

# SupportAssist para Sistemas de Cliente Empresarial

Manual de Configuração Rápida para os Utilizadores do  
Dell ImageAssist



## Notas, avisos e advertências

 | **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam a melhorar a utilização do produto.

 | **AVISO:** Um AVISO indica potenciais danos do hardware ou a perda de dados e explica como evitar o problema.

 | **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica potenciais danos no equipamento, lesões pessoais ou mesmo morte.

© 2018 – 2019 Dell Inc. ou as suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc ou às suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer aos seus respetivos proprietários.

<b>1 Introdução.....</b>	<b>4</b>
Acerca do Dell SupportAssist para Sistemas de Cliente Empresarial.....	4
Funcionalidades principais.....	4
Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell.....	5
<b>2 Configurar e implementar o SupportAssist.....</b>	<b>7</b>
Requisitos mínimos para configurar e implementar o SupportAssist.....	7
Implementar o SupportAssist utilizando o ficheiro Windows Installer.....	8
Criar ficheiro Windows Installer.....	8
Implementar o ficheiro Windows Installer.....	8
Implementação utilizando a Política de Grupo do Active Directory.....	9
Criar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory.....	9
Implementar os ficheiros de modelo administrativo num controlador de domínio.....	10
Implementar o SupportAssist utilizando Ficheiro de resposta.....	11
Criar Ficheiro de resposta.....	11
Implementar Ficheiro de resposta.....	11
Configuração da ligação à Internet.....	12
Preferências.....	13
Testar a ligação ao SupportAssist.....	14
<b>3 Migrar para o SupportAssist no TechDirect.....</b>	<b>16</b>
Transferir o SupportAssist do TechDirect.....	16
Implementar o pacote do SupportAssist a partir do TechDirect.....	17
<b>4 Glossário.....</b>	<b>18</b>

# Introdução

O Dell ImageAssist permite-lhe criar e efetuar rapidamente a manutenção de uma multiplataforma personalizada, pronta a implementar a imagem do Microsoft Windows. Como parte da imagem, pode instalar o SupportAssist para Sistemas de Cliente Empresarial para receber suporte técnico automático.

**ⓘ | NOTA: O Dell ImageAssist, versão 8.7, não suporta a instalação do SupportAssist.**

Se incluir o SupportAssist durante a criação da imagem, tem de criar e implementar a configuração do SupportAssist para ativar a monitorização automática pelo SupportAssist. Este documento fornece informações sobre a criação da configuração do SupportAssist e a respetiva implementação em vários sistemas.

**ⓘ | NOTA: Por predefinição, a interface de utilizador do SupportAssist para Sistemas de Cliente Empresarial não está ativa para utilizadores. No entanto, pode ativar a interface de utilizador para todos os utilizadores ou apenas para os utilizadores com direitos de administrador no sistema.**

## Acerca do Dell SupportAssist para Sistemas de Cliente Empresarial

O SupportAssist é uma tecnologia proativa e preditiva que lhe permite receber apoio técnico automatizado para os sistemas Dell utilizados pela sua organização. Ao detetar um problema, o SupportAssist abre automaticamente um pedido de suporte junto do suporte técnico da Dell para os sistemas com um plano de serviço ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativo. Consoante o tipo de problema, o pedido de suporte pode iniciar o envio automático de peças ou um pedido de apoio técnico.

O SupportAssist também recolhe automaticamente dados do hardware e do software a partir dos seus sistemas Dell e envia-os com segurança para o apoio técnico da Dell. Estes dados são utilizados pela equipa de apoio técnico para resolver problemas e fornecer uma solução para o problema.

Tópicos

- [Funcionalidades principais](#)
- [Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell](#)

## Funcionalidades principais

- Criação automática de um pedido de suporte quando for detetado um problema
- Envio automático de peças para problemas que requerem a substituição de peças
- Contacto proativo de suporte técnico para o ajudar a resolver o problema
- Deteção e notificação de problemas preditivos
- Encaminhamento de avisos para a sua conta TechDirect associada
- Capacidade de visualizar os alertas do SupportAssist utilizando a sua conta TechDirect associada
- Capacidade de recuperar dados do SupportAssist do sistema utilizando o WMI

**ⓘ | NOTA: As capacidades do SupportAssist disponíveis para um sistema variam consoante o plano de serviço Dell do sistema.**

# Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell

A tabela seguinte apresenta um resumo das funções do SupportAssist disponíveis para sistemas com planos de serviços Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client ativos.

**Tabela 1. Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell**

Função	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Agendar análises de hardware e software	Pode agendar análises de hardware e software de acordo com a sua preferência.	✓	✓	✓	✓
Atualizar controladores	Permitir que os utilizadores com direitos de administrador analisem e instalem atualizações de controlador que estejam disponíveis para o respetivo sistema.	✓	✓	✓	✓
Analisar hardware	Permitir que os utilizadores analisem o hardware do sistema para deteção de problemas.	✓	✓	✓	✓
Limpar ficheiros	Limpar ficheiros temporários, redundantes e outros ficheiros indesejados do seu sistema. Também pode permitir que os utilizadores limpem ficheiros no respetivo sistema.	✓	✓	✓	✓
Ajustar o desempenho do sistema	Ajustar as definições de energia, ficheiros de registo e atribuições de memória para ajustar o desempenho do seu sistema. Também pode permitir que os utilizadores ajustem o desempenho do respetivo sistema.	✓	✓	✓	✓
Otimizar a conectividade de rede	Otimizar a conectividade de rede, ajustando as definições para ter uma rede eficiente e fiável. Também pode permitir que os utilizadores otimizem a conectividade da sua rede.	✓	✓	✓	✓
Ver informações sobre o SupportAssist <sup>2</sup>	O SupportAssist monitoriza continuamente dados de utilização do sistema. Pode ver estes dados para todos os sistemas monitorizados pelo SupportAssist ou para um grupo específico de dispositivos.	✗	✓	✓	✓
Deteção de problemas,	É enviada uma notificação para si depois de a Dell criar um	✗	✓	✓	✓

Função	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
notificação e criação de pedidos de suporte automatizados <sup>3</sup>	pedido de suporte para envio de peças ou pedidos de suporte técnico. Para pedidos de suporte técnico, um representante de suporte técnico contacta-o de forma proativa para o ajudar a resolver o problema.				
Otimizações de software automatizadas <sup>1</sup>	O SupportAssist otimiza automaticamente os sistemas durante as análises automatizadas.	✗	✗	✓	✓
Deteção de problemas preditiva e criação de pedido de suporte para evitar falhas <sup>4</sup>	É enviada uma notificação para o seu contacto principal e secundário sobre a potencial avaria da peça. A Dell abre um pedido de suporte e contacta-o para enviar a peça de substituição.	✗	✗	✓	✓
Remover vírus e malware <sup>1</sup>	Isolar, remover e restaurar ficheiros corrompidos por vírus e malware para manter os sistemas seguros. Também pode permitir que os utilizadores removam vírus e malware do respetivo sistema.	✗	✗	✓	✓

1 — A capacidade de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões, como, por exemplo, a China.

2 — As informações sobre o SupportAssist apenas podem ser vistas em inglês.

3 — Se o encaminhamento automático estiver desligado no TechDirect para suporte técnico ou envio de peças, pode analisar a situação e determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell.

4 — A função de deteção de problemas preditiva está disponível apenas para baterias, unidades de disco rígido, unidades de estado sólido (SSD) e ventoinhas.

**ⓘ | NOTA: Para sistemas com um plano de serviço Basic, os alertas não são encaminhados para o TechDirect.**

# Configurar e implementar o SupportAssist

O assistente **Gestor de Configuração** permite-lhe criar o pacote de implementação do SupportAssist com a configuração necessária, utilizando um dos seguintes tipos de implementação:

- Ficheiro do Windows Installer (MST): utilizado se implementar informações de configuração utilizando ferramentas como o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE e assim sucessivamente.
- Modelo Administrativo do Active Directory: utilizado se implementar as informações de configuração ao criar uma política de grupo do Active Directory.
- Ficheiro de Resposta: utilizado se implementar informações de configuração utilizando um Ficheiro de resposta.

Também pode efetuar o download do pacote de implementação do SupportAssist a partir do TechDirect. Se tiver instalado o pacote de implementação do SupportAssist criado com o assistente **Gestor de Configuração**, pode migrar manualmente para o SupportAssist no TechDirect. Consulte [Migrar para o SupportAssist no TechDirect](#).

Para mais informações sobre o SupportAssist no TechDirect, consulte Guia de implementação do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais* — *Utilização do TechDirect disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).*

## Tópicos

- [Requisitos mínimos para configurar e implementar o SupportAssist](#)
- [Implementar o SupportAssist utilizando o ficheiro Windows Installer](#)
- [Implementação utilizando a Política de Grupo do Active Directory](#)
- [Implementar o SupportAssist utilizando Ficheiro de resposta](#)
- [Configuração da ligação à Internet](#)
- [Preferências](#)
- [Testar a ligação ao SupportAssist](#)

## Requisitos mínimos para configurar e implementar o SupportAssist

- Tem de ter uma A minha conta da Dell. Se não tiver uma A minha conta da Dell, aceda à página de registo [A minha conta da Dell](#).
- Registe-se no TechDirect como administrador com as mesmas credenciais que utiliza para a sua A minha conta da Dell. Para inscrever a sua organização no TechDirect, aceda à página [Inscrição no TechDirect](#).

**NOTA:** Para configurar o SupportAssist, tem de ter uma A minha conta da Dell. Ter uma conta TechDirect é recomendado, mas não obrigatório.

**NOTA:** Para gerir os alertas do SupportAssist a partir do TechDirect, tem de ter uma Dell A minha conta associada à sua conta TechDirect.

**NOTA:** Para visualizar ou gerir avisos para problemas de hardware, deve registar-se no serviço de envio automático no TechDirect.

- O sistema local e os sistemas de destino têm de conseguir estabelecer ligação com os 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>

# Implementar o SupportAssist utilizando o ficheiro Windows Installer

Esta secção fornece instruções sobre como criar o ficheiro Windows Installer que contém as definições de configuração e, em seguida, implementar o SupportAssist nos sistemas de destino.

## Criar ficheiro Windows Installer

### Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter uma A minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

### Passo

- 1 Aceda à pasta onde o SupportAssist está instalado e efetue uma das seguintes ações:
  - Em sistemas de 64 bits: aceda a `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
  - Em sistemas de 32 bits: aceda a `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Em que **x** é o local onde instalou o SupportAssist.
- 2 Clique com o botão direito em `SupportAssistWizard.exe` e clique em **Executar como administrador**. É apresentado o assistente do **Gestor de Configuração**.
- 3 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 4 Na página **Tipo de Configuração**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Seguinte**.
- 5 Na página **Acordo**, leia os termos e o acordo de partilha de informação de sistemas Dell, selecione a caixa de verificação **Permito que a Dell recolha a etiqueta de serviço e outras informações sobre a utilização do sistema** e clique em **Seguinte**.
- 6 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 7 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 8 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 9 Na página **Contacto e Envio**, introduza os detalhes de contacto e envio, selecione o método de contacto preferencial e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 10 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 11 Na página **Tipo de Implementação**, selecione o **Ficheiro do Windows Installer** e execute os seguintes passos:
  - a Para o campo **Selecionar Ficheiro MSI**, clique em **Navegar** e selecione o pacote de instalação do SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`) que transferiu anteriormente.
  - b Para o campo **Selecionar o caminho e o nome do ficheiro**, clique em **Navegar** e selecione a pasta onde pretende guardar o ficheiro de configuração.
- 12 Clique em **Criar**.

Os seguintes ficheiros são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.

  - Um ficheiro Windows Installer com as definições de configuração
  - `CheckandUninstall.ps1`

## Implementar o ficheiro Windows Installer

### Pré-requisito

Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.



## Sobre esta tarefa

A Dell validou a implementação do SupportAssist em sistemas de destino utilizando o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). No entanto, pode utilizar qualquer ferramenta de implementação para implementar o ficheiro **SupportAssistConfiguration.msi** juntamente com o ficheiro MST através do seguinte comando:

## Passo

Na ferramenta de implementação, utilize o seguinte comando para implementar o SupportAssist nos sistemas de destino:

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

Pode aceder ao ficheiro **SupportAssistConfiguration.msi** a partir de um dos seguintes caminhos:

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

Em que `x` é o local onde instalou o SupportAssist.

## Exemplo

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

# Implementação utilizando a Política de Grupo do Active Directory

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

## Criar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory

### Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter uma A minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

### Passo

1 Aceda à pasta onde o SupportAssist está instalado e efetue uma das seguintes ações:

- Em sistemas de 64 bits: aceda a `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
- Em sistemas de 32 bits: aceda a `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

Em que `x` é o local onde instalou o SupportAssist.

2 Clique com o botão direito em **SupportAssistWizard.exe** e clique em **Executar como administrador**.

É apresentado o assistente do **Gestor de Configuração**.

3 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.

4 Na página **Tipo de Configuração**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Seguinte**.

5 Na página **Acordo**, leia os termos e o acordo de partilha de informação de sistemas Dell, selecione a caixa de verificação **Permito que a Dell recolha a etiqueta de serviço e outras informações sobre a utilização do sistema** e clique em **Seguinte**.

6 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).

7 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.

8 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.

9 Na página **Contacto e Envio**, introduza os detalhes de contacto e envio, selecione o método de contacto preferencial e, em seguida, clique em **Seguinte**.

10 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).

11 Na página **Tipo de implementação**, selecione **Active Directory (AD)**.

12 Introduza um nome para o ficheiro de modelo.

**NOTA:** Recomenda-se que escolha o nome dos ficheiros de modelo do Active Directory com base na sua organização ou unidade de negócio.

13 Clique em **Procurar**, selecione a pasta onde pretende guardar os ficheiros de modelo e, em seguida, clique em **Criar**.

Os seguintes ficheiros são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.

- Os dois ficheiros de modelo administrativo do Active Directory, ADML e ADMX, com as definições de configuração
- CheckandUninstall.ps1

#### Próximo passo

Implemente os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory (ADML e ADMX) num controlador de domínio. Consulte [Implementar os ficheiros de modelo administrativo num controlador de domínio](#).

## Implementar os ficheiros de modelo administrativo num controlador de domínio

### Pré-requisito

Os sistemas de destino têm de estar ligados à rede do domínio.

### Passo

1 Navegue para o arquivo de dados central do controlador de domínio.

**NOTA:** A localização do arquivo de dados central é a localização SYSVOL. Por exemplo, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<<o nome do seu domínio>\Policies\PolicyDefinitions.

2 Crie uma pasta com o nome do código do idioma utilizado pelo sistema operativo.

**NOTA:** Com base nas definições do idioma do sistema operativo, crie uma pasta e atribua o código do idioma ao nome da pasta. Por exemplo, se o seu sistema operativo estiver em inglês, crie uma pasta com o nome en-US.

3 Copie o ficheiro ADML file e cole-o na pasta que criou.

4 Copie o ficheiro ADMX e cole-o na localização do arquivo de dados central.

**NOTA:** Quaisquer alterações que sejam efetuadas aos ficheiros do modelo administrativo do Active Directory poderão demorar algum tempo a atualizar em todos os sistemas que estejam ligados à rede do domínio. Para se certificar de que a atualização é rápida, abra a Linha de comandos como administrador, em cada um dos sistemas ligados à rede do domínio, digite `gpupdate` e, em seguida, prima **Enter**.

5 Abra a **Gestão de Políticas de Grupo**, clique com o botão direito na pasta do domínio e, em seguida, clique em **Criar uma GPO neste domínio e associá-la aqui**.

É apresentado o pop-up **Nova GPO**.

6 Introduza o nome do domínio preferido e clique em **OK**.

7 Clique com o botão direito em cada uma das pastas de unidade operacional e clique em **Criar uma GPO neste domínio e associá-la aqui**.

É apresentado o pop-up **Nova GPO**.

8 Introduza o nome do modelo administrativo da unidade operacional do Active Directory e clique em **OK**.

9 Clique com o botão direito na política de grupo do domínio criado e, em seguida, clique em **Editar**.

É apresentado o **Editor de gestão de políticas de grupo**.

10 Aceda ao modelo administrativo do Active Directory criado. Clique em **Introduzir o conteúdo de implementação a ser distribuído**.

É apresentada a página **Introduzir o conteúdo de implementação a ser distribuído**.

11 Clique em **Ativado** e, em seguida, clique em **Aplicar**.

12 Clique em **OK**.

# Implementar o SupportAssist utilizando Ficheiro de resposta

Esta secção fornece instruções sobre como criar o Ficheiro de resposta que contém as definições de configuração e, em seguida, implementar o SupportAssist com o Ficheiro de resposta em sistemas de destino.

## Criar Ficheiro de resposta

### Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter uma A minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

### Passo

- 1 Aceda à pasta onde o SupportAssist está instalado e efetue uma das seguintes ações:
  - Em sistemas de 64 bits: aceda a `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
  - Em sistemas de 32 bits: aceda a `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Em que x é o local onde instalou o SupportAssist.
- 2 Clique com o botão direito em `SupportAssistWizard.exe` e clique em **Executar como administrador**. É apresentado o assistente do **Gestor de Configuração**.
- 3 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 4 Na página **Tipo de Configuração**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Seguinte**.
- 5 Na página **Acordo**, leia os termos e o acordo de partilha de informação de sistemas Dell, selecione a caixa de verificação **Permito que a Dell recolha a etiqueta de serviço e outras informações sobre a utilização do sistema** e clique em **Seguinte**.
- 6 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 7 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 8 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 9 Na página **Contacto e Envio**, introduza os detalhes de contacto e envio, selecione o método de contacto preferencial e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 10 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 11 Na página **Tipo de Implementação**, selecione **Ficheiro de Resposta**.
- 12 Introduza uma chave para encriptar o Ficheiro de resposta.

**NOTA:** Anote a chave de encriptação porque será necessária durante a implementação nos sistemas alvo do SupportAssist com o Ficheiro de resposta.

- 13 Clique em **Procurar**, selecione a pasta onde pretende guardar o Ficheiro de resposta e, em seguida, clique em **Criar**. Os seguintes ficheiros são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.
  - Um Ficheiro de resposta com as definições de configuração
  - `CheckandUninstall.ps1`

## Implementar Ficheiro de resposta

### Pré-requisito

Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.

## Sobre esta tarefa

A Dell validou a implementação do SupportAssist em sistemas de destino utilizando o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Contudo, pode utilizar qualquer ferramenta de implementação para implementar o pacote do instalador do SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** ou **SupportAssistx86.msi**) em conjunto com o Ficheiro de resposta nos sistemas de destino.

## Passo

Na ferramenta de implementação, utilize o seguinte comando para implementar 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 <key> é a chave de encriptação introduzida no assistente **Gestor de Configuração**.

**NOTA:** Se a chave utilizada para encriptar o Ficheiro de resposta contiver caracteres especiais, coloque a chave entre aspas.

**NOTA:** Se implementar a versão mais recente do pacote de instalação do SupportAssist em sistemas de destino com uma chave incorreta, a versão anterior do SupportAssist é desinstalada. No entanto, a versão mais recente do SupportAssist não será instalada. Se este problema ocorrer, volte a implementar o pacote de instalação do SupportAssist com a chave correta.

Pode aceder ao ficheiro **SupportAssistConfiguration.msi** a partir de um dos seguintes caminhos:

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

Em que x é o local onde instalou o SupportAssist.

## Exemplo

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

# Configuração da ligação à Internet

Tem de fornecer os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino para criar o ficheiro de configuração.

1 Na página **Sistema local**, execute um dos passos seguintes:

- Se o seu sistema local se ligar diretamente à Internet, selecione a opção **Ligar diretamente**.
- Se o sistema local se ligar à Internet através de um servidor proxy, execute os seguintes passos:
  - 1 Selecione **Estabelecer ligação através de uma rede proxy**.  
São apresentados os campos de definições do proxy.
  - 2 Introduza o endereço e os detalhes do número da porta para o servidor proxy.
  - 3 Se o servidor proxy necessitar de autenticação, selecione **Este proxy necessita de autenticação**.
  - 4 Introduza o nome de utilizador e a palavra-passe do servidor proxy.

**NOTA:** Para a autenticação do servidor proxy, recomenda-se que forneça o nome e a palavra-passe de utilizador de uma conta de serviço que não perde a validade.

2 Se os sistemas de destino utilizarem definições de ligação à Internet diferentes, selecione **Os sistemas de destino têm definições diferentes**.

É apresentada a página **Sistema de destino**.

3 Execute um dos passos seguintes:

- Se o seu sistema de destino se ligar diretamente à Internet, selecione a opção **Ligar diretamente**.
- Se o sistema de destino se ligar à Internet através de um servidor proxy, execute os seguintes passos:
  - 1 Selecione **Estabelecer ligação através de uma rede proxy**.  
São apresentados os campos de definições do proxy.
  - 2 Introduza o endereço e os detalhes do número da porta para o servidor proxy.
  - 3 Se o servidor proxy necessitar de autenticação, selecione a caixa de verificação **Este proxy necessita de autenticação**.

4 Introduza o nome de utilizador e a palavra-passe do servidor proxy.

**NOTA:** A conectividade à Internet dos sistemas de destino não pode ser verificada a partir do assistente do Gestor de configuração.

## Preferências

O SupportAssist permite executar tarefas automatizadas e manuais nos sistemas em que o SupportAssist está implementado. As tarefas manuais podem ser executadas pelos utilizadores no sistema apenas se a interface de utilizador do SupportAssist estiver ativada. No entanto, as tarefas automatizadas são executadas nos sistemas mesmo se a interface de utilizador do SupportAssist não estiver ativada. Para informações sobre a utilização da interface de utilizador do SupportAssist, consulte o Guia do utilizador do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

A tabela seguinte descreve as opções na secção **Tarefas automatizadas**.

**Tabela 2. Tarefas automatizadas**

Opção	Descrição
<b>Atualização automática do SupportAssist</b>	Permite que o SupportAssist atualize automaticamente para uma versão superior.
<b>Incluir as informações de software na recolha de dados</b>	Permite que a Dell recolha informações sobre as aplicações instaladas, controladores e atualizações de sistema operativo dos seus sistemas. <b>NOTA:</b> O SupportAssist não recolhe quaisquer informações relacionadas com a utilização das suas aplicações.
<b>Incluir informações de identificação</b>	Permite que a Dell recolha informações de identificação do sistema.
<b>Executar análises agendadas</b>	Permite que o SupportAssist analise automaticamente os sistemas para detetar atualizações de controlador, problemas de hardware e otimizações necessárias do sistema. <b>NOTA:</b> O SupportAssist realiza uma análise agendada apenas quando o sistema está ligado a uma tomada elétrica e não está a ser utilizado durante o início de uma análise agendada.
<b>Otimização automática do software</b>	Permite que o SupportAssist otimize automaticamente o sistema depois da análise. <b>NOTA:</b> As auto-otimizações apenas estão disponíveis para sistemas com os planos de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativos.
<b>Frequência</b>	Selecione a frequência para o SupportAssist executar análises agendadas, por exemplo, mensalmente. <b>NOTA:</b> As opções são ativadas apenas se ativar as análises agendadas.

A tabela seguinte descreve as opções na secção **Interações do utilizador**.

**Tabela 3. Interações do utilizador**

Opção	Descrição
<b>Permitir que os utilizadores abram e executem o SupportAssist nos seus PC</b>	Permite que os utilizadores verem e utilizem a interface de utilizador do SupportAssist.

Opção	Descrição
	<p><b>NOTA:</b> Quando ativa a interface de utilizador do SupportAssist, as outras opções nas secções Interações do utilizador são ativadas.</p>
<b>Apenas administradores</b>	Ativa a interface de utilizador do SupportAssist apenas para utilizadores com direitos de administrador no sistema.
<b>Todos os utilizadores</b>	Ativa a interface de utilizador do SupportAssist para todos os tipos de utilizadores.
<b>Apresentar notificações</b>	Permite que o SupportAssist apresente notificações sobre otimizações de software e atualizações do controlador.
<b>Atualizações do controlador</b>	Permite que os utilizadores com direitos administrativos no sistema verifiquem e instalem manualmente atualizações do controlador. <p><b>NOTA:</b> O termo controlador refere-se a controladores, firmware e atualizações do BIOS.</p>
<b>Limpar ficheiros</b>	Remove ficheiros redundantes, pastas temporárias e outros conteúdos desnecessários do sistema.
<b>Otimizar desempenho</b>	Ajusta as definições de energia, registo e atribuição de memória para maximizar a velocidade de processamento do sistema.
<b>Otimizar rede</b>	Otimiza a rede para garantir a conectividade da rede e atualizar as definições do sistema para manter uma rede eficiente e fiável.
<b>Remover vírus e malware</b>	Isolata e remove ficheiros infetados por vírus e malware. <p><b>NOTA:</b> A capacidade de remoção de vírus e malware é uma funcionalidade apenas disponível para sistemas com um plano de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativo.</p> <p><b>NOTA:</b> A capacidade de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, a China.</p>

## Testar a ligação ao SupportAssist

### Pré-requisitos

- O sistema de destino tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.

### Sobre esta tarefa

Para monitorizar os sistemas e fornecer suporte técnico automático, o SupportAssist tem de estar ligado à Dell. Execute o teste de conectividade em qualquer sistema de destino depois da implementação para determinar se o SupportAssist está ligado à Dell.

### Passo

- 1 Aceda ao sistema de destino no qual pretende efetuar o teste de ligação.
- 2 Clique em **Iniciar** para abrir o menu de programas.
- 3 Clique com o botão direito do rato em **Linha de comandos** e clique em **Executar como administrador**.  
A janela da **linha de comandos** é apresentada.
- 4 Navegue até uma das localizações seguintes, consoante a arquitetura do sistema operativo:
  - Em sistemas de 64 bits: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
  - Em sistemas de 32bits: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

5 Escreva **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** e prima Enter.

- Se as definições de ligação à internet no ficheiro de configuração não estiverem corretas, surge a mensagem seguinte:

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

- Se a ligação à Dell não estiver disponível devido a uma falha temporária, será exibida a seguinte mensagem:

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

- Se a configuração estiver concluída e o SupportAssist não conseguir estabelecer ligação à Dell, surge a mensagem seguinte:

```
Connection successful.
```

# Migrar para o SupportAssist no TechDirect

No SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais versão 2.0.1, pode gerir a configuração do SupportAssist diretamente a partir do TechDirect. Se já tiver implementado o SupportAssist através do assistente do **Gestor de Configuração** e ativado a atualização automática, o SupportAssist é atualizado automaticamente para a versão mais recente com a configuração predefinida. Para migrar para o SupportAssist no TechDirect, transfira, extraia e implemente o pacote de implementação do SupportAssist a partir do TechDirect.

Para mais informações sobre o SupportAssist no TechDirect, consulte o Guia de implementação do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais — Utilização do TechDirect* disponível em [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Tópicos

- [Transferir o SupportAssist do TechDirect](#)
- [Implementar o pacote do SupportAssist a partir do TechDirect](#)

## Transferir o SupportAssist do TechDirect

### Pré-requisito

Tem de ter sessão iniciada no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

### Passo

- 1 Aceda a **ServiçosSupportAssist**.  
É apresentada a página **SupportAssist**.
- 2 Clique no separador **Atributos**.  
É apresentado o painel **Atributos**.
- 3 Se tiver várias contas, selecione uma conta da lista **Selecionar Conta**.  
**NOTA:** É apresentada a lista **Selecionar conta apenas se tiver várias contas**.
- 4 Em **Transferir SupportAssist**, clique em **Transferir**.  
É apresentada a página **Transferir SupportAssist**.
- 5 Para transferir o SupportAssist pela primeira vez, tem de verificar a sua conta TechDirect. Para verificar a conta, execute os seguintes passos:
  - a Clique em **Verificar Conta TechDirect**.  
É apresentada a janela **Iniciar sessão** de A minha conta Dell.
  - b Introduza os mesmos endereço de e-mail e palavra-passe utilizados para iniciar sessão no TechDirect e clique em **Iniciar Sessão**.
- 6 Se já tiver configurado o SupportAssist no TechDirect, selecione a versão necessária do Windows e, em seguida, clique em **Transferir SupportAssist para PC**.

**NOTA:** Se não tiver configurado o SupportAssist e ainda pretender transferir o executável, selecione a caixa de verificação **Compreendo e pretendo continuar e**, em seguida, transfira o ficheiro.

O executável do SupportAssist é transferido.

**AVISO:** Não deve implementar o executável transferido diretamente nos seus sistemas. O SupportAssist não funciona corretamente se implementar o ficheiro executável.

### Próximo passo

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

**NOTA:** Recomenda-se que configure o SupportAssist no TechDirect antes de implementar o pacote extraído.



# Implementar o pacote do SupportAssist a partir do TechDirect

## Pré-requisito

- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.
- Tem de ter transferido o executável do SupportAssist a partir do TechDirect. Consulte [Transferir o SupportAssist do TechDirect](#).

## Passo

- 1 Faça duplo clique no ficheiro `.exe`.

Os seguintes ficheiros são extraídos e o assistente do **Extrator de pacote de implementação** é apresentado.

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

- 2 No assistente, seleccione o formato do pacote de implementação necessário.

Recomenda-se que seleccione um **Executável do Windows** como formato do pacote de implementação. Isto simplifica o processo de implementação do SupportAssist, altera uma implementação existente ou migra o SupportAssist no TechDirect.

- 3 Se seleccionar o **Windows Installer** como formato do pacote de implementação, seleccione **Voltar a implementar com detalhes de proxy atualizados**.

As opções **Criar uma nova implementação** ou **Voltar a implementar com detalhes de proxy atualizados** só são apresentadas se seleccionar o **Windows Installer**.

- 4 Execute um dos passos seguintes:

- Se os sistemas em que implementou o SupportAssist estabelecerem diretamente ligação à Internet, clique em **Seguinte**.
- Se os sistemas em que implementou o SupportAssist estabelecerem ligação à Internet através de um servidor proxy, execute os seguintes passos:
  - 1 Seleccione **Estabelecer ligação à Internet através de proxy**.
  - 2 Introduza o endereço e o número da porta.
  - 3 Se o servidor proxy necessitar de autenticação, seleccione **Este proxy necessita de autenticação**.
  - 4 Introduza o nome de utilizador e a palavra-passe.

 **NOTA:** Para a autenticação do servidor proxy, recomenda-se que forneça o nome e a palavra-passe de utilizador de uma conta de serviço que não perde a validade.

- 5 Clique em **Seguinte**.

É apresentada a página **Localização do Ficheiro**.

- 5 Clique em **Navegar** e seleccione a pasta onde pretende extrair o pacote de implementação.

- 6 Clique em **Seguinte**.

- Se seleccionar **Executável do Windows**, é criado um ficheiro EXE na pasta especificada e é apresentada a página **Instruções de Implementação**.
- Se seleccionar **Windows Installer**, os ficheiros seguintes são criados na pasta seleccionada e é apresentada a página **Instruções de Implementação**.
  - Ficheiro MST
  - `CheckAndUninstall.ps1`
  - `SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`

- 7 Execute um dos passos seguintes:

- Se tiver extraído o pacote de implementação no formato EXE, implemente o ficheiro EXE nos sistemas de destino utilizando uma ferramenta de implementação.
- Se tiver extraído o pacote de implementação no formato MSI, execute o seguinte comando para implementar o pacote de implementação do SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` em que <downloaded path> é a localização da pasta para onde transferiu o executável do SupportAssist a partir do TechDirect.

## Glossário

Tabela 4. Glossário

Terminologia/abreviaturas/acrónimos	Definição
System	Representa computadores portáteis, computadores de secretária, gateways e Embedded Box PC da Dell.
Pedido de suporte	Quando um problema é detetado num sistema, o SupportAssist cria um pedido de suporte e encaminha-o para o suporte técnico para resolver o problema.
TechDirect	Trata-se de uma ferramenta de assistência centralizada concebida para fornecer aos clientes comerciais a possibilidade de abrirem e gerirem pedidos de assistência da Dell. O TechDirect permite-lhe gerir alertas do SupportAssist numa localização central.
WMI	Windows Management Instrumentation
Alerta	Um alerta é uma notificação criada pelo SupportAssist quando um problema é detetado num sistema de destino.
MAC	Media access control address (Endereço do controlo de acesso ao meio)
Sistema local	Sistema local ou sistema administrador refere-se ao sistema que irá utilizar para criar os ficheiros ou pacote de implementação do SupportAssist
Sistemas de destino	Sistemas de destino referem-se em todos os sistemas nos quais irá implementar o SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) é um formato de ficheiro de pacote de instalação utilizado pelo Windows.
MST	O ficheiro Microsoft Transform (MST) trata-se de um ficheiro de configuração utilizado pelo Microsoft Windows Installer para configurar as instalações de software. O ficheiro MST do SupportAssist contém definições que serão configuradas em cada sistema de destino.
Ficheiro de resposta	O Ficheiro de resposta do SupportAssist é um ficheiro de configuração baseado em XML que contém as definições que serão configuradas em cada sistema de destino.
Modelo administrativo do Active Directory (ADML/ADMX)	<p>O Modelo administrativo do Active Directory é uma característica da Política de grupo utilizada para a gestão centralizada dos sistemas num ambiente Active Directory. O ficheiro de configuração Active Directory do SupportAssist contém definições que serão configuradas em cada sistema de destino.</p> <p>Os ficheiros de Modelos administrativos encontram-se divididos em ficheiros .admx e ficheiros .adml específicos de idiomas para utilização pelos administradores de Política de grupo. As alterações implementadas nestes ficheiros permitem aos administradores configurar o mesmo conjunto de políticas através da utilização de dois idiomas. Os administradores podem configurar políticas</p>

<b>Terminologia/abreviaturas/acrónimos</b>	<b>Definição</b>
	utilizando os ficheiros .adml específicos de idiomas e os ficheiros .admx independentes de idiomas.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager