

SupportAssist for Business Client Systems

Hurtigoppsettsveiledning for Dell ImageAssist-brukere



Merknader, forholdsregler og advarsler

 **MERK:** En merknad inneholder viktig informasjon som hjelper deg med å bruke ditt produkt mer effektivt.

 **FORSIKTIG:** En FORHOLDSREGEL angir enten potensiell fare for maskinvaren eller for tap av data og forteller hvordan du kan unngå problemet.

 **ADVARSEL:** En ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

© 2018 - 2019 Dell Inc. eller dets datterselskaper. Med enerett. Dell og EMC og andre varemerker er varemerker for Dell Inc. eller dets datterselskaper. Andre varemerker kan være varemerker for deres respektive eiere.

Innholdsfortegnelse

1 Innledning.....	4
Om Dell SupportAssist for Business Client Systems.....	4
Hovedfunksjoner.....	4
SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner.....	4
2 Konfigurering og distribusjon av SupportAssist.....	7
Minimumskrav for konfigurasjon og distribusjon av SupportAssist.....	7
Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av Windows Installer-filen.....	8
Opprette Windows Installer-fil.....	8
Distribuere Windows Installer-fil.....	8
Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av gruppepolicy for Active Directory.....	9
Opprette administrative malfiler for Active Directory.....	9
Distribuere malfiler for Active Directory-administrator på en domenekontroller.....	10
Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av svarfil.....	10
Opprette en svarfil.....	10
Distribusjon av svarfil.....	11
Konfigurere Internett-tilkobling.....	12
Innstillinger.....	12
Test tilkoblingen til SupportAssist.....	14
3 Migrere til SupportAssist i TechDirect.....	15
Laste ned SupportAssist fra TechDirect.....	15
Distribuere SupportAssist-pakke fra TechDirect.....	16
4 Ordliste.....	17

Innledning

Med Dell ImageAssist kan du raskt opprette og vedlikeholde et tilpasset, bruksklart Microsoft Windows-bilde på tvers av plattformer. Som en del av imaget kan du inkludere SupportAssist for Business Client Systems for å motta automatisk teknisk støtte.

ⓘ MERK: Dell ImageAssist versjon 8.7 støtter ikke installasjon av SupportAssist.

Hvis du inkluderer SupportAssist ved opprettelsen av imaget, må du opprette og distribuere SupportAssist-konfigurasjonen for å aktivere automatisk overvåking av SupportAssist. Dette dokumentet inneholder informasjon om hvordan du oppretter SupportAssist-konfigurasjonen og distribuerer den på tvers av flere systemer.

ⓘ MERK: Dette dokumentet inneholder informasjon om hvordan du oppretter SupportAssist-konfigurasjonen og distribuerer den på tvers av flere systemer. Du kan imidlertid aktivere brukergrensesnittet for alle brukere eller bare brukere med administratorrettigheter på systemet.

Om Dell SupportAssist for Business Client Systems

SupportAssist er en proaktiv og prediktiv teknologi som gjør at du kan motta automatisert teknisk støtte for Dell-systemene som brukes av organisasjonen din. Når et problem påvises, åpner SupportAssist automatisk en supporttforespørsel med Dells tekniske støtte for systemer med en aktiv ProSupport, ProSupport Plus, eller ProSupport Flex for Client-serviceplan. Avhengig av problemtypen kan støtteammodningen igangsette enten en automatisk deleutsending eller en anmodning om teknisk støtte.

SupportAssist samler også inn både maskin- og programvaredata automatisk fra dine Dell-systemer og sender dem sikkert til Dells tekniske støtte. Disse dataene brukes av teknisk støtte for å feilsøke og formidle en løsning på problemet.

Emner:

- [Hovedfunksjoner](#)
- [SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner](#)

Hovedfunksjoner

- Automatisk opprettelse av støtteammodning når et problem oppdages
- Automatisk utsending av deler for problemer som krever en erstatningsdel
- Proaktiv kontakt fra teknisk støtte for å hjelpe deg med å løse problemet
- Prediktiv oppdagelse av problemer og varsling
- Videresending av varsler til den tilknyttede TechDirect-kontoen din
- Mulighet til å vise SupportAssist-varsler ved hjelp av den tilknyttede TechDirect-kontoen din
- Mulighet til å hente SupportAssist-data fra systemet ved å bruke WMI

ⓘ MERK: SupportAssist-funksjoner som er tilgjengelige for et system, varierer avhengig av systemets Dell-servicerettigheter.

SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner

Tabellen nedenfor viser et sammendrag av SupportAssist-funksjoner som er tilgjengelig for systemer med en aktiv serviceplan for Basic, ProSupport, ProSupport Plus, and ProSupport Flex for Client.

Tabell 1. SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner

Kapasitet	Beskrivelse	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Planlegge maskinvare- og programvareskanninger	Du kan planlegge maskinvare- og programvareskanninger etter eget ønske.	✓	✓	✓	✓
Oppdatere drivere	Brukere med administratorrettigheter kan skanne og installere driveroppdateringer som er tilgjengelige for systemet.	✓	✓	✓	✓
Skanne maskinvare	Brukere kan skanne systemets maskinvare for problemer.	✓	✓	✓	✓
Rydde i filer	Fjerner midlertidige, redundante og andre uønskede filer fra systemet. Du kan også gjøre det mulig for brukerne å rydde i filer på systemet.	✓	✓	✓	✓
Justere systemytelsen	Justering av strøminnstillinger, registerfiler og minnetildelinger for å finjustere systemytelsen. Du kan også gjøre det mulig for brukerne å justere systemytelsen.	✓	✓	✓	✓
Optimalisere nettverkstilkobling	Du kan optimalisere nettverkstilkoblingen ved å justere innstillingene, for å oppnå et effektiv og pålitelig nettverk. Du kan også gjøre det mulig for brukerne å optimalisere nettverkstilkoblingen.	✓	✓	✓	✓
Se SupportAssist-innsikt ²	SupportAssist overvåker kontinuerlig systembrukdata. Du kan vise disse detaljene for alle systemene som overvåkes av SupportAssist eller en bestemt enhetsgruppe.	✗	✓	✓	✓
Automatisk problemdeteksjon, varslings og oppretting av støtteanmodning ³	En melding sendes til deg etter at Dell oppretter en støtteanmodning for utsending av deler eller anmodninger om teknisk støtte. Når det gjelder anmodninger om teknisk støtte, blir du kontaktet av en medarbeider hos teknisk støtte som hjelper deg med å løse problemet.	✗	✓	✓	✓

Kapasitet	Beskrivelse	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Automatisert programvareoptimalisering ¹	SupportAssist optimaliserer automatisk systemene under automatiserte skanninger.	✗	✗	✓	✓
Prediktiv problemoppløsing og oppretting av støtteanmodning for forebygging av feil ⁴	En melding sendes til din primære og sekundære kontaktperson om den potensielle feilen med delen. Dell åpner en støtteanmodning og kontakter deg angående levering av erstatningsdelen.	✗	✗	✓	✓
Fjerne virus og skadelig programvare ¹	Isolere, fjerne og gjenopprette filer som er ødelagt av virus og skadelig programvare, slik at systemet forblir sikkert. Du kan også gjøre det mulig for brukere å fjerne virus og skadelig programvare fra systemet.	✗	✗	✓	✓

1 – Funksjonaliteten for fjerning av virus og skadelig programvare er ikke tilgjengelig i enkelte områder, for eksempel Kina.

2 – SupportAssist-innsikt kan bare ses på engelsk.

3 – Hvis automatisk videresending er slått av i TechDirect for enten teknisk støtte eller utsending av deler, du evaluere og finne ut om varselet bør videresendes til Dell.

4 – Funksjonen for prediktiv problemoppløsing er kun tilgjengelig for batterier, harddisker, SSD-stasjoner og vifter.

ⓘ | MERK: På systemer med en Basic-serviceplan, vil ikke varsler videresendes til TechDirect.

Konfigurering og distribusjon av SupportAssist

Med veiviseren for **Setup Manager** kan du opprette distribusjonspakken for SupportAssist med den ønskede konfigurasjonen, ved bruk av en av følgende distribusjonsmåter:

- Windows Installer-fil (MST) – brukes hvis du distribuerer konfigurasjonsinformasjon ved hjelp av verktøy som Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE, e.l.
- Active Directory Administrative Template – brukes hvis du distribuerer konfigurasjonsinformasjon ved å opprette en gruppepolicy for Active Directory.
- Svarfil – brukes hvis du distribuerer konfigurasjonsinformasjon ved hjelp av en svarfil.

Du kan også laste ned distribusjonspakken for SupportAssist fra TechDirect. Hvis du har distribuert distribusjonspakken for SupportAssist som ble opprettet ved hjelp av veiviseren for **Setup Manager**, kan du manuelt migrere til SupportAssist i TechDirect. Se [Migrere til SupportAssist i TechDirect](#).

Hvis du vil ha mer informasjon om SupportAssist i TechDirect, kan du se *Distribusjonsveiledning for SupportAssist for Business Client Systems – bruk av TechDirect* er tilgjengelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Emner:

- [Minimumskrav for konfigurasjon og distribusjon av SupportAssist](#)
- [Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av Windows Installer-filen](#)
- [Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av gruppepolicy for Active Directory](#)
- [Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av svarfil](#)
- [Konfigurere Internett-tilkobling](#)
- [Innstillinger](#)
- [Test tilkoblingen til SupportAssist](#)

Minimumskrav for konfigurasjon og distribusjon av SupportAssist

- Du må ha en Dell Min konto. Hvis du ikke har en Dell Min konto, kan du gå til siden [Dell Min konto](#) for å registrere deg.
- Registrer deg hos TechDirect som en administrator med den samme påloggingsinformasjonen som du bruker for Dell Min konto. Hvis du vil registrere organisasjonen hos TechDirect, gå du til siden [TechDirect-påmelding](#).

ⓘ MERK: For å konfigurere SupportAssist må du ha en Dell Min konto. En TechDirect-konto anbefales, men ikke obligatorisk.

ⓘ MERK: For å administrere SupportAssist-varsler fra TechDirect, må du ha en Dell Min konto som er knyttet til din TechDirect-konto.

ⓘ MERK: For å vise og administrere varsler for maskinvareproblemer, må du melde deg på tjenesten for selvutsending i TechDirect.

- Det lokale systemet og målsystemene må kunne koble til følgende destinasjoner:
 - <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>

Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av Windows Installer-filen

Denne delen inneholder instruksjoner om hvordan du oppretter Windows Installer-filen med konfigurasjonsinnstillinger og deretter distribuerer SupportAssist på målsystemer.

Opprette Windows Installer-fil

Nødvendige forutsetninger

- Du må være logget på det lokale systemet med administratorrettigheter.
- Det lokale systemet må være tilkoblet Internett.
- Du må ha en Dell Min konto og TechDirect-konto opprettet med samme legitimasjon.

Trinn

- 1 Gå til mappen der SupportAssist er installert, og gjør ett av det følgende:
 - På 64-biters systemer: Gå til `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - På 32-biters systemer: Gå til `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Der **x** er stedet der du har installert SupportAssist.
- 2 Høyreklikk på **SupportAssistWizard.exe** og klikk på **Kjør som administrator**.
Veiviseren for **Setup Manager** starter.
- 3 Kontroller at alle forutsetninger er oppfylt og klikk på **Neste**.
- 4 På siden **Installeringstype** velger du **Opprett ny konfigurasjon** og klikker på **Neste**.
- 5 På siden **Avtale** leser du vilkårene og avtalen for deling av informasjon om Dell-systemer og merker av i avmerkingsboksen **Jeg tillater at Dell innhenter informasjon om servicemerket og andre bruksdata**, før du klikker på **Neste**.
- 6 Legg inn detaljer for Internett-tilkoblingen for de lokale og målsystemene, og klikk på **Neste**. Se [Konfigurere Internett-tilkobling](#).
- 7 På siden **Logg på** klikker du på **Neste**.
- 8 På siden **Logg på** skriver du inn e-postadressen og passordet, og klikker på **Logg på**.
- 9 På siden **Kontakt og levering** angir du kontakt- og leveringsinformasjon, velger foretrukket kontaktmåte og klikker deretter på **Neste**.
- 10 På siden **Innstillinger** velger du ønskede innstillinger og klikker på **Neste**. Se [Innstillinger](#).
- 11 På siden **Distribusjonstype** velger du **Windows Installer-fil** og gjør følgende:
 - a I feltet **Velg MSI-fil** klikker du på **Bla gjennom** og velger SupportAssist-installasjonspakken (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi), som du lastet ned tidligere.
 - b I feltet **Velg banen og filnavnet** klikker du på **Bla gjennom** og velger katalogen der du vil lagre konfigurasjonsfilen.
- 12 Klikk på **Opprett**.
Følgende filer opprettes i den angitte mappen, og siden med **Sammendrag** vises.
 - En Windows Installer-fil med konfigurasjonsinnstillingene
 - `CheckandUninstall.ps1`

Distribuere Windows Installer-fil

Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på målsystemet.

Om denne oppgaven

Dell har godkjent implementering av SupportAssist på målsystemer ved hjelp av Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan imidlertid bruke et hvilket som helst distribusjonsverktøy til å distribuere **SupportAssistConfiguration.msi** sammen med MST-filen ved bruk av følgende kommando:

Trinn

I distribusjonsverktøyet bruker du følgende kommando til å distribuere SupportAssist på målsystemene:

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

Du kan få tilgang til filen **SupportAssistConfiguration.msi** fra én av følgende baner:

- På 64-biters systemer-**x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- På 32-biters systemer-**x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

Der x er plasseringen der du har installert SupportAssist.

Eksempel

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

Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av gruppepolicy for Active Directory

Denne delen inneholder instruksjoner om hvordan du oppretter malfilene med konfigurasjonsinnstillinger for Active Directory (AD) og deretter distribuerer SupportAssist med AD-malfiler på målsystemene.

Opprette administrative malfiler for Active Directory

Nødvendige forutsetninger

- Du må være logget på det lokale systemet med administratorrettigheter.
- Det lokale systemet må være tilkoblet Internett.
- Du må ha en Dell Min konto og TechDirect-konto opprettet med samme legitimasjon.

Trinn

1 Gå til mappen der SupportAssist er installert, og gjør ett av det følgende:

- På 64-biters systemer: Gå til **x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- På 32-biters systemer: Gå til **x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

Der x er stedet der du har installert SupportAssist.

2 Høyreklikk på **SupportAssistWizard.exe** og klikk på **Kjør som administrator**.

Veiviseren for **Setup Manager** starter.

3 Kontroller at alle forutsetninger er oppfylt og klikk på **Neste**.

4 På siden **Installeringstype** velger du **Opprett ny konfigurasjon** og klikker på **Neste**.

5 På siden **Avtale** leser du vilkårene og avtalen for deling av informasjon om Dell-systemer og merker av i avmerkingsboksen **Jeg tillater at Dell innhenter informasjon om servicemerket og andre bruksdata**, før du klikker på **Neste**.

6 Legg inn detaljer for Internett-tilkoblingen for de lokale og målsystemene, og klikk på **Neste**. Se [Konfigurere Internett-tilkobling](#).

7 På siden **Logg på** klikker du på **Neste**.

8 På siden **Logg på** skriver du inn e-postadressen og passordet, og klikker på **Logg på**.

9 På siden **Kontakt og levering** angir du kontakt- og leveringsinformasjon, velger foretrukket kontaktmåte og klikker deretter på **Neste**.

10 På siden **Innstillinger** velger du ønskede innstillinger og klikker på **Neste**. Se [Innstillinger](#).

11 På siden **Distribusjonstype** velger du **Active Directory (AD)**.

12 Angi et navn for malfilen.

 **MERK:** Det anbefales at du navngir Active Directory-malfilene etter enheten i organisasjonen eller virksomheten.

13 Klikk på **Bla gjennom**, velg mappen der du vil lagre malfilene, og klikk deretter på **Opprett**.

Følgende filer opprettes i den angitte mappen, og siden med **Sammendrag** vises.

- De to administrative malfilene for Active Directory, ADML og ADMX med konfigurasjonsinnstillinger
- CheckandUninstall.ps1

Neste trinn

Distribuer malfilene (ADML og ADMX) for Active Directory-administrator på en domenekontroller. Se [Distribuere malfiler for Active Directory-administrator på en domenekontroller](#).

Distribuere malfiler for Active Directory-administrator på en domenekontroller

Forutsetning

Målsystemene må være koblet til domenenettverket.

Trinn

- 1 Naviger til det sentrale lageret på domenekontrolleren.

MERK: Det sentrale lagringsstedet refererer til SYSVOL-stedet. For eksempel C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.

- 2 Opprett en mappe med navnet på språkkoden som brukes av operativsystemet.

MERK: Opprett en mappe med språkkoden som mappenavn basert på språkinnstillingene for operativsystemet ditt. Hvis operativsystemet ditt er på engelsk, oppretter du en mappe med navnet en-US.

- 3 Kopier filen ADML og lim den inn i mappen du har opprettet.

- 4 Kopier filen ADMX og lim den inn i det sentrale lagringsstedet.

MERK: Det kan ta litt tid å oppdatere eventuelle endringer i de administrative malfilene for Active Directory på tvers av alle systemer som er knyttet til domenenettverket. For å sikre at oppdateringen går raskt kan du åpne ledeteksten som administrator, skrive inn gpupdate og deretter trykke på Enter på hvert system som er koblet til domenenettverket.

- 5 Åpne **Gruppelolicybehandling**, høyreklikk på domenemappen, og klikk på **Opprett et gruppepolicyobjekt på dette domenet, og lenk det hit**.

Pop-up-vinduet **Nytt gruppepolicyobjekt** vises.

- 6 Skriv inn ønsket domenenavn og klikk på **OK**.

- 7 Høyreklikk på hver driftsenhetsmappe og klikk på **Opprett et gruppepolicyobjekt på dette domenet, og lenk det hit**.

Pop-up-vinduet **Nytt gruppepolicyobjekt** vises.

- 8 Skriv inn navnet på den administrative malen for Active Directory for hver driftsenhet, og klikk på **OK**.

- 9 Høyreklikk på den opprettede gruppepolicyen for domenet og klikk **Rediger**.

Redigeringsmodulen for gruppepolicybehandling vises.

- 10 Gå til den opprettede administrative malen for Active Directory. Klikk på **Skriv inn innholdet som skal distribueres**.

Siden **Skriv inn innholdet som skal distribueres** vises.

- 11 Klikk på **Aktivert**, og klikk deretter på **Bruk**.

- 12 Klikk på **OK**.

Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av svarfil

Denne delen inneholder instruksjoner om hvordan du oppretter svarfilen med konfigurasjonsinnstillinger og deretter distribuerer SupportAssist og svarfilen på målsystemer.

Opprette en svarfil

Nødvendige forutsetninger

- Du må være logget på det lokale systemet med administratorrettigheter.

- Det lokale systemet må være tilkoblet Internett.
- Du må ha en Dell Min konto og TechDirect-konto opprettet med samme legitimasjon.

Trinn

- 1 Gå til mappen der SupportAssist er installert, og gjør ett av det følgende:
 - På 64-biters systemer: Gå til `x:\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - På 32-biters systemer: Gå til `x:\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

Der x er stedet der du har installert SupportAssist.
- 2 Høyreklikk på **SupportAssistWizard.exe** og klikk på **Kjør som administrator**.
Veiviseren for **Setup Manager** starter.
- 3 Kontroller at alle forutsetninger er oppfylt og klikk på **Neste**.
- 4 På siden **Installeringstype** velger du **Opprett ny konfigurasjon** og klikker på **Neste**.
- 5 På siden **Avtale** leser du vilkårene og avtalen for deling av informasjon om Dell-systemer og merker av i avmerkingsboksen **Jeg tillater at Dell innhenter informasjon om servicemerket og andre bruksdata**, før du klikker på **Neste**.
- 6 Legg inn detaljer for Internett-tilkoblingen for de lokale og målsystemene, og klikk på **Neste**. Se [Konfigurere Internett-tilkobling](#).
- 7 På siden **Logg på** klikker du på **Neste**.
- 8 På siden **Logg på** skriver du inn e-postadressen og passordet, og klikker på **Logg på**.
- 9 På siden **Kontakt og levering** angir du kontakt- og leveringsinformasjon, velger foretrukket kontaktmåte og klikker deretter på **Neste**.
- 10 På siden **Innstillinger** velger du ønskede innstillinger og klikker på **Neste**. Se [Innstillinger](#).
- 11 På siden **Distribusjonstype** velger du **Svarfil**.
- 12 Angi en nøkkel for å kryptere svarfilen.

① MERK: Noter krypteringsnøkkelen, fordi den samme nøkkelen må brukes ved distribusjon av SupportAssist og svarfilen på målsystemene.
- 13 Klikk på **Bla gjennom**, velg mappen der du vil lagre svarfilen, og klikk deretter på **Opprett**.
Følgende filer opprettes i den angitte mappen, og siden med **Sammendrag** vises.
 - En svarfil med konfigurasjonsinnstillinger
 - CheckandUninstall.ps1

Distribusjon av svarfil

Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på målsystemet.

Om denne oppgaven

Dell har godkjent distribusjon av SupportAssist på målsystemer ved hjelp av Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan imidlertid bruke et distribusjonsverktøy til å distribuere SupportAssist-installasjonspakken (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**) sammen med svarfilen på målsystemene.

Trinn

I distribusjonsverktøyet bruker du følgende kommando til å distribuere SupportAssist på målsystemene:

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

der <key> er krypteringsnøkkelen som ble lagt inn i veiviseren for **Setup Manager**.

- ① MERK:** Hvis nøkkelen som brukes til å kryptere svarfilen, inneholder spesialtegn, angir du nøkkelen mellom anførselstegnene.
- ① MERK:** Hvis du distribuerer de nyeste versjon av SupportAssist-installasjonspakken på målsystemer med en ugyldig nøkkel, avinstalleres den tidligere versjonen av SupportAssist. Den nyeste versjonen av SupportAssist blir imidlertid ikke installert. Hvis dette problemet oppstår, distribuerer du SupportAssist-installasjonspakken på nytt med den riktige nøkkelen.

Du kan få tilgang til filen **SupportAssistConfiguration.msi** fra én av følgende baner:

- På 64-biters systemer: **x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- På 32-biters systemer: **x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

Der x er stedet der du har installert SupportAssist.

Eksempel

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

Konfigurere Internett-tilkobling

Du må oppgi detaljer for Internett-tilkoblingen for både de lokale systemene og målsystemene for å opprette konfigurasjonsfilen.

1 På siden **Lokalt system** gjør du følgende:

- Hvis det lokale systemet kobles direkte til Internett, velger du **Koble til direkte**.
- Hvis det lokale systemet er koblet til Internett via en proxy-server, gjør du følgende:

1 Velg **Koble til ved hjelp av proxy**.

Feltet med proxy-innstillinger vises.

2 Angi adresse og portnummer for proxy-serveren.

3 Hvis proxy-serveren krever godkjenning, må du velge **Denne proxy-serveren krever godkjenning**.

4 Skriv inn brukernavn og passord for proxy-serveren.

 **MERK:** For proxy-servergodkjenning, anbefales det at du bruker brukernavn og passord for en tjenestekonto som ikke utløper.

2 Hvis målsystemene har ulike innstillinger for Internett-tilkobling, velger du **Målsystemer har ulike innstillinger**.

Siden **Målsystem** vises.

3 Utfør ett av følgende:

- Hvis målsystemet kobles direkte til Internett, velger du **Koble til direkte**.
- Hvis målsystemet er koblet til Internett via en proxy-server, gjør du følgende:

1 Velg **Koble til ved hjelp av proxy**.

Feltet med proxy-innstillinger vises.

2 Angi adresse og portnummer for proxy-serveren.

3 Hvis proxy-serveren krever godkjenning, krysser du av i boksen **Denne proxy-serveren krever godkjenning**.

4 Skriv inn brukernavn og passord for proxy-serveren.

 **MERK:** Internett-tilkoblingen på målsystemene kan ikke kontrolleres fra veiviseren for Setup Manager.

Innstillinger

Med SupportAssist kan du utføre automatiserte og manuelle oppgaver på systemene der SupportAssist er distribuert. Manuelle oppgaver kan bare utføres av brukerne på systemet hvis brukergrensesnittet for SupportAssist er aktivert. Automatiserte oppgaver utføres derimot på systemene selv om brukergrensesnittet for SupportAssist ikke er aktivert. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du bruker brukergrensesnittet for SupportAssist, kan du se *Bruerveiledning for SupportAssist for Business Client Systems* er tilgjengelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Følgende tabell beskriver alternativene i delen **Automatiserte oppgaver**.

Tabell 2. Automatiserte oppgaver

Alternativ	Beskrivelse
Automatisk oppdatering av SupportAssist	SupportAssist kan automatisk oppgradere til en høyere versjon.
Inkluder programvareinformasjon i innsamlede data	Dell kan samle inn informasjon om installerte programmer, drivere og operativsystemoppdateringer fra systemene dine. ⓘ MERK: SupportAssist samler ikke inn informasjon om bruken av programmene dine.
Inkluder ID-informasjon	Dell kan innhente informasjon om system-ID.
Utføre planlagte skanninger	SupportAssist skanner automatisk systemet for å finne driveroppdateringer, maskinvareproblemer og nødvendig systemoptimalisering. ⓘ MERK: SupportAssist utfører bare en planlagt skanning når systemet er koblet til en stikkontakt og systemet ikke er i bruk i starten av den planlagte skanningen.
Automatisk optimalisering av programvare ⓘ MERK: Denne avkrysningsboksen er bare aktivert hvis du har aktivert planlagte skanninger.	SupportAssist kan optimalisere systemet automatisk etter skanningen. ⓘ MERK: Automatisk optimalisering gjelder bare for systemer med en aktiv plan for ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.
Frekvens ⓘ MERK: Alternativene er bare aktivert hvis du aktiverer planlagte skanninger.	Velg hvor ofte SupportAssist skal utføre planlagte skanninger, for eksempel én gang i måneden.

Følgende tabell beskriver alternativene i delen **Brukersamhandlinger**.

Tabell 3. Brukersamhandlinger

Alternativ	Beskrivelse
Brukerne kan åpne og kjøre SupportAssist på sine datamaskiner	Gjør det mulig for brukere å åpne og bruke brukergrensesnittet i SupportAssist. ⓘ MERK: Når du aktiverer brukergrensesnittet for SupportAssist, blir de andre alternativene i delene brukersamhandlinger aktivert.
Bare administratorer	Aktiverer SupportAssist brukergrensesnitt bare for brukere med administratorrettigheter på systemet.
Alle brukere	Aktiverer brukergrensesnitt for SupportAssist for alle typer brukere.
Vis varsler	SupportAssist kan vise varsler om programvareoptimalisering og driveroppdateringer.
Driveroppdateringer	Gir brukere med administratorrettigheter på systemet muligheten til å kontrollere og installere driveroppdateringer manuelt. ⓘ MERK: Begrepet driver viser til drivere, firmware og BIOS-oppdateringer.
rydd filer	Fjerner overflødige filer, midlertidige mapper og andre unødvendige elementer fra systemet.

Alternativ	Beskrivelse
finninnstill ytelse	Justering av strøminnstillinger, registeret og minnetildelingen for å maksimere behandlingshastigheten til systemet.
optimaliser nettverk	Optimaliserer nettverket for å holde nettverket tilkoblet og oppdatere systeminnstillingene for å opprettholde et effektivt og pålitelig nettverk.
Fjern virus og skadelig programvare ① MERK: Funksjonaliteten for å fjerne virus og skadelig programvare er bare tilgjengelig for systemer med en aktiv serviceplan for ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client. ① MERK: Funksjonaliteten for fjerning av virus og skadelig programvare er ikke tilgjengelig i enkelte områder, for eksempel Kina.	Isolerer og fjerner filer som er infisert av virus og skadelig programvare.

Test tilkoblingen til SupportAssist

Nødvendige forutsetninger

- Målssystemet må være tilkoblet Internett.
- Du må ha administratorrettigheter på målssystemet.

Om denne oppgaven

For å overvåke systemene og gi automatisert teknisk støtte, må SupportAssist være koblet til Dell. Kjør tilkoblingstesten på et hvilket som helst av målssystemene etter distribusjon, for å fastslå om SupportAssist er koblet til Dell.

Trinn

- 1 Få tilgang til målssystemet der du ønsker å utføre tilkoblingstesten.
- 2 Klikk på **Start** for å åpne menyen Programmer.
- 3 Høyreklikk på **Ledetekst** og klikk på **Kjør som administrator**.
Ledetekstvinduet vises.
- 4 Bla deg frem til følgende plasseringer, avhengig av operativsystemets arkitektur:
 - På 64-biters-systemer: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - På 32-biters systemer: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Skriv **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** og trykk på Enter.
 - Hvis innstillingen for Internett-tilkoblingen i konfigurasjonsfilen ikke er korrekt, vil følgende melding vises:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Hvis tilkoblingen til Dell er utilgjengelig på grunn av en midlertidig driftsstans, vises følgende melding:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Hvis oppsettet er fullført og SupportAssist kan koble til Dell, vil følgende melding vises:
`Connection successful.`

Migrere til SupportAssist i TechDirect

I SupportAssist for Business Client Systems kan du administrere SupportAssist-konfigurasjonen fra TechDirect direkte. Hvis du allerede har distribuert SupportAssist ved hjelp av veiviseren for **Setup Manager** og aktivert automatisk oppdatering, vil SupportAssist automatisk oppgraderes til den nyeste versjonen med standard konfigurasjon. For å migrere til SupportAssist i TechDirect, laster du ned, pakker ut og distribuerer SupportAssist-distribusjonspakken fra TechDirect.

Hvis du vil ha mer informasjon om SupportAssist i TechDirect, kan du se *Distribusjonsveiledning for SupportAssist for Business Client Systems – bruk av TechDirect* er tilgjengelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Emner:

- [Laste ned SupportAssist fra TechDirect](#)
- [Distribuere SupportAssist-pakke fra TechDirect](#)

Laste ned SupportAssist fra TechDirect

Forutsetning

Du må være logget på TechDirect med administratorrettigheter for SupportAssist.

Trinn

- 1 Gå til **TjenesterSupportAssist**.
Siden **SupportAssist** vises.
- 2 Klikk på kategorien **Aktiva**.
Aktiva-siden vises.
- 3 Hvis du har flere kontoer, velger du en konto fra **Velg konto**-listen.
MERK: Velg konto-listen vises bare hvis du har flere kontoer.
- 4 På gadgeten **Last ned SupportAssist** klikker du på **Last ned**.
Siden **Last ned SupportAssist** vises.
- 5 For å laste ned SupportAssist for første gang, må du bekrefte TechDirect-kontoen din. Gjør følgende for å bekrefte kontoen:
 - a Klikk på **Bekreft TechDirect-konto**.
Vinduet med **Logg på Dell Min konto** vises.
 - b Skriv inn samme e-postadresse og passord som du brukte for å logge deg på TechDirect, og klikk på **Logg på**.
- 6 Hvis du allerede har konfigurert SupportAssist i TechDirect, velger du ønsket Windows-versjon og klikker deretter på **Last ned SupportAssist for PC**.

MERK: Hvis du ikke har konfigurert SupportAssist og fortsatt ønsker å laste ned den kjørbare filen, krysser du av i boksen **Jeg forstår og vil fortsette og laster ned filen**.

Den kjørbare filen for SupportAssist lastes ned.

FORSIKTIG: Du må ikke distribuere den nedlastede kjørbare filen direkte på systemene dine. SupportAssist fungerer ikke som det skal hvis du distribuerer den kjørbare filen.

Neste trinn

Kjør den kjørbare filen for å pakke ut distribusjonspakken for SupportAssist, og deretter kan du distribuere SupportAssist.

MERK: Det anbefales at du konfigurerer SupportAssist i TechDirect, før du distribuerer den utpakkede pakken.

Distribuere SupportAssist-pakke fra TechDirect

Forutsetning

- Du må ha administratorrettigheter på målsystemet.
- Du må ha lastet ned den kjørbare filen for SupportAssist fra TechDirect. Se [Laste ned SupportAssist fra TechDirect](#).

Trinn

- 1 Dobbeltklikk på filen `.exe`.

Følgende filer pakkes ut, og veiviseren for **Utpakking av distribusjonspakke** starter.

- `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
- `SupportAssistToken.txt`

- 2 I veiviseren velger du ønsket pakkeformat for distribusjonen.

Det anbefales at du velger **Windows kjørbar fil** som distribusjonspakkeformat. Dette forenkler prosessen for å distribuere SupportAssist, endre en eksisterende distribusjon eller migrere til SupportAssist i TechDirect.

- 3 Hvis du velger **Windows kjørbar fil** som distribusjonspakkeformat, velger du **Distribuer på nytt med oppdaterte proxy-detaller**. Alternativet **Opprette en ny distribusjon** eller **Distribuere på nytt med oppdatert proxy-informasjon** vises bare hvis du har valgt **Windows Installer**.

- 4 Utfør ett av følgende trinn:

- Hvis systemene som du distribuerte SupportAssist er koblet direkte til Internet, klikker du på **Neste**.
- Hvis systemene som du distribuerte SupportAssist er koblet til Internett via en proxy-server, utfører du følgende trinn:
 - 1 Velg **Koble til Internett via proxy**.
 - 2 Angi adresse og portnummer.
 - 3 Hvis proxy-serveren krever godkjenning, må du velge **Denne proxy-serveren krever godkjenning**.
 - 4 Skriv inn brukernavn og passord.



MERK: For proxy-servergodkjenning, anbefales det at du bruker brukernavn og passord for en tjenestekonto som ikke utløper.

- 5 Klikk på **Neste**.

Siden **Filplassering** vises.

- 5 Klikk på **Bla gjennom** og velg mappen der du vil pakke ut distribusjonspakken.

- 6 Klikk på **Neste**.

- Hvis du velger **Windows kjørbar fil**, opprettes en exe-fil i den angitte mappen, og siden med **Distribusjonsinstruksjoner** vises.
- Hvis du velger **Windows Installer**, blir følgende filer opprettet i mappen som er valgt, og siden med **Distribusjonsinstruksjoner** vises.
 - `MST-fil`
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`

- 7 Utfør ett av følgende:

- Hvis du har pakket ut distribusjonspakken i EXE-format, må du distribuere EXE-filen på målsystemene ved hjelp av et distribusjonsverktøy.
- Hvis du pakket ut distribusjonspakken i MSI-format, kjører du følgende kommando for å distribuere SupportAssist-distribusjonspakken: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` hvor `<downloaded path>` er mappeplasseringen der du lastet ned den kjørbare SupportAssist-filen fra TechDirect.

Ordliste

Tabell 4. Ordliste

Terminologi/forkortelser/akronymer	Definisjon
System	Representerer bærbare og stasjonære PC-er, gatewayer og innebygde PC-er fra Dell.
Støtteanmodning	Når det oppdages et problem på et system, oppretter SupportAssist en støtteanmodning og videresender den til teknisk støtte for å løse problemet.
TechDirect	Det er et sentralt støtteverktøy som er utformet for å gi kommersielle kunder muligheten til å åpne og administrere en Dell-støtteanmodning. Ved hjelp av TechDirect kan du administrere SupportAssist-varsler på et sentralt sted.
WMI	Windows Management Instrumentation
Varsel	SupportAssist oppretter et varsel når det oppdages et problem på målsystemet.
MAC	Adresse for Media Access Control
Lokalt system	Et lokalt system eller administratorsystem refererer til systemet du vil bruke til å opprette distribusjonsfiler eller -pakker for SupportAssist
Målsystemer	Med målsystemer menes alle systemer der du vil distribuere SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) er et filformat for installasjonsprogrampakker som brukes av Windows.
MST	MST-filen (Microsoft Transform File) er en konfigurasjonsfil som brukes av Microsoft Windows Installer til å konfigurere programvareinstallasjoner. MST-filen for SupportAssist inneholder innstillinger som blir konfigurert i hvert målsystem.
Svarfil	En SupportAssist-svarfil er en XML-basert konfigurasjonsfil med innstillinger som skal konfigureres på hvert av målsystemene.
Active Directory Administrative Template (ADML/ADMX)	Den administrative malen for Active Directory er en funksjon i gruppepolicyen som brukes ved sentralisert administrasjon av systemer i et Active Directory-miljø. Active Directory-konfigurasjonsfilen for SupportAssist inneholder innstillingene som skal konfigureres på hvert målsystem. Administrative malfiler er delt inn i ADMX-filer og språkspesifikke ADML-filer for bruk av gruppepolicyadministratorer. Endringene som er implementert i disse filene, lar administratorer konfigurere det samme settet med policyer ved hjelp av to språk. Administratorer kan konfigurere policyer ved hjelp av språkspesifikke ADML-filer og språkneutrale ADMX-filer.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager