht weergegeven: Connection successful.

## Migreren naar SupportAssist in TechDirect

In SupportAssist voor Business Client Systems 2.0.1 kunt u uw SupportAssist configuratie rechtstreeks vanaf TechDirect beheren. Als u al SupportAssist hebt geïnstalleerd met behulp van de wizard **Installatiebeheer** en automatisch updaten hebt ingeschakeld, wordt SupportAssist automatisch bijgewerkt naar de nieuwste versie met standaardconfiguratie. Als u wilt migreren naar SupportAssist in TechDirect, kunt u het SupportAssist-implementatiepakket downloaden, uitpakken en implementeren via TechDirect.

Voor meer informatie over het SupportAssist in TechDirect, zie de Implementatiehandleiding voor Business Client Systems SupportAssist voor bedrijven: gebruik TechDirect die beschikbaar zijn op www.dell.com/serviceabilitytools.

Onderwerpen:

- · Download SupportAssist van TechDirect
- Implementeer SupportAssist-pakket van TechDirect

### Download SupportAssist van TechDirect

#### Vereiste

U moet aangemeld zijn bij TechDirect met SupportAssist beheerdersrechten.

#### Stappen

- 1 Ga naar ServicesSupportAssist.
  - De pagina SupportAssist wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.
  - Het venster Activa beheren wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst Account selecteren.

### OPMERKING: De Lijst Account selecteren wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.

4 Klik op de gadget Download SupportAssist op Downloaden.

De pagina **Download SupportAssist** wordt weergegeven.

- 5 Als u SupportAssist voor de eerste keer wilt downloaden, moet u uw TechDirect-account verifiëren. Ga als volgt te werk om het account te verifiëren:
  - a Klik op TechDirect-account verifiëren.
    - Het venster Dell Mijn account Aanmelden wordt weergegeven.
  - b Voer hetzelfde e-mailadres en wachtwoord in dat u hebt gebruikt om u aan te melden bij TechDirect en klik op Aanmelden.
  - Als u SupportAssist al hebt geconfigureerd in TechDirect, selecteert u de gewenste Windows-versie en klikt u op Download
- SupportAssist voor pc's.
  - (i) OPMERKING: Als u SupportAssist niet hebt geconfigureerd en het uitvoerbare bestand toch wilt downloaden, schakelt u het selectievakje Ik begrijp het en wil verdergaan in en downloadt u het bestand.

Het uitvoerbare bestand SupportAssist wordt gedownload.

WAARSCHUWING: U moet het gedownloade uitvoerbare bestand niet rechtstreeks implementeren op uw systemen. SupportAssist werkt niet goed als u het uitvoerbare bestand implementeert.

#### Volgende stap

6

Voer het uitvoerbare bestand uit om het SupportAssist implementatiepakket uit te pakken en vervolgens SupportAssist te implementeren.

OPMERKING: Het is raadzaam om SupportAssist in TechDirect te configureren voordat u het uitgepakte pakket implementeert.

### Implementeer SupportAssist-pakket van TechDirect

### Vereiste

- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.
- · U moet het uitvoerbare SupportAssist van TechDirect hebben gedownload. Zie Download SupportAssist van TechDirect.

### Stappen

1 Dubbelklik op het bestand .exe.

De volgende bestanden worden uitgepakt en de wizard Implementatiepakket extractor wordt weergegeven.

- · SupportAssistx64.msi of SupportAssistx86.msi
- · Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
- Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
- SupportAssistToken.txt
- 2 Selecteer in de wizard de gewenste indeling voor het implementatiepakket.

U wordt aangeraden **Windows uitvoerbaar bestand** als de indeling van het implementatiepakket te selecteren. Dit vereenvoudigt het proces voor het implementeren van SupportAssist, het wijzigen van een bestaande implementatie of het migreren naar SupportAssist in TechDirect.

3 Als u **Windows Installer** selecteert als de indeling van het implementatiepakket, selecteert u opnieuw **Opnieuw implementeren met bijgewerkte proxygegevens**.

De opties **Een nieuwe implementatie maken** of **Opnieuw implementeren met bijgewerkte proxygegevens** worden alleen weergegeven als u **Windows Installer** selecteert.

- 4 Voer een van de volgende stappen uit:
  - · Als de systemen waarop u SupportAssist rechtstreeks verbinding maakt met internet, klikt u op Volgende.
  - · Als de systemen waarop u SupportAssist verbinding maakt met Internet via een proxyserver, voert u de volgende stappen uit:
    - 1 Selecteer Internetverbinding maken via proxy.
    - 2 Voer het adres en het poortnummer in.
    - 3 Als verificatie vereist is voor de proxyserver, selecteert u **Deze proxy vereist verificatie**.
    - 4 Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord in.

### () OPMERKING: Voor verificatie van de proxyserver wordt aangeraden dat u de gebruikersnaam en het wachtwoord opgeeft van een serviceaccount dat niet verloopt.

5 Klik op Volgende

#### De pagina Bestandslocatie wordt weergegeven.

- 5 Klik op **Bladeren** en selecteer de map waar u het implementatiepakket wilt uitpakken.
- 6 Klik op Volgende.

7

- Als u Windows uitvoerbaar bestand selecteert, wordt een exe-bestand gemaakt in de opgegeven map en wordt de pagina Implementatie-instructies weergegeven.
- Als u Windows Installerselecteert, worden de volgende bestanden gemaakt in de geselecteerde map en wordt de pagina Implementatie-instructies weergegeven.
  - MST-bestand
  - CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistx64.msi of SupportAssistx86.msi
- Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Als u het implementatiepakket hebt uitgepakt in de EXE-indeling, implementeert u het EXE-bestand op de doelsystemen met behulp van een implementatieprogramma.
  - Als u het implementatiepakket hebt uitgepakt in MSI-indeling, voert u de volgende opdracht uit om het SupportAssistimplementatiepakket te implementeren: msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn

waarbij <downloaded path> de locatie is van de map waar u het uitvoerbare bestand van SupportAssist hebt gedownload van TechDirect.

# Woordenlijst

### Tabel 4. Woordenlijst

| Terminologie/afkortingen/acroniemen         | Definitie  |
|---|--|
| Systeem                                     | Staat voor laptops, desktops, gateways en Embedded Box-pc's van<br>Dell.   |
| Supportaanvraag                             | Wanneer er een probleem wordt gedetecteerd op een systeem,<br>wordt er in SupportAssist een supportaanvraag aangemaakt en<br>naar Technische Support gestuurd om het probleem op te lossen.  |
| TechDirect                                  | Dit is een gecentraliseerd supportprogramma dat is ontwikkeld om<br>commerciële klanten de mogelijkheid te bieden om een Dell<br>supportaanvraag te openen en te beheren. Met TechDirect kunt u<br>SupportAssist-waarschuwingen op een centrale locatie beheren.   |
| WMI   | Windows Management Instrumentation   |
| Waarschuwing                                | Een waarschuwing is een melding die door SupportAssist wordt<br>gemaakt wanneer er een probleem is gedetecteerd op een<br>doelsysteem.   |
| MAC   | Media Access Control-adres   |
| Lokaal systeem                              | Lokaal systeem of beheersysteem verwijst naar het systeem dat u<br>gaat gebruiken voor het maken van de implementatiebestanden of<br>het SupportAssist-implementatiepakket   |
| Doelsystemen                                | Doelsystemen verwijst naar alle systemen waarop u SupportAssist<br>gaat implementeren.   |
| MSI   | Microsoft Installer (MSI) is een bestandsindeling voor<br>installatiepakketten die wordt gebruikt door Windows.  |
| MST   | Microsoft Transform (MST) File is een configuratiebestand dat door<br>de Microsoft Windows Installer wordt gebruikt om software-<br>installaties te configureren. Het SupportAssist-MST-bestand bevat<br>instellingen die worden geconfigureerd op elk doelsysteem.  |
| Antwoordbestand                             | Het SupportAssist-antwoordbestand is een XML-<br>configuratiebestand dat de instellingen bevat die worden<br>geconfigureerd op elk doelsysteem.  |
| Active Directory-beheersjabloon (ADML/ADMX) | Active Directory-beheersjabloon is een functie van groepspolicy die<br>wordt gebruikt voor het gecentraliseerde beheer van systemen in<br>een Active Directory-omgeving. Het SupportAssist Active<br>Directory-configuratiebestand bevat de instellingen die worden<br>geconfigureerd op elk doelsysteem.  |
|   | Beheersjabloonbestanden worden in .admx-bestanden en<br>taalspecifieke .adml-bestanden onderverdeeld voor gebruik door<br>groepspolicybeheerders. Dankzij de wijzigingen die in deze<br>bestanden worden geïmplementeerd, kunnen beheerders dezelfde<br>set policy's configureren door twee talen te gebruiken. Beheerders<br>kunnen policy's configureren met behulp van de<br>taalspecifieke .adml-bestanden en de taalneutrale .admx-<br>bestanden. |

| Terminologie/afkortingen/acroniemen | Definitie                                     |
|-------------------------------------|---|
| SCCM                                | Microsoft System Center Configuration Manager |