

Dell SupportAssist for Business Client Systems

Guia rápido de instalação para usuarios do Dell
ImageAssist



Notas, avisos e advertências

 | **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.

 | **AVISO:** Um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou perda de dados e ensina como evitar o problema.

 | **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, risco de lesões corporais ou mesmo risco de vida.

© 2018- 2019 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC e outras marcas comerciais são marcas comerciais da Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todas as outras marcas comerciais são marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

1 Introdução.....	4
Sobre o Dell SupportAssist for Business Client Systems.....	4
Principais recursos.....	4
Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell.....	5
2 Configuração e implantação do SupportAssist.....	7
Requisitos mínimos para configurar e implementar o SupportAssist.....	7
Instalando SupportAssist usando Windows arquivo do programa de instalação.....	8
Arquivo do Windows Installer.....	8
Arquivo do Windows Installer.....	8
Implantação do SupportAssist usando a Diretiva de grupo do Active Directory.....	9
Criação dos arquivos do modelo administrativo do Active Directory.....	9
Implantação de arquivos de modelo do administrador do Active Directory em um controlador de domínio...	10
Implantação do SupportAssist usando arquivo de resposta.....	11
Criação do arquivo de resposta.....	11
Modificação do arquivo de resposta.....	11
Configurar a conexão com a internet.....	12
Preferências.....	13
Testar a conectividade do SupportAssist.....	14
3 Migrando para o SupportAssist no TechDirect.....	16
Fazer download do SupportAssist no TechDirect.....	16
Implementar o pacote do SupportAssist do TechDirect.....	17
4 Glossário.....	18

Introdução

O Dell ImageAssist permite que você crie rapidamente e mantenha uma imagem do Microsoft Windows personalizada, para várias plataformas, fácil de instalar. Como parte da imagem, você pode incluir o SupportAssist for Business Client Systems para receber suporte técnico automatizado.

ⓘ | NOTA: O Dell ImageAssist versão 8.7 não é compatível com a instalação do SupportAssist.

Se você incluir o SupportAssist ao criar a imagem, você precisará criar e implementar a configuração do SupportAssist para habilitar o monitoramento automático pelo SupportAssist. Este documento fornece informações sobre como criar a configuração do SupportAssist e como implementá-lo em vários sistemas.

ⓘ | NOTA: Por padrão, a interface do usuário do SupportAssist for Business Client Systems não está ativada para usuários. No entanto, você pode ativar a interface do usuário para todos os usuários ou apenas os usuários com direitos de administrador no sistema.

Sobre o Dell SupportAssist for Business Client Systems

O SupportAssist é uma tecnologia proativa e preditiva que permite receber suporte técnico automatizado para os sistemas Dell usados pela sua organização. Na detecção de problemas, o SupportAssist abre automaticamente uma solicitação de suporte com o suporte técnico da Dell para sistemas com um plano de serviço ativo ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client. Dependendo do tipo de problema, a solicitação de suporte pode iniciar um envio automático de peças ou uma solicitação de suporte técnico.

O SupportAssist também coleta dados de hardware e de software automaticamente dos seus sistemas Dell e os envia de forma segura para o suporte técnico da Dell. Esses dados são usadas pelo suporte técnico para fornecer uma solução para o problema.

Tópicos:

- [Principais recursos](#)
- [Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#)

Principais recursos

- Criação automática de solicitação de suporte quando um problema é detectado.
- Envio de peças automático para problemas que exigem uma substituição de peças
- Contato proativo do suporte técnico para ajudar a solucionar o problema
- Detecção e notificação de problemas preditiva
- Encaminhamento de alertas para sua conta vinculada do TechDirect.
- Capacidade de visualizar alertas do SupportAssist usando sua conta vinculada TechDirect
- Capacidade de recuperar os dados do SupportAssist do sistema usando o WMI.

ⓘ | NOTA: Os recursos do SupportAssist disponíveis para um sistema variam dependendo do plano de serviços Dell do sistema.

Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell

A tabela a seguir resume os recursos do SupportAssist disponíveis para sistemas com planos de serviço Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client ativos.

Tabela 1. Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell

Recurso	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Programar verificações de hardware e software	Você pode programar verificações de hardware e software, dependendo da sua preferência.	✓	✓	✓	✓
Atualizar drivers	Conceda direitos de administrador aos usuários para verificar e instalar as atualizações de drivers que estão disponíveis para o seu sistema.	✓	✓	✓	✓
Verificar hardware	Permite que os usuários verifiquem se há problemas no hardware do sistema.	✓	✓	✓	✓
Limpar arquivos	Apague arquivos temporários, redundantes e outros arquivos indesejados do seu sistema. Você também pode permitir que os usuários limpem arquivos em seus sistemas.	✓	✓	✓	✓
Ajustar o desempenho do sistema	Ajuste as configurações de energia, arquivos de registro e alocações de memória para melhorar o desempenho do seu sistema. Você também pode permitir que os usuários ajustem o desempenho de seus sistemas.	✓	✓	✓	✓
Otimizar a conectividade de rede	Você pode otimizar a conectividade de rede para torná-la eficiente e confiável, ajustando as configurações. Você também pode permitir que os usuários otimizem a conectividade de suas redes.	✓	✓	✓	✓
Visualizar insights do SupportAssist ²	O SupportAssist monitora continuamente os dados de utilização do sistema. Você pode visualizar esses detalhes para todos os sistemas que são monitorados pelo SupportAssist	✗	✓	✓	✓

Recurso	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	ou por um grupo de dispositivos específico.				
Detecção de problemas, notificação e criação de solicitação de suporte automatizadas ³	Uma notificação é enviada para você após a Dell criar uma solicitação de suporte para envio de peças ou solicitações de suporte técnico. Para solicitações de suporte técnico, um representante de suporte técnico entra em contato com você de forma proativa para ajudá-lo a resolver o problema.	✗	✓	✓	✓
Otimizações de software automatizadas ¹	O SupportAssist otimiza automaticamente os sistemas durante verificações automatizadas.	✗	✗	✓	✓
Detecção de problemas e criação de uma solicitação de suporte preditivas para prevenção contra falhas ⁴	Uma notificação sobre a possível falha da peça é enviada aos seus contatos primário e secundário. A Dell abre uma solicitação de suporte e entra em contato com você para envio da peça de reposição.	✗	✗	✓	✓
Remover vírus e malware ¹	Isole, remova e restaure os arquivos corrompidos por vírus e malware para manter seu sistema seguro. Você também pode permitir que os usuários removam vírus e malware de seus sistemas.	✗	✗	✓	✓

1 — O recurso de remoção de vírus e malware não está disponível em algumas regiões como, por exemplo, na China.

2 — Os insights do SupportAssist podem ser visualizados somente em inglês.

3 — Se a opção de encaminhamento automático estiver desativada no TechDirect para suporte técnico ou despacho de peças, você poderá analisar e determinar se o alerta deverá ser encaminhado à Dell.

4 — O recurso de detecção preditiva de problemas está disponível apenas para baterias, unidades de disco rígido, unidades de estado sólido (SSD) e ventiladores.

📌 | NOTA: Para sistemas com um plano de serviço Basic, os alertas não serão encaminhadas ao TechDirect.

Configuração e implantação do SupportAssist

O assistente do **Gerenciador de configuração** permite que você crie o pacote de implantação do SupportAssist com a configuração necessária usando um dos seguintes tipos de implementação:

- Arquivo do programa de instalação do Windows (MST) — usado se você implementar informações de configuração usando ferramentas como o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), o KACE e assim por diante.
- Modelo administrativo do Active Directory — usado se você implementar informações de configuração criando uma política de grupo do Active Directory.
- Arquivo de resposta — usado se você implementar a informação sobre configuração usando um arquivo de resposta.

Você também pode fazer download do pacote de implantação do SupportAssist da TechDirect. Se você tiver implementado o SupportAssist pacote de implementação criado usando o assistente do **Gerenciador de configuração**, você pode migrar manualmente para SupportAssist em TechDirect. Consulte [Migrando para o SupportAssist no TechDirect](#).

Para obter mais informações sobre SupportAssist no TechDirect, consulte *Guia de implementação do SupportAssist for Business Client Systems — usando TechDirect* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

Tópicos:

- [Requisitos mínimos para configurar e implementar o SupportAssist](#)
- [Instalando SupportAssist usando Windows arquivo do programa de instalação](#)
- [Implantação do SupportAssist usando a Diretiva de grupo do Active Directory](#)
- [Implantação do SupportAssist usando arquivo de resposta](#)
- [Configurar a conexão com a internet](#)
- [Preferências](#)
- [Testar a conectividade do SupportAssist](#)

Requisitos mínimos para configurar e implementar o SupportAssist

- Você precisa ter uma Minha conta. Se você não tiver uma Dell minha conta, vá para a página de registro da [minha conta do Dell](#).
- Inscreva-se no TechDirect como administrador usando as mesmas credenciais que você usa para sua Minha Conta. Para inscrever sua organização no TechDirect, acesse a página [Inscrição no TechDirect](#).

NOTA: Para configurar o SupportAssist, é necessário que você tenha uma Minha Conta. Recomenda-se ter uma conta TechDirect, mas isso não é obrigatório.

NOTA: Para gerenciar os alertas do SupportAssist no TechDirect, é necessário ter uma Minha Conta Dell que esteja vinculada à sua conta do TechDirect.

NOTA: Para ver ou gerenciar alertas para problemas de hardware, você precisa cadastrar-se no serviço de despacho automático no TechDirect.

- O sistema local e os sistemas de destino deverão ser capazes de se conectar aos seguintes destinos:
 - <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>

Instalando SupportAssist usando Windows arquivo do programa de instalação

Esta seção fornece instruções sobre como criar o arquivo MST que contém as definições de configuração e, em seguida, implantar o SupportAssist com o arquivo MST nos sistemas de destino.

Arquivo do Windows Installer

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao sistema local com direitos administrativos.
- O sistema local precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter uma Minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

Etapas

- 1 Vá para a pasta onde o SupportAssist está instalado e execute uma das seguintes etapas:
 - Em sistemas de 64 bits - vá para `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Em sistemas de 32 bits - vá para `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

Onde **x** é o local onde você instalou o SupportAssist.
- 2 Clique com o botão direito em `SupportAssistWizard.exe` e clique em **Executar como administrador**.
O assistente do **Dell SupportAssist Setup Manager** é exibido.
- 3 Certifique-se de que todos os pré-requisitos estejam satisfeitos e clique em **Avançar**.
- 4 Na página **Tipo de instalação**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Avançar**.
- 5 Na página **Contrato**, leia os termos e o contrato de compartilhamento de informações do sistema Dell, marque a caixa de seleção **Autorizo a Dell a coletar etiqueta de serviço e outros detalhes de uso do sistema** e clique em **Avançar**.
- 6 Digite os detalhes da conexão com a Internet para os sistemas local e de destino e clique em **Avançar**. Consulte [Configurar a conexão com a internet](#).
- 7 Na página **Fazer login**, clique em **Avançar**.
- 8 Na página **Fazer login** da Minha conta Dell, digite o endereço de e-mail e a senha e clique em **Fazer login**.
- 9 Na página **Contato e envio**, digite os detalhes de contato e envio, selecione o método preferencial de contato e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 10 Na página **Preferências**, selecione as preferências requeridas e clique em **Avançar**. Consulte [Preferências](#).
- 11 Na página **Tipo de implementação**, selecione **Arquivo do Windows Installer** e realize estas etapas:
 - a Para o campo **Selecionar arquivo MSI**, clique em **Procurar** e selecione o pacote de instalação do SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) que você obteve por download anteriormente.
 - b No campo **Escolher o caminho e o nome do arquivo**, clique em **Procurar** e selecione a pasta na qual você deseja salvar o arquivo de configuração.
- 12 Clique em **Criar**.
Os arquivos a seguir são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é exibida.
 - Um arquivo Windows instalador com as definições de configuração
 - `CheckandUninstall.ps1`

Arquivo do Windows Installer

Pré-requisito

Você precisa ter direitos administrativos nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

A Dell validou a implantação do SupportAssist nos sistemas de destino usando o Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). No entanto, você pode usar qualquer ferramenta de implementação para implantar o **SupportAssistConfiguration.msi** junto com o arquivo MST usando o seguinte comando:

Etapa

Na ferramenta de implantação, use o seguinte comando para implantar o SupportAssist nos sistemas de destino:

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

Você pode acessar os documentos necessários de uma das seguintes maneiras:

- Em sistemas de 64 bits: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Em sistemas de 32 bits: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

Onde x é o local onde você instalou o SupportAssist.

Exemplo

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

Implantação do SupportAssist usando a Diretiva de grupo do Active Directory

Esta seção fornece instruções sobre como criar os arquivos de modelo do Active Directory (AD) que contêm as definições de configuração e, em seguida, implantar o SupportAssist com os arquivos de modelo do AD nos sistemas de destino.

Criação dos arquivos do modelo administrativo do Active Directory

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao sistema local com direitos administrativos.
- O sistema local precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter uma Minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

Etapas

- 1 Vá para a pasta onde o SupportAssist está instalado e execute uma das seguintes etapas:
 - Em sistemas de 64 bits - vá para `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Em sistemas de 32 bits - vá para `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

Onde x é o local onde você instalou o SupportAssist.
- 2 Clique com o botão direito em **SupportAssistWizard.exe** e clique em **Executar como administrador**.
O assistente do **Dell SupportAssist Setup Manager** é exibido.
- 3 Certifique-se de que todos os pré-requisitos estejam satisfeitos e clique em **Avançar**.
- 4 Na página **Tipo de instalação**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Avançar**.
- 5 Na página **Contrato**, leia os termos e o contrato de compartilhamento de informações do sistema Dell, marque a caixa de seleção **Autorizo a Dell a coletar etiqueta de serviço e outros detalhes de uso do sistema** e clique em **Avançar**.
- 6 Digite os detalhes da conexão com a Internet para os sistemas local e de destino e clique em **Avançar**. Consulte [Configurar a conexão com a internet](#).
- 7 Na página **Fazer login**, clique em **Avançar**.
- 8 Na página **Fazer login** da Minha conta Dell, digite o endereço de e-mail e a senha e clique em **Fazer login**.
- 9 Na página **Contato e envio**, digite os detalhes de contato e envio, selecione o método preferencial de contato e, em seguida, clique em **Avançar**.

- 10 Na página **Preferências**, selecione as preferências requeridas e clique em **Avançar**. Consulte [Preferências](#).
- 11 Na página **Tipo de implantação**, selecione **Active Directory (AD)**.
- 12 Digite um nome para a regra de detecção.

① **NOTA: A Dell recomenda que você nomeie os arquivos de modelo do Active Directory com base na sua organização ou unidade de negócios.**

- 13 Clique em **procurar**, selecione a pasta em que você quer salvar os arquivos de modelo e, em seguida, clique em **criar**. Os arquivos a seguir são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é exibida.
 - Os dois arquivos de modelo administrativo do Active Directory, ADML e ADMX, com as definições de configuração
 - `CheckandUninstall.ps1`

Próxima etapa

Implemente os arquivos de modelo do administrador do Active Directory (ADML e ADMX) em um controlador de domínio. Consulte [Implantação de arquivos de modelo do administrador do Active Directory em um controlador de domínio](#).

Implantação de arquivos de modelo do administrador do Active Directory em um controlador de domínio

Pré-requisito

Os sistemas de destino devem ser conectados à rede do domínio.

Etapas

- 1 Navegue até o armazenamento central no controlador de domínio.
 - ① **NOTA: O local de armazenamento central se refere ao local SYSVOL. Por exemplo, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\\Policies\PolicyDefinitions.**
- 2 Crie uma pasta no nome do código de idioma usado pelo sistema operacional.
 - ① **NOTA: Com base nas configurações de idioma do seu sistema operacional, crie uma pasta com o código de idioma como o nome da pasta. Por exemplo, se o seu sistema operacional estiver em inglês, crie uma pasta pelo chamada en-US.**
- 3 Copie o arquivo ADML e cole-o na pasta que você criou.
- 4 Copie o arquivo ADMX e cole-o no local de armazenamento central.
 - ① **NOTA: Qualquer alteração nos arquivos de modelo administrativo do Active Directory pode levar algum tempo para ser atualizada em todos os sistemas que estão conectados à rede do domínio. Para garantir que a atualização seja rápida, em cada sistema conectado à rede de domínio, abra o prompt de comando como administrador, digite `gpupdate` e pressione Enter.**
- 5 Abra **Group Policy Management**, clique com o botão direito na pasta do domínio e clique em **Create a GPO in this domain, and Link it here**.
O pop-up **New GPO** é exibido.
- 6 Digite o seu nome de domínio preferencial e clique em **OK**.
- 7 Clique com o botão direito na pasta de cada unidade operacional e clique em **Create a GPO in this domain, and Link it here**.
O pop-up **New GPO** é exibido.
- 8 Digite o nome do modelo administrativo do Active Directory da unidade operacional e clique em **OK**.
- 9 Clique com o botão direito na política de grupo de domínio criada e clique em **Editar**.
O **Editor de Gerenciamento de Políticas de Grupo** é mostrado.
- 10 Vá para o modelo administrativo do Active Directory criado. Clique em **Enter the deployment content to be distributed**.
A página **Enter the deployment content to be distributed** é exibida.
- 11 Clique em **Enabled** e clique em **Apply**.
- 12 Clique em **OK**.

Implantação do SupportAssist usando arquivo de resposta

Esta seção fornece instruções sobre como criar o arquivo de resposta que contém as definições de configuração e, em seguida, implantar o SupportAssist com o arquivo de resposta nos sistemas de destino.

Criação do arquivo de resposta

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao sistema local com direitos administrativos.
- O sistema local precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter uma Minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

Etapas

- 1 Vá para a pasta onde o SupportAssist está instalado e execute uma das seguintes etapas:
 - Em sistemas de 64 bits - vá para `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Em sistemas de 32 bits - vá para `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

Onde x é o local onde você instalou o SupportAssist.
- 2 Clique com o botão direito em `SupportAssistWizard.exe` e clique em **Executar como administrador**.
O assistente do **Dell SupportAssist Setup Manager** é exibido.
- 3 Certifique-se de que todos os pré-requisitos estejam satisfeitos e clique em **Avançar**.
- 4 Na página **Tipo de instalação**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Avançar**.
- 5 Na página **Contrato**, leia os termos e o contrato de compartilhamento de informações do sistema Dell, marque a caixa de seleção **Autorizo a Dell a coletar etiqueta de serviço e outros detalhes de uso do sistema** e clique em **Avançar**.
- 6 Digite os detalhes da conexão com a Internet para os sistemas local e de destino e clique em **Avançar**. Consulte [Configurar a conexão com a internet](#).
- 7 Na página **Fazer login**, clique em **Avançar**.
- 8 Na página **Fazer login** da Minha conta Dell, digite o endereço de e-mail e a senha e clique em **Fazer login**.
- 9 Na página **Contato e envio**, digite os detalhes de contato e envio, selecione o método preferencial de contato e, em seguida, clique em **Avançar**.
- 10 Na página **Preferências**, selecione as preferências requeridas e clique em **Avançar**. Consulte [Preferências](#).
- 11 Na página **Tipo de implantação**, selecione **o arquivo do Windows Installer**.
- 12 Insira uma chave para criptografar o arquivo de resposta.

① | NOTA: Certifique-se de anotar a chave de criptografia, pois a mesma chave será necessária durante a implantação do SupportAssist com o arquivo de resposta nos sistemas de destino.
- 13 Clique em **procurar**, selecione a pasta em que você quer salvar o arquivo de resposta e, em seguida, clique em **criar**.
Os arquivos a seguir são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é exibida.
 - Um arquivo de resposta com as definições de configuração
 - `CheckandUninstall.ps1`

Modificação do arquivo de resposta

Pré-requisito

Você precisa ter direitos administrativos nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

A Dell validou a implantação do SupportAssist nos sistemas de destino usando o Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). No entanto, você pode usar qualquer ferramenta para implantar o pacote de instalador do SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) junto com o arquivo de Resposta nos sistemas de destino.

Etapa

Nessa ferramenta, use o seguinte comando para implantar o SupportAssist nos sistemas de destino:

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

em que < chave > é a chave de criptografia que foi digitada no assistente do **Gerenciador de configuração**.

NOTA: Se a chave usada para criptografar o arquivo de resposta contiver caracteres especiais, coloque a chave entre aspas.

NOTA: Se você implantar a versão mais recente do pacote instalador do SupportAssist nos sistemas de destino com uma chave de arquivo de Resposta incorreta, a versão anterior do SupportAssist será desinstalada. Entretanto, a versão mais recente do SupportAssist não será instalada. Se esse problema ocorrer, reimplante o pacote instalador do SupportAssist com a chave de arquivo de Resposta correta.

Você pode acessar os documentos necessários de uma das seguintes maneiras:

- Em sistemas de 64 bits: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- Em sistemas de 32 bits: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

Onde x é o local onde você instalou o SupportAssist.

Exemplo

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

Configurar a conexão com a internet

Você precisa fornecer os detalhes de conexão com a Internet para os sistemas locais e de destino para criar o arquivo de configuração.

1 Na página **Sistema local**, realize uma das ações a seguir:

- Se o seu sistema local se conectar à internet diretamente, selecione **Conectar-se diretamente**.
- Se o seu sistema local se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, realize uma das ações a seguir:
 - 1 Selecione **Conectar por meio de proxy**.
Os campos de configurações de proxy serão exibidos.
 - 2 Digite o endereço e os detalhes do número da porta do servidor proxy.
 - 3 Se o servidor proxy requer autenticação, selecione **Este proxy requer autenticação**.
 - 4 Digite o nome de usuário e a senha para o servidor proxy.

NOTA: Para a autenticação do servidor proxy, é recomendável fornecer o nome de usuário e a senha de uma conta de serviço que não expira.

2 Se os sistemas de destino usarem diferentes configurações de conexão à Internet, selecione **Sistemas de destino têm diferentes configurações**.

A página **Sistema de destino** é exibida.

3 Execute uma das seguintes etapas:

- Se o seu sistema de destino se conectar à internet diretamente, selecione **Conectar-se diretamente**.
- Se o seu sistema de destino se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, realize as etapas a seguir:
 - 1 Selecione **Conectar por meio de proxy**.
Os campos de configurações de proxy serão exibidos.
 - 2 Digite o endereço e os detalhes do número da porta do servidor proxy.
 - 3 Se o servidor proxy requer autenticação, marque a caixa de seleção **Este proxy requer autenticação**.

4 Digite o nome de usuário e a senha para o servidor proxy.

NOTA: A conectividade dos sistemas de destino com a Internet não pode ser verificada no assistente do Gerenciador de instalação.

Preferências

O SupportAssist permite que você realize tarefas automatizadas e manuais nos sistemas nos quais o SupportAssist está implementado. Tarefas manuais podem ser realizadas pelos usuários do sistema somente se a interface do usuário do SupportAssist estiver ativada. No entanto, as tarefas automatizadas são realizadas nos sistemas, mesmo que a interface do usuário do SupportAssist não esteja ativada. Para obter informações sobre como usar a interface do usuário do SupportAssist, consulte *Guia do Usuário do SupportAssist for Business Client Systems* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

A tabela a seguir descreve as opções na seção **Tarefas automatizadas**.

Tabela 2. Tarefas automatizadas

Opção	Descrição
Atualização automática do SupportAssist	Permita o upgrade automático do SupportAssist atualize para uma versão superior.
Incluir informações do software nos dados coletados	Permita que a Dell colete informações sobre aplicativos instalados, drivers e atualizações do sistema operacional dos seus sistemas. NOTA: O SupportAssist não coleta quaisquer informações sobre o uso dos seus aplicativos.
Incluir informações de identificação	Permita que a Dell colete as informações de identificação do sistema.
Realizar verificações agendadas	Permita que o SupportAssist verifique automaticamente os sistemas para detectar atualizações de driver, problemas de hardware e otimizações do sistema requeridas. NOTA: O SupportAssist executará uma verificação programada somente quando o sistema estiver conectado a uma tomada elétrica e não estiver em uso durante o início da verificação.
Otimização automática de software NOTA: Esta caixa de seleção estará ativada somente se você tiver ativado as verificações agendadas.	Permita que o SupportAssist otimize automaticamente o sistema após a verificação. NOTA: As otimizações automáticas são aplicáveis apenas para sistemas com um plano de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativo.
Frequência NOTA: As opções estarão ativadas somente se você ativar as verificações agendadas.	Selecione a frequência de realização de verificações agendadas do SupportAssist, por exemplo, mensalmente.

A tabela a seguir descreve as opções na seção **Interações do usuário**.

Tabela 3. Interações do usuário

Opção	Descrição
Permitir que os usuários abram e executem o SupportAssist em seus PCs	Permite que os usuários visualizem e usem a interface do usuário do SupportAssist.

Opção	Descrição
	<p>NOTA: Quando você ativa a interface do usuário do SupportAssist, as outras opções nas seções de interações do usuário são ativadas.</p>
Somente administradores	Ativa a interface do usuário do SupportAssist somente para usuários com direitos de administrador no sistema.
Todos os usuários	Ativa a interface do usuário do SupportAssist para todos os tipos de usuários.
Exibir notificações	Permite que o SupportAssist exiba notificações sobre otimizações de software e atualizações de drivers.
Atualizações de drivers	Permite que os usuários com direitos administrativos no sistema verifiquem e instalem manualmente as atualizações de drivers. <p>NOTA: O termo driver refere-se a atualizações de drivers, firmware e BIOS.</p>
Limpar arquivos	Remove arquivos redundantes, pastas temporárias e outros itens desnecessários do sistema.
Ajustar desempenho	Ajusta as configurações de alimentação, registro e alocação de memória para maximizar a velocidade de processamento do seu sistema.
Otimizar rede	Otimiza a rede para garantir a conectividade da rede e a atualização das configurações do sistema para manter uma rede eficiente e confiável.
Remover vírus e malware	Isola e remove arquivos infectados por vírus e malware. <p>NOTA: O recurso de remoção de vírus e malware está disponível apenas para sistemas com um plano de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativo.</p> <p>NOTA: O recurso de remoção de vírus e malware não está disponível em algumas regiões como, por exemplo, na China.</p>

Testar a conectividade do SupportAssist

Pré-requisitos

- O sistema de destino precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter direitos administrativos nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

Para monitorar os seus sistemas e fornecer suporte técnico automatizado, o SupportAssist precisa estar conectado à Dell. Execute o teste de conectividade em qualquer um dos sistemas de destino após a implementação para determinar se o SupportAssist está conectado com sucesso à Dell.

Etapas

- 1 Acesse o sistema de destino no qual você quer executar o teste de conectividade.
- 2 Clique em **Iniciar** para abrir o menu do programa.
- 3 Clique com o botão direito em **Prompt de comando** e clique em **Executar como administrador**.
A janela do **Prompt de comando** é mostrada.
- 4 Navegue até as localizações a seguir, dependendo da arquitetura do sistema operacional:

- Em sistemas de 64 bits: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Em sistemas de 32 bits: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Digite **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** e pressione Enter.
- Se as configurações da conexão com a internet no arquivo de configuração não estiverem corretas, a seguinte mensagem será mostrada:

`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Se a conexão com a Dell estiver indisponível devido a uma interrupção temporária, a mensagem a seguir será exibida:

`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Se a instalação estiver concluída e o SupportAssist puder se conectar à Dell, a seguinte mensagem será mostrada:

`Connection successful.`

Migrando para o SupportAssist no TechDirect

No SupportAssist para sistemas cliente empresariais versão 2.0.1, você pode gerenciar a configuração do SupportAssist diretamente no TechDirect. Se você já tiver implementado o SupportAssist usando o assistente do **Gerenciador de instalação** e ativado a atualização automática, o upgrade do SupportAssist será feito automaticamente para a versão mais recente com a configuração padrão. Para migrar para o SupportAssist no TechDirect, faça download, extraia e implemente o pacote de implantação do SupportAssist no TechDirect.

Para obter mais informações sobre o SupportAssist no TechDirect, consulte *Guia de implementação do SupportAssist for Business Client Systems — usando TechDirect* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

Tópicos:

- [Fazer download do SupportAssist no TechDirect](#)
- [Implementar o pacote do SupportAssist do TechDirect](#)

Fazer download do SupportAssist no TechDirect

Pré-requisito

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

- 1 Vá para **ServiçosSupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
- 2 Clique na guia **Ativos**.
O painel **Ativos** é exibido.
- 3 Se você tiver diversas contas, selecione uma conta da lista **Selecionar Conta**.
NOTA: A lista **Selecionar Conta** é exibida somente se você tiver várias contas.
- 4 No gadget **Fazer download do SupportAssist**, clique em **Fazer download**.
A página **Fazer download do SupportAssist** é exibida.
- 5 Para fazer download do SupportAssist pela primeira vez, você precisa verificar sua conta do TechDirect. Para verificar a conta, realize as etapas a seguir:
 - a Clique em **Verificar conta do TechDirect**.
A janela **Fazer login** da Minha conta Dell é exibida.
 - b Digite o mesmo endereço de e-mail e senha que você usou para fazer login no TechDirect e clique em **Fazer login**.
- 6 Se você configurou o SupportAssist no TechDirect, selecione a versão requerida do Windows e, em seguida, clique em **Fazer download do SupportAssist para PCs**.

NOTA: Se você configurou o SupportAssist e ainda deseja fazer o download do arquivo executável, marque a caixa de seleção **Estou ciente e deseja continuar e**, em seguida, faça download do arquivo.

É feito download do arquivo executável do SupportAssist.

AVISO: Você não deve implementar o arquivo executável obtido por download diretamente em seus sistemas. O SupportAssist não funcionará corretamente se você implementar o arquivo executável.

Próxima etapa

Execute o arquivo executável para extrair o pacote de implementação do SupportAssist e, em seguida, implemente o SupportAssist.

NOTA: É recomendável configurar o SupportAssist no TechDirect antes de implementar o pacote extraído.

Implementar o pacote do SupportAssist do TechDirect

Pré-requisito

- Você precisa ter direitos administrativos nos sistemas de destino.
- Você deverá ter obtido por download o executável do SupportAssist no TechDirect. Consulte [Fazer download do SupportAssist no TechDirect](#).

Etapas

- 1 Clique duas vezes no arquivo .exe.

Os arquivos a seguir serão extraídos e o assistente do **Extrator do pacote de implementação** será exibido.

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

- 2 No assistente, selecione o formato do pacote de implementação requerido.

É recomendável selecionar o **Executável do Windows** como o formato do pacote de implementação. Isso simplifica o processo de implementação do SupportAssist, modificação de uma implementação existente ou migração para o SupportAssist no TechDirect.

- 3 Se você selecionar **Windows Installer** como o formato de pacote de implementação, selecione **Reimplementar com detalhes atualizados do proxy**.

As opções **Criar uma nova implementação** ou **Reimplementar com detalhes atualizados do proxy** serão exibidas somente se você selecionar **Windows Installer**.

- 4 Execute uma das seguintes etapas:

- Se os sistemas nos quais você implementou o SupportAssist se conectam à Internet diretamente, clique em **Avançar**.
- Se os sistemas nos quais você implementou o SupportAssist se conectam à Internet por meio de um servidor proxy, realize estas etapas:
 - 1 Selecione **Conectar-se à Internet por meio do proxy**.
 - 2 Digite o endereço e o número da porta.
 - 3 Se o servidor proxy requer autenticação, selecione **Este proxy requer autenticação**.
 - 4 Digite o nome de usuário e a senha.

 **NOTA:** Para a autenticação do servidor proxy, é recomendável fornecer o nome de usuário e a senha de uma conta de serviço que não expira.

- 5 Clique em **Avançar**.

A página **Localização do arquivo** é exibida.

- 5 Clique em **Procurar** e selecione a pasta para a qual você deseja extrair o pacote de implementação.

- 6 Clique em **Avançar**.

- Se você selecionar **Executável do Windows**, um arquivo EXE será criado na pasta especificada e a página **Instruções de implementação** será exibida.
- Se você selecionar **Windows Installer**, os arquivos a seguir serão criados na pasta selecionada e a página **Instruções de implementação** será exibida.
 - Arquivo MST
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi

- 7 Execute uma das seguintes etapas:

- Se você extraiu o pacote de implementação no formato EXE, implemente o arquivo EXE nos sistemas de destino usando uma ferramenta de implementação.
- Se você extraiu o pacote de implementação no formato MSI, execute o comando a seguir para implementar o pacote de implementação do SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`, onde <downloaded path> é a localização da pasta na qual você fez download do executável do SupportAssist do TechDirect.

Glossário

Tabela 4. Glossário

Terminologia/Abreviaturas/Acrônimos	Definição
Sistema	Representa notebooks, desktops, tablets, gateways e Embedded box PCs da Dell.
Solicitação de suporte	Quando um problema é detectado em um sistema, o SupportAssist cria uma solicitação de suporte e a encaminha ao suporte técnico para a solução do problema.
TechDirect	Ferramenta de suporte centralizada projetada para fornecer aos clientes comerciais a capacidade de abrir e gerenciar uma solicitação de suporte à Dell. O portal TechDirect permite que você gerencie alertas do SupportAssist em um local central.
WMI	Windows Management Instrumentation
Alerta	Um alerta é uma notificação criada pelo SupportAssist quando um problema é detectado em um sistema de destino.
MAC	Endereço do controle de acesso de mídia
Sistema local	Sistema local ou sistema do administrador se refere ao sistema que você usará para criar os arquivos ou pacote de implantação do SupportAssist
Sistemas de destino	Sistemas de destino são todos os sistemas em que você implantará o SupportAssist.
MSI	O Microsoft Installer (MSI) é um formato de arquivo de pacote instalador usado pelo Windows.
MST	O arquivo Microsoft Transform (MST) é um arquivo de configuração usado pelo Microsoft Windows Installer para configurar as instalações de software. O arquivo de MST do SupportAssist contém as configurações que serão configuradas em cada sistema de destino.
Arquivo de resposta	O arquivo de resposta do SupportAssist é um arquivo de configuração baseado em XML que contém as definições que serão configurados em cada sistema de destino.
Modelo administrativo do Active Directory (ADML/ADMX)	<p>O Modelo administrativo do Active Directory é um recurso de Diretiva de grupo usado para gerenciamento centralizado de sistemas em um ambiente do Active Directory. O arquivo de configuração do Active Directory do SupportAssist contém as definições que serão configuradas em cada sistema de destino.</p> <p>Arquivos de modelos administrativos são divididos em arquivos .admx e em arquivos .adml específicos a um idioma para serem usados pelos administradores da Diretiva de grupo. As alterações que são implementadas nesses arquivos permitem que os administradores configurem o mesmo conjunto de diretivas usando dois idiomas. Os administradores podem configurar as diretivas usando arquivos .adml específicos a um idioma e os arquivos .admx com neutralidade de idioma.</p>

Terminologia/Abreviaturas/Acrônimos	Definição
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager