

Systemy klienckie SupportAssist for Business

Skrócona instrukcja konfiguracji dla użytkowników
narzędzia ImageAssist firmy Dell



Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia

 **UWAGA:** Napis UWAGA oznacza ważną wiadomość, która pomoże lepiej wykorzystać komputer.

 **PRZESTROGA:** Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.

 **OSTRZEŻENIE:** Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

1 Wprowadzenie.....	4
Informacje o systemach klienckich SupportAssist for Business firmy Dell.....	4
Najważniejsze funkcje.....	4
Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell.....	5
2 Konfiguracja i wdrażanie narzędzia SupportAssist.....	7
Minimalne wymagania w celu skonfigurowania i wdrożenia narzędzia SupportAssist.....	7
Wdrażanie SupportAssist przy użyciu pliku instalatora Windows.....	8
Tworzenie pliku instalatora Windows.....	8
Wdrażanie pliku instalatora Windows.....	8
Wdrażanie narzędzia SupportAssist z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory.....	9
Tworzenie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory.....	9
Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory na kontrolerze domeny.....	10
Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi.....	11
Tworzenie pliku odpowiedzi.....	11
Wdrażanie pliku odpowiedzi.....	11
Konfiguracja połączenia internetowego.....	12
Preferencje.....	13
Test łączności SupportAssist.....	14
3 Migrowanie do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect.....	16
Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect.....	16
Wdrażanie pakietu SupportAssist z usługi TechDirect.....	17
4 Słowniczek.....	19

Wprowadzenie

Narzędzie ImageAssist firmy Dell pozwala szybko tworzyć i utrzymywać niestandardowy obraz — wieloplatformowy, gotowy do wdrożenia systemu Microsoft Windows. Jako część obrazu można zainstalować systemy klienckie SupportAssist for Business, aby uzyskać automatyczną pomoc techniczną.

UWAGA: Narzędzie ImageAssist firmy Dell w wersji 8.7 nie obsługuje instalacji narzędzia SupportAssist.

Jeśli podczas tworzenia obrazu zostanie dołączone narzędzie SupportAssist, należy utworzyć i wdrożyć konfigurację SupportAssist, aby włączyć automatyczne monitorowanie za pomocą usługi SupportAssist. Niniejszy dokument zawiera informacje na temat tworzenia konfiguracji narzędzia SupportAssist i wdrożenia w wielu systemach.

UWAGA: Domyślnie interfejs użytkownika systemów klienckich SupportAssist for Business nie jest włączony dla użytkowników. Można jednak włączyć interfejs użytkownika dla wszystkich użytkowników lub tylko tych użytkowników, którzy mają uprawnienia administratora w systemie.

Informacje o systemach klienckich SupportAssist for Business firmy Dell

SupportAssist to proaktywna i predykcyjna technologia, która umożliwia otrzymywanie zautomatyzowanego wsparcia technicznego dla systemów firmy Dell używanych przez Twoją organizację. W przypadku wykrycia problemu narzędzie SupportAssist automatycznie otwiera zgłoszenie serwisowe dla systemów z aktywnym planem serwisowym usługi ProSupport, ProSupport Plus lub ProSupport Flex for Client. W zależności od typu problemu zgłoszenie serwisowe może zainicjować automatyczną wysyłkę części lub żądania pomocy technicznej.

Narzędzie SupportAssist zbiera także automatycznie dane dotyczące sprzętu i oprogramowania z systemami firmy Dell i bezpiecznie wysyła je do działu pomocy technicznej firmy Dell. Dane te są wykorzystywane przez pomoc techniczną do wykrywania i rozwiązywania problemów.

Tematy:

- [Najważniejsze funkcje](#)
- [Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell](#)

Najważniejsze funkcje

- Automatyczne tworzenie zgłoszeń serwisowych po wykryciu problemu
- Automatyczna wysyłka części zamiennych w przypadku problemów, które wymagają wymiany części
- Aktywny kontakt ze strony działu pomocy technicznej w celu rozwiązania problemu
- Predykcyjne wykrywanie problemów i powiadamianie
- Przesyłanie alertów na konto w portalu TechDirect
- Podgląd alertów narzędzia SupportAssist z poziomu powiązanego konta w portalu TechDirect
- Pobieranie danych narzędzia SupportAssist z systemu za pomocą WMI

UWAGA: Funkcje narzędzia SupportAssist dostępne dla systemu różnią się w zależności od planu serwisowego firmy Dell dla danego systemu.

Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Poniższa tabela zawiera zestawienie możliwości narzędzia SupportAssist dla systemów z aktywnymi planami usług Basic, ProSupport, ProSupport Plus i ProSupport Flex for Client.

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Funkcja	Opis	Podstawowe	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport plus
Harmonogram skanowania sprzętu i oprogramowania	Można zaplanować skanowanie sprzętu i oprogramowania w zależności od preferencji.	✓	✓	✓	✓
Aktualizacja sterowników	Daje użytkownikom z uprawnieniami administratora możliwość skanowania i instalowania aktualizacji sterowników dostępnych dla ich systemu.	✓	✓	✓	✓
Skanowanie sprzętu	Pozwala użytkownikom skanować sprzęt systemowy pod kątem problemów.	✓	✓	✓	✓
Czyszczenie plików	Czyszczenie z systemu tymczasowych, niepotrzebnych i innych niepożądanych plików. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość czyszczenia plików w swoich systemach.	✓	✓	✓	✓
Optymalizacja wydajności systemu	Dostosowywanie ustawień zasilania, plików rejestru i przydziałów pamięci, aby zmaksymalizować wydajność systemu. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość dostosowywania wydajności swoich systemów.	✓	✓	✓	✓
Optymalizacja łączności sieciowej	Optymalizacja połączenia sieciowego poprzez dostosowanie ustawień, aby zapewnić efektywne i niezawodne działanie sieci. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość optymalizacji swojej łączności sieciowej.	✓	✓	✓	✓
Wyświetlanie informacji gromadzonych przez narzędzie SupportAssist ²	Narzędzie SupportAssist ciągle monitoruje dane dotyczące wykorzystania systemu. Można je wyświetlić dla wszystkich systemów monitorowanych	✗	✓	✓	✓

Funkcja	Opis	Podstawowe	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport plus
	przez narzędzie SupportAssist lub dla określonej grupy urządzeń.				
Automatyczne wykrywanie problemów, powiadamianie i tworzenie zgłoszeń serwisowych ³	Powiadomienie zostanie wysłane do użytkownika po utworzeniu przez firmę Dell zgłoszenia serwisowego w celu wysyłki części lub świadczenia pomocy technicznej. W przypadku technicznych zgłoszeń serwisowych przedstawiciel działu pomocy technicznej skontaktuje się z Tobą odpowiednio wcześniej, aby pomóc w rozwiązaniu problemu.	✗	✓	✓	✓
Automatyczna optymalizacja oprogramowania ¹	Narzędzie SupportAssist automatycznie optymalizuje system w trakcie zautomatyzowanych zadań skanowania.	✗	✗	✓	✓
Predykcyjne wykrywanie problemów i tworzenie zgłoszeń serwisowych w celu zapobiegania awariom ⁴	Do podstawowego i dodatkowego kontaktu zostanie wysłane powiadomienie o potencjalnej awarii części. Firma Dell otworzy zgłoszenie serwisowe i skontaktuje się z Tobą w celu wysyłki części zamiennej.	✗	✗	✓	✓
Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania ¹	Izolowanie, usuwanie i przywracanie plików uszkodzonych przez wirusy i złośliwe oprogramowanie, aby zachować bezpieczeństwo systemu. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania ze swoich systemów.	✗	✗	✓	✓

1 — usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępne w niektórych regionach, na przykład w Chinach.

2 — informacje gromadzone przez narzędzie SupportAssist można wyświetlać wyłącznie w języku angielskim.

3 — w przypadku wyłączenia funkcji automatycznego przekierowywania TechDirect dla pomocy technicznej lub wysyłki części można ocenić alert pod kątem tego, czy powinien zostać przesłany do firmy Dell.

4 — funkcja przewidywania problemów jest dostępna jedynie dla baterii, dysków twardych i dysków półprzewodnikowych (SSD) oraz wentylatorów.

❗ UWAGA: W przypadku systemów z planem serwisowym Basic alarmy nie są przekierowywane do portalu TechDirect.

Konfiguracja i wdrażanie narzędzia SupportAssist

Kreator **Menadżera konfiguracji** umożliwia utworzenie pakietu wdrożeniowego narzędzia SupportAssist z wymaganą konfiguracją przy użyciu jednego z poniższych typów wdrożeń:

- Plik instalatora Windows (MST) — używany w przypadku wdrażania informacji o konfiguracji za pomocą narzędzi takich jak Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE itd.
- Szablon administracyjny Active Directory — używany w przypadku wdrażania informacji o konfiguracji przez utworzenie zasad grupy usługi Active Directory.
- Plik odpowiedzi — używany w przypadku wdrażania informacji o konfiguracji przy użyciu pliku odpowiedzi.

Pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist można również pobrać z usługi TechDirect. Jeśli pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist utworzono za pomocą kreatora **Menadżera konfiguracji**, można ręcznie migrować do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect. Patrz [Migrowanie do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect](#).

Aby uzyskać więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect, zobacz *Przewodnik SupportAssist for Business Client Systems Deployment* — korzystanie z usługi TechDirect dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

Tematy:

- [Minimalne wymagania w celu skonfigurowania i wdrożenia narzędzia SupportAssist](#)
- [Wdrażanie SupportAssist przy użyciu pliku instalatora Windows](#)
- [Wdrażanie narzędzia SupportAssist z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory](#)
- [Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi](#)
- [Konfiguracja połączenia internetowego](#)
- [Preferencje](#)
- [Test łączności SupportAssist](#)

Minimalne wymagania w celu skonfigurowania i wdrożenia narzędzia SupportAssist

- Upewnij się, że masz konto Dell. Jeśli nie masz konta Dell, przejdź do strony rejestracji [Moje konto Dell](#).
- Zarejestruj się w do usługi TechDirect jako administrator za pomocą tych samych poświadczeń, jak w przypadku konta Dell. Aby zarejestrować swoją organizację w usłudze TechDirect, przejdź do strony [TechDirect enrollment](#).
- **UWAGA:** Aby skonfigurować narzędzie SupportAssist, musisz mieć konto Dell. Konto TechDirect jest zalecane, ale nie wymagane.
- **UWAGA:** Aby zarządzać alertami SupportAssist z poziomu portalu TechDirect, wymagane jest posiadanie konta Dell powiązanego z kontem TechDirect.
- **UWAGA:** Aby wyświetlić lub zarządzać alertami dotyczącymi problemów ze sprzętem, skorzystaj z samodzielnej wysyłki w usłudze TechDirect.
- Zarówno system lokalny, jak i systemy docelowe muszą mieć dostęp do następujących adresów:
 - <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>

Wdrażanie SupportAssist przy użyciu pliku instalatora Windows

W tej sekcji znajdują się instrukcje tworzenia pliku instalatora Windows zawierającego ustawienia konfiguracji oraz wdrożenia narzędzia SupportAssist na systemach docelowych.

Tworzenie pliku instalatora Windows

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć profil **Moje konto** w witrynie firmy Dell oraz konto TechDirect utworzone przy użyciu tych samych poświadczeń.

Kroki

- 1 Przejdź do folderu, w którym jest zainstalowane narzędzie SupportAssist, i wykonaj jedną z następujących czynności:
 - W systemach 64-bitowych: przejdź do: `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - W systemach 32-bitowych: przejdź do: `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Gdzie **x** jest lokalizacją, do której został wypakowany pakiet instalacyjny SupportAssist.
- 2 Prawym przyciskiem myszy kliknij plik **SupportAssistWizard.exe**, a następnie wybierz opcję **Uruchom jako administrator**. Zostanie wyświetlony kreator **Menedżera konfiguracji**.
- 3 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**.
- 4 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Utwórz nową konfigurację** i kliknij przycisk **Dalej**.
- 5 Na stronie **Umowa** zapoznaj się z warunkami i umową udostępniania informacji o systemach Dell, zaznacz pole wyboru **Zezwalam na przesyłanie firmie Dell znacznika serwisowego i innych danych dotyczących użytkowania systemu**, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 6 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
- 7 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
- 8 Na stronie **Logowanie** do profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- 9 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź dane kontaktowe i wysyłki, wybierz preferowaną metodę kontaktu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 10 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
- 11 Na stronie **Typ wdrażania** wybierz opcję **Plik instalatora Windows** i wykonaj następujące czynności:
 - a W polu **Wybierz plik MSI** kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz pobrany wcześniej pakiet instalatora narzędzia SupportAssist (SupportAssistx64.msi lub SupportAssistx86.msi).
 - b W polu **Wybierz ścieżkę i nazwę pliku** kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz folder, w którym chcesz zapisać plik konfiguracji.
- 12 Kliknij przycisk **Utwórz**
W wybranym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
 - Plik instalatora Windows z ustawieniami konfiguracji
 - CheckandUninstall.ps1

Wdrażanie pliku instalatora Windows

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.

Informacje na temat zadania

Firma Dell zweryfikowała wdrażanie narzędzia SupportAssist na systemach docelowych za pomocą programu System Center Configuration Manager firmy Microsoft (SCCM). Jednak można użyć dowolnego narzędzia w celu wdrożenia **SupportAssistConfiguration.msi** wraz z plikiem MST za pomocą poniższego polecenia:

Krok

W narzędziu wdrożeniowym użyj następującego polecenia, aby wdrożyć narzędzie SupportAssist na systemach docelowych:

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

Dostęp do pliku **SupportAssistConfiguration.msi** można uzyskać w jednej z poniższych ścieżek:

- W systemach 64-bitowych: **x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- W systemach 32-bitowych: **x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

gdzie x jest lokalizacją, do której został wypakowany pakiet instalacyjny SupportAssist.

Przykład

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

Wdrażanie narzędzia SupportAssist z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory

W tej sekcji znajdują się instrukcje tworzenia plików szablonu usługi Active Directory (AD) zawierających ustawienia konfiguracji oraz wdrożenia narzędzia SupportAssist przy użyciu takich plików na systemach docelowych.

Tworzenie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć profil Moje konto w witrynie firmy Dell oraz konto TechDirect utworzone przy użyciu tych samych poświadczeń.

Kroki

1 Przejdź do folderu, w którym jest zainstalowane narzędzie SupportAssist, i wykonaj jedną z następujących czynności:

- W systemach 64-bitowych: przejdź do: **x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- W systemach 32-bitowych: przejdź do: **x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

Gdzie x jest lokalizacją, do której został wypakowany pakiet instalacyjny SupportAssist.

2 Prawym przyciskiem myszy kliknij plik **SupportAssistWizard.exe**, a następnie wybierz opcję **Uruchom jako administrator**.

Zostanie wyświetlony kreator **Menedżera konfiguracji**.

3 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**

4 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Utwórz nową konfigurację** i kliknij przycisk **Dalej**.

5 Na stronie **Umowa** zapoznaj się z warunkami i umową udostępniania informacji o systemach Dell, zaznacz pole wyboru **Zezwalam na przesyłanie firmie Dell znacznika serwisowego i innych danych dotyczących użytkownika systemu**, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.

6 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).

7 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.

8 Na stronie **Logowanie** do profilu Moje konto w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.

- 9 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź dane kontaktowe i wysyłki, wybierz preferowaną metodę kontaktu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 10 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
- 11 Na stronie **Typ wdrożenia** wybierz opcję **Active Directory (AD)**.
- 12 Wprowadź nazwę pliku szablonu.

① UWAGA: Zalecane jest nazwanie plików szablonu usługi Active Directory zgodnie z nazwą firmy lub jednostki biznesowej użytkownika.

- 13 Kliknij przycisk **Przeglądaj**, wybierz folder, w którym chcesz zapisać pliki szablonu, a następnie kliknij przycisk **Utwórz**.
W wybranym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
 - Dwa pliki szablonu administracyjnego Active Directory — ADML i ADMX — z ustawieniami konfiguracji
 - CheckandUninstall.ps1

Następny krok

Wdróż pliki szablonu administracyjnego usługi Active Directory (ADML i ADMX) na kontrolerze domeny. Patrz [Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory na kontrolerze domeny](#).

Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory na kontrolerze domeny

Warunek wstępny

Systemy docelowe muszą być podłączone do sieci domeny.

Kroki

- 1 Przejdź do centralnego magazynu danych na kontrolerze domeny.

① UWAGA: Lokalizacja centralnego magazynu danych odnosi się do lokalizacji SYSVOL. Na przykład C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.
- 2 Utwórz folder o nazwie kodu języka używanego przez system operacyjny.

① UWAGA: W oparciu o ustawienia języka w systemie operacyjnym utwórz folder z kodem języka jako nazwą folderu. Na przykład, jeśli Twój system operacyjny jest w języku angielskim, utwórz folder o nazwie en-US.
- 3 Skopiuj plikADML i wklej go w utworzonym folderze.
- 4 Skopiuj plikADMX i wklej go w centralnym magazynie danych.

① UWAGA: Wszelkie zmiany plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory mogą potrwać do czasu aktualizacji we wszystkich systemach operacyjnych, które są podłączone do sieci domeny. Aby zapewnić szybką aktualizację, w każdym systemie podłączonym do sieci domeny otwórz wiersz polecenia jako administrator, wpisz gpupdate, a następnie naciśnij klawisz Enter.
- 5 Otwórz okno **Zarządzanie zasadami grupy**, kliknij prawym przyciskiem myszy folder domeny, a następnie wybierz opcję **Utwórz obiekt zasad grupy w tej domenie i umieść tu link**.
W wyskakującym oknie zostanie wyświetlony **Nowy obiekt zasad grupy**.
- 6 Wprowadź odpowiednią nazwę domeny, a następnie kliknij przycisk **OK**.
- 7 Kliknij prawym przyciskiem myszy każdy folder jednostki operacyjnej, a następnie wybierz przycisk **Utwórz obiekt zasad grupy w tej domenie i umieść tu link**.
W wyskakującym oknie zostanie wyświetlony **Nowy obiekt zasad grupy**.
- 8 Wprowadź nazwę szablonu administracyjnego jednostki operacyjnej usługi Active Directory i kliknij przycisk **OK**.
- 9 Kliknij prawym przyciskiem myszy utworzone zasady grupy domeny i kliknij **Edytuj**.
Zostanie wyświetlony **Edytor zasad grupy domeny**.
- 10 Przejdź do utworzonego szablonu administracyjnego usługi Active Directory. Kliknij **Wprowadź zawartość wdrożenia, która ma być rozpowszechniana**.
Zostanie wyświetlona strona **Wprowadź zawartość wdrożenia, która ma być rozpowszechniana**.
- 11 Kliknij przycisk **Włącz**, a następnie przycisk **Zastosuj**.

Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi

W tej sekcji znajdują się instrukcje tworzenia pliku odpowiedzi zawierającego ustawienia konfiguracji oraz wdrożenia narzędzia SupportAssist przy użyciu takiego pliku na systemach docelowych.

Tworzenie pliku odpowiedzi

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć profil Moje konto w witrynie firmy Dell oraz konto TechDirect utworzone przy użyciu tych samych poświadczeń.

Kroki

- 1 Przejdź do folderu, w którym jest zainstalowane narzędzie SupportAssist, i wykonaj jedną z następujących czynności:
 - W systemach 64-bitowych: przejdź do: `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - W systemach 32-bitowych: przejdź do: `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Gdzie x jest lokalizacją, do której został wypakowany pakiet instalacyjny SupportAssist.
- 2 Prawym przyciskiem myszy kliknij plik **SupportAssistWizard.exe**, a następnie wybierz opcję **Uruchom jako administrator**. Zostanie wyświetlony kreator **Menedżera konfiguracji**.
- 3 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**
- 4 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Utwórz nową konfigurację** i kliknij przycisk **Dalej**.
- 5 Na stronie **Umowa** zapoznaj się z warunkami i umową udostępniania informacji o systemach Dell, zaznacz pole wyboru **Zezwalam na przesyłanie firmie Dell znacznika serwisowego i innych danych dotyczących użytkowania systemu**, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 6 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
- 7 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
- 8 Na stronie **Logowanie** do profilu Moje konto w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- 9 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź dane kontaktowe i wysyłki, wybierz preferowaną metodę kontaktu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 10 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
- 11 Na stronie **Typ wdrożenia** wybierz opcję **Plik odpowiedzi**.
- 12 Wprowadź klucz, aby zaszyfrować plik odpowiedzi.

 **UWAGA:** Zanonuj klucz szyfrowania, ponieważ ten sam klucz będzie wymagany podczas wdrażania narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi na systemach docelowych.
- 13 Kliknij przycisk **Przeglądaj**, wybierz folder, w którym chcesz zapisać plik odpowiedzi, a następnie kliknij przycisk **Utwórz**. W wybranym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
 - Plik odpowiedzi z ustawieniami konfiguracji
 - `CheckandUninstall.ps1`

Wdrażanie pliku odpowiedzi

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.

Informacje na temat zadania

Firma Dell zweryfikowała wdrażanie narzędzia SupportAssist na systemach docelowych za pomocą programu System Center Configuration Manager firmy Microsoft (SCCM). Można jednak użyć dowolnego narzędzia wdrożeniowego w celu wdrożenia pakietu instalatora narzędzia SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** lub **SupportAssistx86.msi**) wraz z plikiem odpowiedzi w systemach docelowych.

Krok

W narzędziu wdrożeniowym użyj następującego polecenia, aby wdrożyć narzędzie SupportAssist na systemach docelowych:

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

gdzie <key> jest kluczem szyfrowania, który został wprowadzony w kreatorze **Menedżera konfiguracji**.

i UWAGA: Jeśli klucz szyfrowania zawiera znaki specjalne, użyj cudzysłówów.

i UWAGA: W przypadku wdrożenia najnowszej wersji pakietu instalatora narzędzia SupportAssist na systemach docelowych z nieprawidłowym kluczem, wcześniejsza wersja narzędzia SupportAssist zostanie odinstalowana. Najnowsza wersja narzędzia SupportAssist nie zostanie jednak zainstalowana. W przypadku wystąpienia tego problemu, należy ponownie wdrożyć pakiet instalatora narzędzia SupportAssist za pomocą prawidłowego klucza.

Dostęp do pliku **SupportAssistConfiguration.msi** można uzyskać w jednej z poniższych ścieżek:

- W systemach 64-bitowych: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- W systemach 32-bitowych: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Gdzie x jest lokalizacją, do której został wypakowany pakiet instalacyjny SupportAssist.

Przykład

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn
```

Konfiguracja połączenia internetowego

Aby utworzyć plik konfiguracji, wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych.

1 Na stronie **System lokalny** wykonaj jedną z następujących czynności:

- Jeśli system lokalny łączy się z Internetem bezpośrednio, wybierz opcję **Połącz bezpośrednio**.
- Jeśli system lokalny łączy się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, wykonaj następujące czynności:
 - 1 Wybierz opcję **Połącz za pomocą serwera proxy**.
Wyświetlone zostaną ustawienia proxy.
 - 2 Wprowadź adres i numer portu serwera proxy.
 - 3 Jeśli serwer proxy wymaga uwierzytelnienia, wybierz opcję **Ten serwer proxy wymaga uwierzytelnienia**.
 - 4 Wprowadź nazwę użytkownika i hasło do serwera proxy.

i UWAGA: W przypadku uwierzytelniania na serwerze proxy zaleca się podać nazwę użytkownika i hasła do konta, którego ważność nie wygasa.

2 Jeśli systemy docelowe używają innych ustawień połączenia internetowego, wybierz opcję **Systemy docelowe mają inne ustawienia**. Zostanie wyświetlona strona **System docelowy**.

3 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Jeśli system docelowy łączy się z Internetem bezpośrednio, wybierz opcję **Połącz bezpośrednio**.
- Jeśli system docelowy łączy się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, wykonaj następujące czynności:
 - 1 Wybierz opcję **Połącz za pomocą serwera proxy**.
Wyświetlone zostaną ustawienia proxy.
 - 2 Wprowadź adres i numer portu serwera proxy.
 - 3 Jeśli serwer proxy wymaga uwierzytelnienia, zaznacz pole wyboru **Ten serwer proxy wymaga uwierzytelnienia**.
 - 4 Wprowadź nazwę użytkownika i hasło do serwera proxy.

Preferencje

Narzędzie SupportAssist umożliwia wykonywanie zautomatyzowanych i ręcznych zadań w systemach, na których je wdrożono. Zadania ręczne mogą być wykonywane w systemie przez użytkowników tylko wtedy, gdy włączony jest interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist. Zadania zautomatyzowane są wykonywane w systemach, nawet jeśli interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist jest wyłączony. Aby uzyskać informacje na temat korzystania z interfejsu użytkownika SupportAssist, patrz *Podręcznik użytkownika SupportAssist for Business Client Systems* dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w sekcji **Zadania zautomatyzowane**.

Tabela 2. Zadania zautomatyzowane

Opcja	Opis
Automatyczne aktualizowanie narzędzia SupportAssist	Pozwala narzędziu SupportAssist na automatyczne aktualizowanie się do nowszej wersji.
Załącz informacje o oprogramowaniu w zebranych danych	Pozwala firmie Dell na gromadzenie z systemu informacji o zainstalowanych aplikacjach, sterownikach i aktualizacjach systemu operacyjnego.  UWAGA: Narzędzie SupportAssist nie gromadzi informacji na temat wykorzystywania aplikacji.
Uwzględnianie informacji identyfikacyjnych	Pozwala firmie Dell na gromadzenie danych identyfikacyjnych systemu.
Wykonywanie zaplanowanych skanów	Umożliwia narzędziu SupportAssist automatyczne skanowanie systemów w celu wykrycia aktualizacji sterowników, problemów ze sprzętem oraz wymaganych optymalizacji systemu.  UWAGA: Oprogramowanie SupportAssist wykonuje zaplanowane skanowanie tylko wtedy, gdy system jest podłączony do gniazdka, a system nie jest używany o godzinie zaplanowanego skanowania.
Automatyczna optymalizacja oprogramowania  UWAGA: To pole wyboru jest włączone tylko wtedy, gdy włączono zaplanowane skanowanie.	Pozwala narzędziu Optymalizowanie na automatyczne optymalizowanie systemu po zakończeniu skanowania.  UWAGA: Funkcja automatycznych optymalizacji jest dostępna tylko w systemach z aktywnym planem obsługi ProSupport Plus lub ProSupport Flex for Client.
Częstotliwość  UWAGA: Te opcje są dostępne tylko w przypadku włączenia opcji zaplanowanych skanów.	Wybierz częstotliwość, z jaką narzędzie SupportAssist ma wykonywać zaplanowane skany, na przykład co miesiąc.

W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w sekcji **Interakcje użytkownika**.

Tabela 3. Interakcje użytkownika

Opcja	Opis
Pozwala użytkownikom na otwieranie i uruchamianie narzędzia SupportAssist na swoich komputerach	Umożliwia użytkownikom przeglądanie i używanie interfejsu użytkownika SupportAssist.

Opcja	Opis
	 UWAGA: Wraz z włączeniem interfejsu użytkownika SupportAssist zostaną włączone pozostałe opcje dostępne w sekcjach Interakcje użytkownika.
Tylko administratorzy	Włącza interfejs użytkownika SupportAssist tylko dla użytkowników z uprawnieniami administratora systemu.
Wszyscy użytkownicy	Włącza interfejs użytkownika SupportAssist dla wszystkich typów użytkowników.
Wyświetlanie powiadomień	Pozwala narzędziu SupportAssist na wyświetlanie powiadomień o optymalizacji oprogramowania i aktualizacjach sterowników.
Aktualizacje sterowników	Pozwala użytkownikom z uprawnieniami administratora systemu na ręczne sprawdzanie i instalowanie aktualizacji sterowników.  UWAGA: Termin sterownik odnosi się do sterowników, oprogramowania wewnętrznego i aktualizacji systemu BIOS.
Wyczyść pliki	Usuwa z systemu niepotrzebne pliki, foldery tymczasowe oraz inne mało istotne zasoby.
Dostrój wydajność	Dostosowuje ustawienia zasilania, rejestr oraz alokację pamięci w celu maksymalizacji mocy obliczeniowej systemu.
Optymalizuj sieć	Optymalizuje sieć, aby zapewnić łączność, oraz aktualizuje ustawienia systemu w celu utrzymania wydajnego i niezawodnego połączenia sieciowego.
Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie  UWAGA: Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania jest dostępna tylko w systemach z aktywnym planem obsługi ProSupport Plus lub ProSupport Flex for Client.  UWAGA: Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępne w niektórych regionach, na przykład w Chinach.	Izoluje i usuwa pliki zainfekowane przez wirusy i złośliwe oprogramowanie.

Test łączności SupportAssist

Wymagania

- Systemy docelowe muszą mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.

Informacje na temat zadania

Aby monitorować systemy i zapewnić funkcje automatycznej pomocy technicznej, narzędzie SupportAssist musi być połączone z firmą Dell. Przeprowadź test łączności na dowolnym systemie docelowym po zakończeniu wdrożenia, aby ustalić, czy narzędzie SupportAssist jest prawidłowo połączone z firmą Dell.

Kroki

- Uzyskaj dostęp do systemu docelowego, na których chcesz wykonać test połączenia.
- Kliknij przycisk **Start**, aby otworzyć menu programów.
- Prawym przyciskiem myszy kliknij pozycję **Wiersz poleceń**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
Wyświetlone zostanie okno **Wiersz poleceń**.
- Przejdź do jednej z następujących lokalizacji w zależności od architektury systemu operacyjnego:

- W systemach 64-bitowych: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - W systemach 32-bitowych: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Wpisz **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** i naciśnij klawisz Enter.
- Jeśli ustawienia połączenia internetowego w pliku konfiguracyjnym nie są prawidłowe, zostanie wyświetlony następujący komunikat:

`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Jeśli połączenie z firmą Dell jest niedostępne ze względu na tymczasową awarię, zostanie wyświetlony następujący komunikat:

`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Jeśli konfiguracja została zakończona i narzędzie SupportAssist można połączyć z firmą Dell, zostanie wyświetlony następujący komunikat:

`Connection successful.`

Migrowanie do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect

W systemach klienckich SupportAssist for Business w wersji 2.0.1 można zarządzać konfiguracją narzędzia SupportAssist bezpośrednio z usługi TechDirect. Jeśli wdrożono już narzędzie SupportAssist przy użyciu kreatora **Menedżer konfiguracji** i włączono automatyczne aktualizowanie, narzędzie SupportAssist będzie automatycznie uaktualniane do najnowszej wersji z konfiguracją domyślną. Aby przeprowadzić migrację do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect, pobierz, wydodrębnij i wdróż pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist z usługi TechDirect.

Więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist w portalu TechDirect uzyskasz na stronie *Przewodnik SupportAssist for Business Client Systems Deployment* — korzystanie z usługi TechDirect dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

Tematy:

- Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect
- Wdrażanie pakietu SupportAssist z usługi TechDirect

Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect

Warunek wstępny

Musisz zalogować się do portalu TechDirect jako administrator narzędzia SupportAssist.

Kroki

- Wybierz kolejno **UsługiSupportAssist**.
Zostaje wyświetlona strona **SupportAssist**.
- Kliknij kartę **Zasoby**.
Zostanie wyświetlone okienko **Zasoby**.
- Jeżeli masz wiele kont, wybierz jedno z listy **Wybierz konto**.
① UWAGA: Lista **Wybierz konto** jest wyświetlana tylko wtedy, gdy użytkownik ma wiele kont.
- W gałdźce **Pobieranie narzędzia SupportAssist** kliknij przycisk **Pobierz**.
Zostanie wyświetlona strona **Pobieranie narzędzia SupportAssist**.
- Aby pobrać narzędzie SupportAssist po raz pierwszy, zweryfikuj swoje konto TechDirect. Aby zweryfikować konto, wykonaj następujące czynności:
 - Kliknij opcję **Zweryfikuj konto TechDirect**.
Zostanie wyświetlone okno **Zaloguj się** do profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell.
 - Wprowadź adres e-mail i hasło użyte do zalogowania się do portalu TechDirect i kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- Jeśli narzędzie SupportAssist zostało już skonfigurowane w portalu TechDirect, wybierz wymaganą wersję systemu Windows, a następnie kliknij przycisk **Pobierz SupportAssist na komputery PC**.

① UWAGA: Jeśli nie masz skonfigurowanego narzędzia SupportAssist, ale nadal chcesz pobrać plik wykonywalny, zaznacz pole wyboru **Rozumiem i chcę kontynuować**, a następnie pobierz plik.

Zostanie pobrany plik wykonywalny narzędzia SupportAssist.

⚠ PRZESTROGA: Nie wdrażaj pobranego pliku wykonywalnego bezpośrednio w systemach. Jeśli zostanie wdrożony plik wykonywalny, narzędzie SupportAssist nie będzie działać poprawnie.

Następny krok

Uruchom plik wykonywalny, aby wyodrębnić pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist, a następnie wdróż narzędzie SupportAssist.

 **UWAGA:** Zaleca się skonfigurowanie narzędzia SupportAssist w portalu TechDirect przed wdrożeniem wyodrębnionego pakietu.

Wdrażanie pakietu SupportAssist z usługi TechDirect

Warunek wstępny

- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.
- Musiało nastąpić pobranie plików wykonywalnych narzędzia SupportAssist z usługi TechDirect. Patrz [Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect](#).

Kroki

- 1 Kliknij dwukrotnie plik `.exe`.

Zostaną wyodrębnione następujące pliki i zostanie wyświetlony Kreator **wyodrębniania pakietu wdrożeniowego**.

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

- 2 W Kreatorze wybierz wymagany format pakietu wdrożeniowego.

Zaleca się, aby jako format pakietu wdrożeniowego wybrać **Plik wykonywalny systemu Windows**. Uprości to proces wdrażania narzędzia SupportAssist, modyfikowania istniejącego wdrożenia lub migracji do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect.

- 3 W przypadku wybrania opcji **Instalator Windows** jako formatu pakietu wdrożeniowego wybierz opcję **Wdróż ponownie ze zaktualizowanymi szczegółowymi informacjami serwera proxy**.

Opcje **Utwórz nowe wdrożenie** lub **Wdróż ponownie ze zaktualizowanymi szczegółowymi informacjami serwera proxy** są wyświetlane tylko w przypadku wybrania pozycji **Instalator Windows**.

- 4 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Jeśli systemy, w których zostało wdrożone narzędzie SupportAssist, nawiązują bezpośrednie połączenie z Internetem, kliknij przycisk **Dalej**.
- Jeśli systemy, w których wdrożono narzędzie SupportAssist, nawiązują połączenie z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, wykonaj następujące czynności:
 - 1 Wybierz opcję **Połącz z Internetem za pośrednictwem serwera proxy**.
 - 2 Wprowadź adres i numer portu.
 - 3 Jeśli serwer proxy wymaga uwierzytelnienia, wybierz opcję **Ten serwer proxy wymaga uwierzytelnienia**.
 - 4 Wprowadź nazwę użytkownika i hasło.

 **UWAGA:** W przypadku uwierzytelniania na serwerze proxy zaleca się podać nazwę użytkownika i hasło do konta, którego ważność nie wygasa.

- 5 Kliknij przycisk **Dalej**.

Zostanie wyświetlona strona **Lokalizacja pliku**.

- 5 Kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz folder, do którego chcesz wyodrębnić pakiet wdrożeniowy.

- 6 Kliknij przycisk **Dalej**.

- W przypadku wybrania opcji **Plik wykonywalny systemu Windows** w określonym folderze zostanie utworzony plik EXE i zostanie wyświetlona strona z **Instrukcjami wdrożenia**.
- W przypadku wybrania opcji **Instalator Windows** w wybranym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Instrukcje wdrożenia**.
 - Plik MST
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` lub `SupportAssistx86.msi`

- 7 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- W przypadku wyodrębnienia pakietu wdrożeniowego w formacie EXE należy wdrożyć plik EXE w systemach docelowych za pomocą narzędzia wdrożeniowego.

- W przypadku wyodrębnienia pakietu wdrożeniowego w formacie MSI uruchom następujące polecenie, aby wdrożyć pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
gdzie, <downloaded path> jest lokalizacją folderu, do którego pobrano plik wykonywalny narzędzia SupportAssist z usługi TechDirect.

Słowniczek

Tabela 4. Słowniczek

Terminologia/skróty/akronimy	Definicja
System	Oznacza notebooki, komputery stacjonarne, tablety, bramy i komputery Embedded Box PC marki Dell.
Żądanie serwisowe	Po wykryciu problemu w systemie narzędzie SupportAssist tworzy zgłoszenie serwisowe i przesyła je do działu pomocy technicznej w celu rozwiązania.
TechDirect	Jest to scentralizowane narzędzie wsparcia, zaprojektowane w celu dostarczania komercyjnych klientom możliwości otwierania i zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi pomocy technicznej firmy Dell. Usługa TechDirect umożliwia zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist w centralnej lokalizacji.
WMI	Windows Management Instrumentation
Alert	To powiadomienie stworzone przez SupportAssist po wykryciu problemu w systemie docelowym.
MAC	Adres MAC
System lokalny	Termin system lokalny lub system administratora odnosi się do systemu służącego do tworzenia plików lub paczek wdrożeniowych SupportAssist
Systemy docelowe	Termin systemy docelowe odnosi się do wszystkich systemów, na których będzie wdrożone narzędzie SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) to format pliku instalatora używany przez system Windows.
MST	Plik Microsoft Transform (MST) jest plikiem konfiguracyjnym wykorzystywanym przez instalator systemu Microsoft Windows w celu skonfigurowania instalacji oprogramowania. Plik MST narzędzia SupportAssist zawiera ustawienia, które zostaną skonfigurowane na każdym systemie docelowym.
Plik odpowiedzi	Plik odpowiedzi SupportAssist to plik konfiguracji bazujący na formacie XML i zawierający ustawienia, które zostaną skonfigurowane na każdym systemie docelowym.
Szablon administracyjny usługi Active Directory (ADML/ADMX)	Szablon administracyjny usługi Active Directory jest funkcją zasad grupy i służy do scentralizowanego zarządzania systemami w środowisku Active Directory. Plik konfiguracyjny usługi Active Directory dla narzędzia SupportAssist zawiera ustawienia, które zostaną skonfigurowane na każdym systemie docelowym. Pliki szablonów administracyjnych są podzielone na pliki .admx oraz pliki .adml dla danego języka do użytku przez administratorów zasad grupy. Zmiany wprowadzane w tych plikach umożliwiają administratorom skonfigurowanie tego samego zestawu zasad w dwóch językach. Administratorzy mogą skonfigurować zasady przy użyciu plików .adml dla danego języka oraz plików .admx bez względu na język.

Terminologia/skróty/akronimy	Definicja
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager