

SupportAssist for Business Client Systems

Snabbinstallation för Dell ImageAssist-användare



Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **VIKTIGT!:** VIKTIGT! Indikerar risk för skada på maskinvaran eller förlust av data, samt ger information om hur du undviker problemet.

 **WARNING:** En varning signalerar risk för egendomsskada, personskada eller dödsfall.

© 2018 - 2019 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell, EMC och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör respektive ägare.

1 Inledning.....	4
Om Dell SupportAssist for Business Client Systems.....	4
Huvudfunktioner.....	4
SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner.....	4
2 Konfigurera och distribuera SupportAssist.....	7
Minimikrav för att konfigurera och driftsätta SupportAssist.....	7
Driftsätta SupportAssist med Windows-installationsfil.....	8
Skapa en Windows-installationsfil.....	8
Distribuera Windows-installationsfil.....	8
Distribution med hjälp av Active Directory gruppolicy.....	9
Skapa Active Directory-administrationsmallfiler.....	9
Driftsätt Active Directory-administrationsmallar på en domänkontrollant.....	10
Distribution av SupportAssist med svarsfil.....	10
Skapa en svarsfil.....	10
Distribuera svarsfil.....	11
Konfigurera internetanslutning.....	12
Preferenser.....	12
Test av SupportAssist-anslutning.....	14
3 Migrera till SupportAssist i TechDirect.....	15
Hämta SupportAssist från TechDirect.....	15
Driftsätt SupportAssist-paket från TechDirect.....	16
4 Ordlista.....	17

Inledning

Dell ImageAssist gör det möjligt för dig att snabbt skapa och underhålla en anpassad tvärgående plattform, som är redo att driftsätta Microsoft Windows-bilden. Som en del av bilden kan du installera SupportAssist for Business Client Systems för att få automatiserad teknisk support.

i | OBS: Dell ImageAssist version 8.7 har inte stöd för installation av SupportAssist.

Om du inkluderar SupportAssist när du skapar avbildningen måste du skapa och driftsätta SupportAssist-konfigurationen för att aktivera automatisk övervakning av SupportAssist. Det här dokumentet innehåller information om hur du skapar SupportAssist-konfigurationen och driftsätter den på flera system.

i | OBS: Som standard är användargränssnittet för SupportAssist for Business Client Systems inte aktiverat för användare. Du kan dock aktivera användargränssnittet för alla användare eller endast användare med administratörsbehörighet på systemet.

Om Dell SupportAssist for Business Client Systems

SupportAssist är en proaktiv och förebyggande teknik som gör att du kan få automatisk teknisk support för Dell-systemen som används av din organisation. Om ett problem upptäcks öppnar SupportAssist automatiskt ett supportärende hos Dells tekniska support för system med aktiv serviceplan för ProSupport, ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client. Beroende på typen av problem kan supportförfrågan initiera antingen en automatisk utsändning av reservdelar eller en förfrågan om teknisk support.

SupportAssist samlar också automatiskt in både maskin- och programvarudata från ditt Dell-system och skickar det på ett säkert sätt till Dells tekniska support. Den här informationen används av teknisk support för att felsöka och lösa problemet.

Ämnen:

- [Huvudfunktioner](#)
- [SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner](#)

Huvudfunktioner

- Automatiskt skapande av en supportförfrågan när ett problem upptäcks
- Automatiskt utskick av delar för problem som kräver en ersättning av delar
- Proaktiv kontakt från teknisk support som hjälper dig att lösa problemet
- Prediktiv problemdetektering och avisering
- Vidarebefordran av varningar till ditt länkade TechDirect-konto.
- Möjlighet att visa SupportAssist-varningar med ditt länkade TechDirect-konto.
- Möjlighet att hämta SupportAssist-data från systemet genom att använda WMI

i | OBS: Vilka SupportAssist-funktioner som är tillgängliga för ett system varierar beroende på Dells serviceplan för systemet.

SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

Följande tabell sammanfattar tillgängliga funktioner i SupportAssist för system med aktiva serviceplaner i nivån Basic, ProSupport, ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client.

Tabell 1. SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

Kapacitet	Beskrivning	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Schemalägg maskin- och programvaru-genomsökningar	Du kan schemalägga en maskin- och programvaru-genomsökning efter dina önskemål.	✓	✓	✓	✓
Uppdatera drivrutiner	Gör att användare med administratörsrättigheter kan söka efter och installera drivrutinuppdateringar som är tillgängliga för systemet.	✓	✓	✓	✓
Genomsöka maskinvara	Gör att användare kan söka efter problem i systemets maskinvara.	✓	✓	✓	✓
Rensa filer	Rensa bort tillfälliga, överflödiga och andra oönskade filer från systemet. Du kan även göra det möjligt för användare att rensa sina system.	✓	✓	✓	✓
Finjustera systemprestanda	Ställa in energiinställningar, registerposter och minnestilldelning för att finjustera ditt systems prestanda. Du kan även göra det möjligt för användare att finjustera sina systems prestanda.	✓	✓	✓	✓
Optimera nätverksanslutning	Optimera nätverksanslutningen genom att justera inställningarna för att få ett effektivt och tillförlitligt nätverk. Du kan även göra det möjligt för användare att finjustera sina nätverksanslutningar.	✓	✓	✓	✓
Visa SupportAssist insikter ²	SupportAssist övervakar kontinuerligt systemanvändningsdata. Du kan visa informationen för alla system som övervakas av SupportAssist eller en specifik enhetsgrupp.	✗	✓	✓	✓
Automatiserad felupptäckt, meddelande och skapa ett supportärende ³	Ett meddelande skickas till dig när Dell skapar en supportförfrågan för utsändning av reservdelar eller tekniska supportförfrågningar. Vid tekniska supportförfrågningar kontaktas du proaktivt av en representant från teknisk	✗	✓	✓	✓

Kapacitet	Beskrivning	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	support som hjälper dig att lösa problemet.				
Automatiserade programoptimeringar ¹	SupportAssist optimerar automatiskt systemen under automatiserade genomsökningar.	✗	✗	✓	✓
Prediktiv problemsökning och skapande av en supportförfrågan för att förebygga fel ⁴	Ett meddelande om potentiella fel på delen skickas till din primära och sekundära kontakt. Dell öppnar en supportförfrågan och kontakter dig angående leverans av ersättningsartikeln.	✗	✗	✓	✓
Ta bort virus och skadlig programvara ¹	Isolera, ta bort och återställ filer som har skadats av virus och skadliga program för att hålla systemen säkra. Du kan även göra det möjligt för användare att ta bort virus och skadliga program från systemet.	✗	✗	✓	✓

1 – Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.

2 – SupportAssist insikter kan endast visas på engelska.

3 – Om automatisk vidarebefordran är inaktiverat i TechDirect för antingen teknisk support eller utsändning av delar, kan du granska och avgöra om varningen ska vidarebefordras till Dell.

4 – Funktionen för prediktiv problemsökning är endast tillgänglig för batterier, hårddiskar, SSD-hårddiskar och fläktar.

i | OBS: För system som har serviceplanen Basic, kommer varningar inte att vidarebefordras till TechDirect.

Konfigurera och distribuera SupportAssist

Installationsguiden gör att du kan skapa SupportAssists driftsättningspaket med den konfiguration som krävs med någon av följande driftsättningstyper:

- Windows-installationsfil (MST) – används om du distribuerar konfigurationsinformation med hjälp av verktyg som Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE och liknande.
- Active Directory Administrative Template – används om du distribuerar konfigurationsinformation genom att skapa en Active Directory gruppolicy.
- Svarsfil – används om du distribuerar konfigurationsinformation med en svarsfil.

Du kan även hämta SupportAssists driftsättningspaket från TechDirect. Om du har installerat SupportAssists driftsättningspaket som har skapats med **Installationsguiden** kan du manuellt migrera till SupportAssist i TechDirect. Se [Migrera till SupportAssist i TechDirect](#).

Mer information om SupportAssist i TechDirect finns i SupportAssist for Business Client Systems driftsättningsguide – använd TechDirect finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

Ämnen:

- [Minimikrav för att konfigurera och driftsätta SupportAssist](#)
- [Driftsätta SupportAssist med Windows-installationsfil](#)
- [Distribution med hjälp av Active Directory gruppolicy](#)
- [Distribution av SupportAssist med svarsfil](#)
- [Konfigurera internetanslutning](#)
- [Preferenser](#)
- [Test av SupportAssist-anslutning](#)

Minimikrav för att konfigurera och driftsätta SupportAssist

- Du måste ha ett Dell My Account. Om du inte har ett Dell My Account, gå till registreringssidan för [Dell My Account](#).
- Registrera dig som administratör hos TechDirect med samma uppgifter som du använder för Dell My Account. Registrera din organisation hos TechDirect genom att gå till sidan [Registrering hos TechDirect](#).

i **OBS:** För att konfigurera SupportAssist måste du ha ett Dell My Account. Ett TechDirect-konto rekommenderas, men det är inte obligatoriskt.

i **OBS:** För att hantera dina SupportAssist-meddelanden från TechDirect måste du ha ett Dell My Account som är länkat till ditt TechDirect-konto.

i **OBS:** För att visa och hantera dina varningar för maskinvaruproblem måste du anmäla dig till tjänsten för eget utskick i TechDirect.

- Det lokala systemet och målsystemen måste kunna ansluta till följande destinationer:
 - <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>

Driftsätta SupportAssist med Windows-installationsfil

Det här avsnittet innehåller instruktioner om hur du skapar en Windows-installationsfil som innehåller konfigurationsinställningar och hur du sedan driftsätter SupportAssist på målsystemen.

Skapa en Windows-installationsfil

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.
- Du måste ha ett Mitt konto hos Dell och ett TechDirect-konto som skapats med samma inloggningsuppgifter.

Steg

- 1 Gå till mappen där SupportAssist är installerat och utför något av följande:
 - På 64-bitars system: Gå till `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - På 32-bitars system: Gå till `x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Där **x** är den plats där du har installerat SupportAssist.
- 2 Högerklicka på **SupportAssistWizard.exe** och klicka på **Kör som administratör**.
Installationsguiden visas.
- 3 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- 4 På sidan **Installationstyp** väljer du alternativet **Skapa ny konfiguration** och klickar på **Nästa**.
- 5 På sidan **Avtal** läser du villkoren och avtalet för informationsdelning i Dell-system, markerar kryssrutan **Jag tillåter att Dell samlar in Service Tag-nummer och annan systemanvändningsinformation** och klickar sedan på **Nästa**.
- 6 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).
- 7 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.
- 8 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 9 På sidan **Kontakt och leverans** anger du kontakt- och leveransinformationen, väljer önskat kontaktsätt och klickar sedan på **Nästa**.
- 10 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 11 På sidan **Distributionstyp** väljer du **Windows-installationsfil** och gör följande:
 - a I fältet **Välj MSI-fil** klickar du på **Bläddra** och väljer SupportAssist-installationspaketet (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi) som du hämtade tidigare.
 - b I fältet **Välj filens sökväg och namn** klickar du på **Bläddra** och väljer mappen där du vill spara konfigurationsfilen.
- 12 Klicka på **Skapa**.
Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.
 - En Windows-installationsfil med konfigurationsinställningar
 - CheckandUninstall.ps1

Distribuera Windows-installationsfil

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.

Om denna uppgift

Dell har validerat driftsättning av SupportAssist på målsystem med Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dock använda ett verktyg för att distribuera **SupportAssistConfiguration.msi** tillsammans med svarsfilen med följande kommando:

Steg

I distributionsverktyget använder du följande kommando för att driftsätta SupportAssist på målsystemen:

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

Du kan komma åt filen **SupportAssistConfiguration.msi** via någon av följande sökvägar:

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

Där x är den plats där du har installerat SupportAssist.

Exempel

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

Distribution med hjälp av Active Directory gruppolicy

Det här avsnittet innehåller instruktioner om hur du skapar Active Directory-mallfiler (AD) med konfigurationsinställningar och hur du sedan distribuerar SupportAssist med AD-mallfilerna på målsystemen.

Skapa Active Directory-administrationsmallfiler

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.
- Du måste ha ett Mitt konto hos Dell och ett TechDirect-konto som skapats med samma inloggningsuppgifter.

Steg

1 Gå till mappen där SupportAssist är installerat och utför något av följande:

- På 64-bitarssystem – gå till: **x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- På 32-bitarssystem – gå till: **x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

Där x är den plats där du har installerat SupportAssist.

2 Högerklicka på **SupportAssistWizard.exe** och klicka på **Kör som administratör**.

Installationsguiden visas.

3 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.

4 På sidan **Installationstyp** väljer du alternativet **Skapa ny konfiguration** och klickar på **Nästa**.

5 På sidan **Avtal** läser du villkoren och avtalet för informationsdelning i Dell-system, markerar kryssrutan **Jag tillåter att Dell samlar in Service Tag-nummer och annan systemanvändningsinformation** och klickar sedan på **Nästa**.

6 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).

7 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.

8 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.

9 På sidan **Kontakt och leverans** anger du kontakt- och leveransinformationen, väljer önskat kontaktsätt och klickar sedan på **Nästa**.

10 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).

11 På sidan **Distributionstyp** väljer du **Active Directory (AD)**.

12 Ange ett namn för mallfilen.

ⓘ | OBS: Vi rekommenderar att du namnger Active Directory-mallfilerna utifrån din organisations- eller affärsenhet.

13 Klicka på **Bläddra**, välj den mapp där du vill spara mallfilerna och klicka sedan på **Skapa**.

Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.

- De två Active Directory administrationsmallfilerna ADML och ADMX med konfigurationsinställningar

- CheckandUninstall.ps1

Nästa steg

Distribuera Active Directory-administrationsmallar (ADML och ADMX) på en domänkontrollant. Se [Driftsätt Active Directory-administrationsmallar på en domänkontrollant](#).

Driftsätt Active Directory-administrationsmallar på en domänkontrollant

Förutsättning

Målsystemen måste vara ansluten till domännätverket.

Steg

- 1 Navigera till centrallagret på domänkontrollanten.


OBS: Den centrala lagringsplats avser SYSVOL-platsen. Till exempel, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\
- 2 Skapa en mapp med namnet på den språkkod som används av operativsystemet.


OBS: Baserat på språkställningarna för operativsystemet skapar du en mapp med språkkoden som mappnamn. Om operativsystemet exempelvis är på svenska ska du skapa en mapp med namnet sv-SE.
- 3 Kopiera ADML-filen och klistra in den i mappen som du har skapat.
- 4 Kopiera ADMX-filen och klistra in den på den centrala lagringsplatsen.


OBS: Eventuella ändringar av Active Directory Administrative mallfiler kan ta lite tid att uppdatera på alla system som är kopplade till domännätverket. För att säkerställa en snabb uppdatering ska du, på varje enskild dator som är ansluten till domännätverket, öppna kommandotolken som administratör, skriva in gpupdate och sedan trycka på Enter.
- 5 Öppna **Gruppolicyhantering**, högerklicka på domänmappen och klicka på **Skapa en GPO i domänen och länka till den här**. Fönstret **Ny GPO** visas.
- 6 Ange önskad domän namn och klicka på **OK**.
- 7 Högerklicka på varje driftenhetsmapp och klicka på **Skapa en GPO i domänen och länka till den här**. Fönstret **Ny GPO** visas.
- 8 Ange namnet för driftenhetens Active Directory-administrationsmall och klicka på **OK**.
- 9 Högerklicka på den skapade domängruppolicyn och klicka på **Redigera**.
Redigeraren för gruppolicyhantering visas.
- 10 Gå till de skapade Active Directory-administrationsmallarna. Klicka på **Ange innehållet som ska distribueras**.
Sidan **Ange innehållet som ska distribueras** visas.
- 11 Klicka på **Aktiverad** och klicka sedan på **Bekräfta**.
- 12 Klicka på **OK**.

Distribution av SupportAssist med svarsfil

Det här avsnittet innehåller instruktioner om hur du skapar svarsfilen som innehåller konfigurationsinställningarna och hur du sedan distribuerar SupportAssist med svarsfilen på målsystemen.

Skapa en svarsfil

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.
- Du måste ha ett Mitt konto hos Dell och ett TechDirect-konto som skapats med samma inloggningsuppgifter.

Steg

- 1 Gå till mappen där SupportAssist är installerat och utför något av följande:
 - På 64-bitarssystem: Gå till x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - På 32-bitarssystem: Gå till x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\Där x är den plats där du har installerat SupportAssist.
- 2 Högerklicka på **SupportAssistWizard.exe** och klicka på **Kör som administratör**.
Installationsguiden visas.
- 3 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- 4 På sidan **Installationstyp** väljer du alternativet **Skapa ny konfiguration** och klickar på **Nästa**.
- 5 På sidan **Avtal** läser du villkoren och avtalet för informationsdelning i Dell-system, markerar kryssrutan **Jag tillåter att Dell samlar in Service Tag-nummer och annan systemanvändningsinformation** och klickar sedan på **Nästa**.
- 6 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).
- 7 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.
- 8 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 9 På sidan **Kontakt och leverans** anger du kontakt- och leveransinformationen, väljer önskat kontaktsätt och klickar sedan på **Nästa**.
- 10 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 11 På sidan **Driftsättningstyp** väljer du **Svarsfil**.
- 12 Ange nyckel för att avkryptera svarsfilen.

ⓘ OBS: Se till att du noterar krypteringsnyckeln eftersom samma nyckel krävs vid distributionen av SupportAssist med svarsfilen på målsystemen.

- 13 Klicka på **Bläddra**, välj den mapp där du vill spara svarsfilen och klicka sedan på **Skapa**.
Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.
 - En svarsfil med konfigurationsinställningar
 - CheckandUninstall.ps1

Distribuera svarsfil

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.

Om denna uppgift

Dell har validerat driftsättning av SupportAssist på målsystem genom att använda Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dock använda valfritt distributionsverktyg för att driftsätta SupportAssist-installationspaket (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**) tillsammans med svarsfilen på målsystemen.

Steg

I distributionsverktyget använder du följande kommando för att distribuera SupportAssist på målsystemen:

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

<key> är den krypteringsnyckel som har angetts i **Installationsguiden**.

ⓘ OBS: Om nyckeln som användes för att kryptera svarsfilen innehåller specialtecken ska du omsluta produktnyckeln med citattecken.

ⓘ OBS: Om du distribuerar den senaste versionen av SupportAssist-installationspaketet på målsystem med en felaktig nyckel avinstalleras den tidigare versionen av SupportAssist. Men den senaste versionen av SupportAssist kommer inte att installeras. Om problemet uppstår distribuerar du SupportAssist-installationspaketet igen, denna gång med rätt nyckel.

Du kan komma åt filen **SupportAssistConfiguration.msi** via någon av följande sökvägar:

- På 64-bitarssystem: x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- På 32-bitarssystem: x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Där x är den plats där du har installerat SupportAssist.

Exempel

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

Konfigurera internetanslutning

Du måste ange information om internetanslutning för både lokala system och målsystem för att kunna skapa en konfigurationsfil.

1 På sidan **Lokalt system** utför du något av följande:

- Om ditt lokala system ansluter direkt till internet väljer du **Anslut direkt**.
- Om ditt lokala system ansluter till internet via proxyserver utför du följande:
 - 1 Välj **Anslut via proxy**.
Fälten för proxyinställningar visas.
 - 2 Ange information om proxyserverns adress och portnummer.
 - 3 Om proxyservern kräver autentisering väljer du **Den här proxyservern kräver autentisering**.
 - 4 Ange användarnamn och lösenord för proxyservern.

 **OBS:** För proxyserverautentisering rekommenderar Dell att du använder användarnamn och lösenord för ett servicekonto som inte löper ut.

2 Om målsystemen använder olika inställningar för internetanslutning väljer du **Målsystemen har olika inställningar**.

Sidan **Målsystem** visas.

3 Välj någon av följande åtgärder:

- Om målsystemet ansluter direkt till internet väljer du **Anslut direkt**.
- Om målsystemet ansluter till internet via proxyserver utför du följande steg:
 - 1 Välj **Anslut via proxy**.
Fälten för proxyinställningar visas.
 - 2 Ange information om proxyserverns adress och portnummer.
 - 3 Om proxyservern kräver autentisering markerar du kryssrutan **Den här proxyservern kräver autentisering**.
 - 4 Ange användarnamn och lösenord för proxyservern.

 **OBS:** Målsystemens internetanslutning kan inte verifieras från Installationsguiden.

Preferenser

SupportAssist gör att du kan utföra automatiserade och manuella uppgifter på de system som SupportAssist är driftsatt på. Manuella uppgifter kan endast utföras av användare i systemet om SupportAssists användargränssnitt är aktiverat. Automatiserade uppgifter utförs dock på systemen även om SupportAssists användargränssnitt inte är aktiverat. Information om hur du använder SupportAssists användargränssnitt finns i SupportAssist for Business Client Systems användarhandbok finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

I följande tabell beskrivs alternativen i avsnittet **Automatiserade uppgifter**.

Tabell 2. Automatiserade uppgifter

Alternativ	Beskrivning
Automatisk uppdatering av SupportAssist	Tillåt att SupportAssist automatiskt uppgraderar till högre version.
Inkludera information om programvara i insamlade data	Tillåt Dell att samla in information om installerade program, drivrutiner och uppdateringar av operativsystem från dina system.

Alternativ	Beskrivning
	 OBS: SupportAssist samlar inte in någon information om användningen av dina program.
Inkludera identifieringsinformation	Tillåt Dell att samla in systemidentifieringsinformation.
Utför planerade genomsökningar	Tillåt SupportAssist att automatiskt genomsöka system för att identifiera uppdateringar av drivrutiner, maskinvaruproblem och nödvändiga systemoptimeringar.  OBS: SupportAssist utför en schemalagd genomsökning endast när systemet är ansluten till ett eluttag och systemet inte används under starten av den schemalagda genomsökningen.
Automatisk programoptimering  OBS: Den här kryssrutan är endast aktiverad om du har aktiverat planerade genomsökningar.	Tillåt SupportAssist att automatiskt optimera systemet efter genomsökning.  OBS: Auto-optimeringar gäller endast för system med aktiv ProSupport Plus- eller ProSupport Flex for Client serviceplan.
Frekvens  OBS: Alternativen aktiveras endast om du aktiverar planerade genomsökningar.	Välj hur ofta SupportAssist ska utföra planerade genomsökningar, till exempel månadsvis.

I tabellen nedan beskrivs alternativen i avsnittet **Användarinteraktioner**.

Tabell 3. Användarinteraktioner

Alternativ	Beskrivning
Tillåt att användare öppnar och kör SupportAssist på sina datorer	Gör att användare kan visa och använda SupportAssists användargränssnitt.  OBS: När du aktiverar SupportAssists användargränssnitt aktiveras övriga alternativ i användarinteraktionsavsnitten.
Endast administratörer	Aktiverar SupportAssists användargränssnitt enbart för användare med administratörsrättigheter på systemet.
Alla användare	Aktiverar SupportAssists användargränssnitt för alla användartyper.
Visa meddelanden	Tillåt SupportAssist att visa meddelanden om programoptimeringar och uppdateringar av drivrutiner.
Drivrutinuppdateringar	Gör att användare med administratörsrättigheter på systemet manuellt kan kontrollera och installera drivrutinuppdateringar.  OBS: Termen drivrutin avser drivrutiner, fast programvara och BIOS-uppdateringar.
Rensa filer	Tar bort överflödiga filer, mappar för temporära filer och andra onödiga filer från systemet.
Justera prestanda	Justerar energiinställningar, register och minnestilldelning för att maximera bearbetningshastigheten i ditt system.
Optimera nätverket	Optimerar nätverket för att säkerställa att nätverket är anslutet och uppdaterar dina systeminställningar för att bibehålla ett effektivt och tillförlitligt nätverk.

Alternativ	Beskrivning
Ta bort virus och skadlig programvara i OBS: Funktionen för borttagning av virus och skadliga program finns enbart på system som har aktiv ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan. i OBS: Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.	Isolerar och tar bort filer som har infekterats av virus och skadliga program.

Test av SupportAssist-anslutning

Förutsättningar

- Målsystemen måste ha internetanslutning.
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.

Om denna uppgift

För att kunna övervaka dina system och ge automatiserad teknisk support, måste SupportAssist vara anslutet till Dell. Kör anslutningstest på något av målsystemen efter driftsättning för att fastställa att SupportAssist har anslutit till Dell.

Steg

- 1 Gå till de målsystem på vilka du vill utföra anslutningstestet.
- 2 Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- 3 Högerklicka på **Kommandotolk** och klicka på **Kör som administratör**.
Fönstret **Kommandotolk** visas.
- 4 Bläddra till någon av följande platser beroende på operativsystemets arkitektur:
 - På 64-bitarssystem: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - På 32-bitarssystem: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Skriv `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` och tryck på Enter.
 - Om internetanslutningens inställningar i filen är inte korrekta, visas följande meddelande:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Om anslutningen till Dell inte är tillgänglig tillfälligt strömavbrott visas följande meddelande:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Om konfigurationen är klar och SupportAssist kan ansluta till Dell, visas följande meddelande:
`Connection successful.`

Migrera till SupportAssist i TechDirect

I SupportAssist for Business Client Systems version 2.0.1 kan du hantera din SupportAssist-konfiguration direkt från TechDirect. Om du redan har driftsatt SupportAssist med hjälp av **Installationsguiden** och aktiverat automatisk uppdatering, uppgraderas SupportAssist automatiskt till den senaste versionen med standardkonfiguration. Om du vill migrera till SupportAssist i TechDirect ska du hämta, packa upp och driftsätta SupportAssist-ddriftsättningspaketet från TechDirect.

Mer information om SupportAssist i TechDirect finns i SupportAssist for Business Client Systems driftsättningsguide – använd TechDirect finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

Ämnen:

- [Hämta SupportAssist från TechDirect](#)
- [Driftsätt SupportAssist-paket från TechDirect](#)

Hämta SupportAssist från TechDirect

Förutsättning

Du måste vara inloggad i TechDirect med SupportAssist administratörsrättigheter.

Steg

- 1 Gå till **TjänsterSupportAssist**.
Sidan **SupportAssist** visas.
- 2 Klicka på fliken **Inventarier**.
Panelen **Inventarier** visas.
- 3 Om du har flera konton, väljer du konto från listan **Välj konto**.
ⓘ **OBS:** Listan **Välj konto** visas endast om du har flera konton.
- 4 I tillbehörsrutan **Hämta SupportAssist** klickar du på **Hämta**.
Sidan **Hämta SupportAssist** visas.
- 5 För att hämta SupportAssist för första gången måste du verifiera ditt TechDirect-konto. Så här verifierar du kontot:
 - a Klicka på **Verifiera TechDirect-konto**.
Fönstret **Inloggning med Dell My Account** visas.
 - b Ange samma e-postadress och lösenord som du använde när du loggade in på TechDirect och klicka på **Logga in**.
- 6 Om du redan har konfigurerat SupportAssist i TechDirect, väljer du den Windows-version som passar och klickar sedan på **Hämta SupportAssist för PC-datorer**.
ⓘ **OBS:** Om du inte har konfigurerat SupportAssist och fortfarande vill hämta den körbara filen väljer du kryssrutan **Jag förstår och vill fortsätta vidare och hämtar sedan filen**.

SupportAssist körbar fil hämtas.

⚠ VIKTIGT!: Du ska inte driftsätta den hämtade den körbara filen direkt på dina system. SupportAssist fungerar inte korrekt om du driftsätter den körbara filen.

Nästa steg

Kör den körbara filen för att packa upp SupportAssist driftsättningspaket och driftsätt sedan SupportAssist.

ⓘ OBS: Vi rekommenderar att du konfigurerar SupportAssist i TechDirect innan du driftsätter paketet som du har packat upp.

Driftsätt SupportAssist-paket från TechDirect

Förutsättning

- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.
- Du måste ha hämtat SupportAssist körbar fil från TechDirect. Se [Hämta SupportAssist från TechDirect](#).

Steg

- 1 Dubbelklicka på filen `.exe`.
Följande filer extraheras och guiden **Extrahera driftsättningspaket** visas.
 - `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistToken.txt`
 - 2 I guiden väljer du önskat format för driftsättningspaketet.
Vi rekommenderar att du väljer **Windows körbar fil** som format för driftsättningspaketet. Det förenklar driftsättning av SupportAssist, att ändra en befintlig driftsättning eller att migrera till SupportAssist i TechDirect.
 - 3 Om du väljer **Windows installationsprogram** som format för driftsättningspaket ska du välja **Ny driftsättning med uppdaterade proxyuppgifter**.
Alternativen **Skapa en ny driftsättning** och **Ny driftsättning med uppdaterade proxyuppgifter** visas endast om du väljer **Windows installationsprogram**.
 - 4 Utför ett av följande steg:
 - Om systemen som du distribuerade SupportAssist ansluter direkt till internet klickar du på **Nästa**.
 - Om systemen som du distribuerade SupportAssist till ansluter till internet via proxyserver utför du följande:
 - 1 Välj **Anslut till internet via proxy**.
 - 2 Ange adress och portnummer.
 - 3 Om proxyservern kräver autentisering väljer du **Den här proxyservern kräver autentisering**.
 - 4 Ange användarnamn och lösenord.
-  **OBS:** För proxyserverautentisering rekommenderar Dell att du använder användarnamn och lösenord för ett servicekonto som inte löper ut.

- 5 Klicka på **Next** (nästa).

Sidan **Filens plats** visas.

- 5 Klicka på **Bläddra** och välj den mapp dit du vill packa upp driftsättningspaketet.
- 6 Klicka på **Next** (nästa).
 - Om du väljer **Windows körbar fil** skapas en exe-fil i den angivna mappen och sidan **Driftsättningsinstruktioner** visas.
 - Om du väljer **Windows installationsprogram** skapas följande filer i den valda mappen och sidan **Driftsättningsinstruktioner** visas.
 - `MST-fil`
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`
- 7 Välj någon av följande åtgärder:
 - Om du packade upp driftsättningspaketet i EXE-format ska du distribuera EXE-filen till målsystemen med hjälp av ett distributionsverktyg.
 - Om du packade upp driftsättningspaketet i MSI-format ska du köra följande kommando för att driftsätta SupportAssist driftsättningspaket:

```
msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi  
TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
```

`<downloaded path>` är plats för den mapp dit du hämtade SupportAssist körbar fil från TechDirect.

Ordlista

Tabell 4. Ordlista

Terminologi/förkortningar/akronymer	Definition
System	Representerar Dells bärbara och stationära datorer, gateways och Embedded Box-datorer.
Supportförfrågan	När ett problem identifieras i ett system skapar SupportAssist en supportförfrågan och vidarebefordrar den till den tekniska supporten för att lösa problemet.
TechDirect	Det är ett centraliserat supportverktyg som är avsett att ge kommersiella kunder en möjlighet att öppna och hantera Dell-supportförfrågningar. TechDirect gör att du kan hantera SupportAssist-varningar på en central plats.
WMI	Windows Management Instrumentation
Varning	En varning är ett meddelande som skapats av SupportAssist när ett problem identifieras i ett målsystem.
MAC	Media Access Control-adress
Lokalt system	Lokalt system eller administratörssystem avser systemet du använder för att skapa SupportAssist-distributionsfiler eller -paket
Målsystem	Målsystem avser alla system på vilka du distribuerar SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) är ett filformat för installationspaket som används av Windows.
MST	Microsoft Transform (MST) File är en konfigurationsfil som används av Microsoft Windows Installer för att konfigurera programvaruinstallationer. SupportAssist MST-filen innehåller inställningar som ska konfigureras på varje målsystem.
Svarsfil	SupportAssist-svarsfilen är en XML-baserad fil som innehåller de inställningar som konfigureras på varje målsystem.
Active Directory Administrative Template (ADML/ADMX)	Active Directory-administrationsmall är en funktion för gruppprinciper som används för central hantering av system i en Active Directory-miljö. SupportAssist Active Directory-konfigurationsfilen innehåller de inställningar som konfigureras på varje målsystem. Administrationsmallar delas upp i .admx-filer och språkspecifika .adml-filer för användning av gruppolicyadministratörer. Ändringar som görs i de här filerna gör att administratörer kan konfigurera samma uppsättning principer genom att använda två språk. Administratörer kan konfigurera principer med hjälp av språkspecifika .adml-filer och språkneutrala .admx-filer.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager