

# 企業用戶端系統專用的 Dell SupportAssist

Dell ImageAssist 使用者的快速參考指南



## 註、警示與警告

 **註:** 「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:** 「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:** 「警告」表示有可能會導致財產損失、人身傷害甚至死亡。

© 2018 - 2019 年 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 與其他商標均為 Dell Inc.或其子公司的商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

2019 - 05

修正版 A02

<b>1 簡介</b> .....	<b>4</b>
關於企業用戶端系統專用的 Dell SupportAssist.....	4
重要功能.....	4
SupportAssist 功能與 Dell 服務方案.....	4
<b>2 設定及部署 SupportAssist</b> .....	<b>7</b>
設定和部署 SupportAssist 的最低需求.....	7
使用 Windows 安裝程式檔部署 SupportAssist.....	7
Windows Installer 檔案.....	8
Windows Installer 檔案.....	8
使用 Active Directory 群組原則進行部署.....	9
建立 Active Directory 管理範本檔案.....	9
在網域控制器部署 Active Directory 管理員範本檔案.....	10
使用回應檔案部署 SupportAssist.....	10
建立回應檔案.....	10
修改回應檔案.....	11
設定網際網路連線.....	12
偏好設定.....	12
測試 SupportAssist 連線.....	13
<b>3 遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist</b> .....	<b>15</b>
從 TechDirect 下載 SupportAssist.....	15
從 TechDirect 部署 SupportAssist 套裝.....	16
<b>4 詞彙表</b> .....	<b>17</b>

# 簡介

Dell ImageAssist 可供您快速建立和維護隨時可部署的自訂跨平台 Microsoft Windows 影像。在影像中，您可以加入企業用戶端系統專用的 SupportAssist 接收自動化技術支援。

① | 註: Dell ImageAssist 版本 8.7 不支援安裝 SupportAssist。

如果建立影像時加入 SupportAssist，您必須建立並部署 SupportAssist 組態檔案，才能啟用 SupportAssist 的自動監控。本文件提供如何建立 SupportAssist 組態檔案並在多個系統部署該檔案的資訊。

① | 註: 預設情況下，不會為使用者啟用 Business Client 系統使用者介面的 SupportAssist。但是，您可以為所有使用者或僅為系統上具有管理員許可權的使用者啟用使用者介面。

## 關於企業用戶端系統專用的 Dell SupportAssist

SupportAssist 是主動式的預測技術，可讓您收到貴組織使用之 Dell 系統的自動化技術支援。偵測到問題時，SupportAssist 會為具備有效 ProSupport 或 ProSupport Plus 服務方案的系統，向 Dell 技術支援部門自動提出支援要求。支援要求即會根據問題的類型開始自動分派零件或提出技術支援要求。

SupportAssist 也會自動從您的 Dell 系統收集硬體和軟體資料，並將其安全地傳送至 Dell 技術支援部門。技術支援部門會使用收集來的資料進行疑難排解，並提供問題的解決方案。

主題：

- [重要功能](#)
- [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)

## 重要功能

- 偵測到問題時自動建立支援要求
- 為需要更換零件的問題自動分派零件
- 技術支援部門會主動與您聯絡，協助您解決問題。
- 預測性問題偵測及通知
- 將警示轉寄至您連結的 TechDirect 帳戶
- 使用您連結的 TechDirect 帳戶檢視 SupportAssist 警示
- 使用 WMI 從系統中擷取 SupportAssist 資料

① | 註: 依系統的 Dell 服務方案而定，可使用的 SupportAssist 功能會有所不同。

## SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

針對具備有效 Basic、ProSupport、ProSupport Plus 和 ProSupport Flex for Client 服務方案的系統，下表總結各系統適用的 SupportAssist 功能。

表 1. SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

功能	說明	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
排程硬體和軟體掃描	您可以根據喜好排程硬體及軟體掃描。	✓	✓	✓	✓
更新驅動程式	讓具有系統管理員權限的使用者可以掃描和安裝適用於其系統的驅動程式更新。	✓	✓	✓	✓
掃描硬體	讓使用者可以掃描其系統硬體是否存在問題。	✓	✓	✓	✓
清除檔案	從其系統清除暫存、冗餘和其他不需要的檔案。您亦可讓使用者清理其系統上的檔案。	✓	✓	✓	✓
調整系統效能	調整電源設定、登錄檔及記憶體配置來微調其系統效能。您亦可讓使用者調整其系統效能。	✓	✓	✓	✓
最佳化網路連線能力	透過調整設定來最佳化網路連線能力，獲得有效率且可靠的網路。您亦可讓使用者最佳化其網路連線能力。	✓	✓	✓	✓
檢視 SupportAssist 深入解析 <sup>2</sup>	SupportAssist 持續監視系統使用率資料。您可以檢視這些由 SupportAssist 或特定裝置群組監測的所有系統詳細資料。	✗	✓	✓	✓
自動化問題偵測、通知和建立支援要求 <sup>3</sup>	當 Dell 建立零件分派或技術的支援要求後，會傳送通知給您。若是技術支援要求，技術支援代表會主動與您聯絡，協助您解決問題。	✗	✓	✓	✓
自動軟體最佳化 <sup>1</sup>	SupportAssist 會在自動掃描期間自動最佳化系統。	✗	✗	✓	✓
偵測預測性問題並建立支援要求，以防系統故障 <sup>4</sup>	系統會將可能有零件故障的通知傳送給您的主要和次要聯絡人。Dell 會開啟支援要求並與您聯絡，以寄送替換零件。	✗	✗	✓	✓
移除病毒和惡意軟體 <sup>1</sup>	區隔、移除並儲存遭病毒和惡意軟體損毀的檔案，以維護系統安全。您亦可讓使用者從其系統中移除病毒和惡意軟體。	✗	✗	✓	✓

1 — 病毒及惡意軟體移除功能不適用於中國等特定地區。

2 — SupportAssist 深入解析僅提供英文版內容。

3 — 如果 TechDirect 中的技術支援或零件分派自動轉寄功能關閉，請自行檢閱並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。

4 — 預測問題偵測功能僅適用於電池、硬碟、固態硬碟 (SSD) 和風扇。

① 註: 若系統使用的是 **Basic** 服務方案，警示不會轉寄給 **TechDirect**。

## 設定及部署 SupportAssist

通過**安裝管理員**嚮導, 您可以使用以下一種部署類型, 創建具有所需配置的 SupportAssist 部署包:

- Windows 安裝程式檔 (MST) —如果您使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 、KACE 等工具部署配置資訊, 則使用該檔。
- Active Directory 管理範本—如果您通過創建 Active Directory 群組原則部署配置資訊, 則使用。
- 應答檔—如果使用應答檔部署配置資訊, 則使用。

您還可以從 TechDirect 下載 SupportAssist 部署包。如果已部署使用 **Setup Manager** 嚮導創建的 SupportAssist 部署包, 則可以手動遷移到 TechDirect 中的 SupportAssist。請參閱[遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist](#)。

有關 TechDirect 中 SupportAssist 的詳細資訊, 請參閱《*SupportAssist for Business Client Systems Deployment Guide*》(適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 部署指南) (使用 TechDirect) · 網址為 [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools)。

主題：

- [設定和部署 SupportAssist 的最低需求](#)
- [使用 Windows 安裝程式檔部署 SupportAssist](#)
- [使用 Active Directory 群組原則進行部署](#)
- [使用回應檔案部署 SupportAssist](#)
- [設定網際網路連線](#)
- [偏好設定](#)
- [測試 SupportAssist 連線](#)

## 設定和部署 SupportAssist 的最低需求

- 您必須擁有「我的帳戶」。如果您沒有 Dell My Account, 請轉至 [Dell 我的帳戶](#) 註冊頁面。
- 使用與「我的帳戶」相同的認證, 以管理員身分註冊 TechDirect。若要為貴組織註冊 TechDirect, 請造訪 [TechDirect 註冊](#) 頁面。
  - ① 註: 若要設定 SupportAssist, 您必須擁有「我的帳戶」。若同時擁有 TechDirect 帳戶尤佳 (非必要)。
  - ① 註: 若要從 TechDirect 管理 SupportAssist 警示, 您必須具備已與 TechDirect 帳戶連結的 Dell 「我的帳戶」。
  - ① 註: 若要檢視或管理硬體問題的警示, 請在 TechDirect 註冊自助分派服務。
- 本機系統和目標系統必須能夠連線至下列目的地：
  - <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>

## 使用 Windows 安裝程式檔部署 SupportAssist

本節說明如何建立包含組態設定的 MST 檔案, 以及之後使用 MST 檔案在目標系統上部署 SupportAssist。

# Windows Installer 檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。
- 您必須擁有以相同認證建立的 Dell「我的帳戶」和 TechDirect 帳戶。

## 步驟

1 移至已安裝 SupportAssist 的資料夾，並執行下列其中一項：

- 64 位元系統 - 移至 `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
- 32 位元系統 - 移至 `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

其中 **x** 是安裝 SupportAssist 的位置。

2 在 `SupportAssistWizard.exe` 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下以系統管理員身分執行。

**Dell SupportAssist 安裝管理員精靈**會隨即顯示。

3 確定所有先決條件皆符合後，按一下下一步。

4 在「安裝類型」頁面上，選取「**建立新組態**」選項，然後按一下「下一步」。

5 在「**協定**」頁面上，閱讀 Dell 系統資訊分享的條款和協定，選取我允許 Dell 收集服務標籤和其他系統使用情況的詳細資料核取方塊，然後按一下下一步。

6 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。

7 在「登入」頁面上，按一下「下一步」。

8 在 Dell「我的帳戶」的「登入」頁面上，輸入電子郵寄地址和密碼，然後按一下「登入」。

9 在「聯絡與出貨」頁面中，輸入聯絡和出貨詳細資料，選取慣用的聯絡方法，然後按一下「下一步」。

10 在「**喜好設定**」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。

11 在「**部署類型**」頁面上選取「**Windows Installer 檔案**」，並執行下列步驟：

- a 針對「**選取 MSI 檔案**」欄位，按一下「**瀏覽**」並選取您先前下載的 SupportAssist 安裝程式套裝 (`SupportAssistx64.msi` 或 `SupportAssistx86.msi`)。
- b 針對「**選擇檔案路徑與名稱**」欄位，按一下「**瀏覽**」，然後選取您要儲存組態檔案的資料夾。

12 按一下**建立**。

將在指定文件夾中創建以下文件，並顯示 **Summary (摘要)** 頁面。

- 包含配置設置的 Windows 安裝程序文件
- `CheckandUninstall.ps1`

# Windows Installer 檔案

## 事前準備作業

您必須有目標系統的管理員權限。

## 關於此工作

Dell 已使用 Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012) 驗證目標系統上的 SupportAssist 部署。不過，您可以使用下列命令，藉由任何部署工具和 MST 檔案部署 `SupportAssistConfiguration.msi`：

在部署工具中，請使用下列命令將 SupportAssist 部署於目標系統上：

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

您可以從下列其中一個路徑存取已安裝 SupportAssist 的資料夾之中的 `SupportAssistConfiguration` 檔案：

- 64 位元系統： `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

- 32 位元系統：\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

其中 x 是安裝 SupportAssist 的位置。

#### 範例

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

## 使用 Active Directory 群組原則進行部署

本節說明如何建立包含組態設定的 Active Directory (AD) 範本檔案，以及之後使用 AD 範本檔案在目標系統上部署 SupportAssist。

## 建立 Active Directory 管理範本檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。
- 您必須擁有以相同認證建立的 Dell「我的帳戶」和 TechDirect 帳戶。

#### 步驟

1 移至已安裝 SupportAssist 的資料夾，並執行下列其中一項：

- 64 位元系統 - 移至 x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 32 位元系統 - 移至 x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

其中 x 是安裝 SupportAssist 的位置。

2 在 SupportAssistWizard.exe 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下以系統管理員身分執行。

**Dell SupportAssist 安裝管理員精靈**會隨即顯示。

3 確定所有先決條件皆符合後，按一下下一步。

4 在「安裝類型」頁面上，選取「建立新組態」選項，然後按一下「下一步」。

5 在「協定」頁面上，閱讀 Dell 系統資訊分享的條款和協定，選取我允許 Dell 收集服務標籤和其他系統使用情況的詳細資料核取方塊，然後按一下下一步。

6 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。

7 在「登入」頁面上，按一下「下一步」。

8 在 Dell「我的帳戶」的「登入」頁面上，輸入電子郵件地址和密碼，然後按一下「登入」。

9 在「聯絡與出貨」頁面中，輸入聯絡和出貨詳細資料，選取慣用的聯絡方法，然後按一下「下一步」。

10 在「喜好設定」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。

11 在「部署類型」頁面上，選取 **Active Directory (AD)**。

12 輸入管理範本的名稱。

**註：** Dell 建議您使用貴組織或業務單位名稱命名 Active Directory 範本檔案。

13 按一下 **Browse (流覽)**，選擇要保存範本檔案的資料夾，然後按一下 **Create (創建)**。

將在指定資料夾中創建以下檔，並顯示 **Summary (摘要)** 頁面。

- 兩個 Active Directory 管理範本檔 ADML 和 ADMX 與配置設置
- CheckandUninstall.ps1

#### 後續步驟

在網域控制站上部署 Active Directory 管理範本檔案 (ADML 和 ADMX)。請參閱[在網域控制器部署 Active Directory 管理員範本檔案](#)。

# 在網域控制器部署 Active Directory 管理員範本檔案

## 事前準備作業

目標系統必須連接至網域網路。

## 步驟

- 1 導覽至網域控制站的中央儲存。
  - ① 註: 中央儲存位置是指 **SYSVOL** 位置。例如, **C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<您的網域名稱>\Policies\PolicyDefinitions**。
- 2 建立資料夾, 並且以作業系統所用的語言代碼命名。
  - ① 註: 根據作業系統的語言設定, 使用語言代碼做為資料夾名稱來建立資料夾。例如, 如果您的作業系統為英文, 請以名稱 **en-US** 建立資料夾。
- 3 複製 **ADML** 檔案, 並在建立的資料夾中貼上。
- 4 複製 **ADMX** 檔案, 並在中央儲存位置中貼上。
  - ① 註: 對於 **Active Directory** 系統管理範本檔案的任何變更, 可能需要一些時間才會在已連接至網域網路的所有系統上更新。為了確保快速更新, 在連接至網域網路的每個系統上, 以管理員身分開啟命令提示字元, 並鍵入 **gpupdate**, 然後按下 **Enter** 鍵。
- 5 開啟**群組原則管理**, 並且以滑鼠右鍵按一下網域資料夾, 然後按一下在此處建立 **GPO** 網域並將其連結。  
新增 **GPO** 快顯畫面隨即顯示。
- 6 輸入您偏好的網域名稱, 然後按一下**確定**鍵。
- 7 以滑鼠右鍵按一下每個作業單位資料夾, 然後按一下在此處建立 **GPO** 網域並將其連結。  
新增 **GPO** 快顯畫面隨即顯示。
- 8 輸入作業單位的 **Active Directory** 管理範本名稱, 並按一下**確定**。
- 9 以滑鼠右鍵按一下已建立的網域群組原則, 並按一下**編輯**。  
**群組原則管理編輯器**隨即顯示。
- 10 移至建立的 **Active Directory** 管理範本。按一下**輸入要散發的部署內容**。  
**輸入要散發的部署內容**頁面隨即顯示。
- 11 按一下**已啟用**, 然後按一下**套用**。
- 12 按一下**確定**。

# 使用回應檔案部署 SupportAssist

本節說明如何建立包含組態設定的回應檔案, 以及之後使用回應檔案在目標系統上部署 SupportAssist。

## 建立回應檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。
- 您必須擁有以相同認證建立的 Dell 「我的帳戶」和 TechDirect 帳戶。

## 步驟

- 1 移至已安裝 SupportAssist 的資料夾, 並執行下列其中一項:
  - 64 位元系統 - 移至 **x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\**
  - 32 位元系統 - 移至 **x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\**

其中 x 是安裝 SupportAssist 的位置。

- 2 在 **SupportAssistWizard.exe** 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下以系統管理員身分執行。  
**Dell SupportAssist 安裝管理員精靈**會隨即顯示。
- 3 確定所有先決條件皆符合後，按一下下一步。
- 4 在「安裝類型」頁面上，選取「建立新組態」選項，然後按一下「下一步」。
- 5 在協定頁面上，閱讀 Dell 系統資訊分享的條款和協定，選取我允許 Dell 收集服務標籤和其他系統使用情況的詳細資料核取方塊，然後按一下下一步。
- 6 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。
- 7 在「登入」頁面上，按一下「下一步」。
- 8 在 Dell「我的帳戶」的「登入」頁面上，輸入電子郵寄地址和密碼，然後按一下「登入」。
- 9 在「聯絡與出貨」頁面中，輸入聯絡和出貨詳細資料，選取慣用的聯絡方法，然後按一下「下一步」。
- 10 在「喜好設定」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。
- 11 在部署類型頁面上，選取 **Windows Installer** 檔案。
- 12 輸入密鑰以加密應答文件。

① 註：確定您有記下加密金鑰，因為在目標系統上使用回應檔案部署 **SupportAssist** 時會需要相同的金鑰。

- 13 单击 **Browse (浏览)**，选择要保存应答文件的文件夹，然后单击 **Create (创建)**。

将在指定文件夹中创建以下文件，并显示 **Summary (摘要)** 页面。

- 带有配置设置的应答文件
- **CheckandUninstall.ps1**

## 修改回應檔案

### 事前準備作業

您必須有目標系統的管理員權限。

### 關於此工作

Dell 已使用 Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012) 驗證目標系統上的 SupportAssist 部署。然而，您可以使用任何部署工具在目標系統上部署 SupportAssist 安裝程式套件 (SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi) 與回應檔案。

在部署工具中，請使用下列命令將 SupportAssist 部署於目標系統上：

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

其中 <key> 是在 **設置管理器** 向导中输入的加密密鑰。

① 註：如果用來加密回應檔案的金鑰包含特殊字元，請用引號括住金鑰。

① 註：若您在目標系統上使用不正確的回應檔案金鑰部署最新版本的 **SupportAssist** 安裝程式套件，則舊版的 **SupportAssist** 會解除安裝。然而，這並不會安裝最新版本的 **SupportAssist**。如果發生此問題，請使用正確的回應檔案金鑰重新部署 **SupportAssist** 安裝程式套件。

您可以從下列其中一個路徑存取已安裝 SupportAssist 的資料夾之中的 SupportAssistConfiguration 檔案：

- 64 位元系統：\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 32 位元系統：\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin

其中 x 是安裝 SupportAssist 的位置。

### 範例

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

# 設定網際網路連線

您必須提供本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，以建立組態檔案。

- 在「本機系統」區段中，執行以下操作之一：
  - 如果本機系統連線至網際網路，請選取「直接連線」。
  - 如果本機系統透過 Proxy 伺服器連線至網際網路，請執行以下步驟：
    - 選取「透過 Proxy 連線」。Proxy 設定欄位會隨即顯示。
    - 輸入 Proxy 伺服器的位址和連接埠編號詳細資料。
    - 如果 Proxy 伺服器需要身分驗證，請選取「此 Proxy 要求身分驗證」。
    - 輸入 Proxy 伺服器的使用者名稱和密碼。
- 如果目標系統使用不同的網際網路連線設定，則選取「目標系統具有不同的設定」。  
「目標系統」頁面會隨即顯示。
- 執行下列其中一個項目：
  - 如果目標系統連線至網際網路，請選取「直接連線」。
  - 如果目標系統透過 Proxy 伺服器連線至網際網路，請執行以下步驟：
    - 選取「透過 Proxy 連線」。Proxy 設定欄位會隨即顯示。
    - 輸入 Proxy 伺服器的位址和連接埠編號詳細資料。
    - 如果 Proxy 伺服器需要身分驗證，請選取「此 Proxy 要求身分驗證」核取方塊。
    - 輸入 Proxy 伺服器的使用者名稱和密碼。

**註:** 關於 Proxy 伺服器驗證，建議您提供未過期服務帳戶的使用者名稱和密碼。

**註:** 目標系統的網際網路連線能力無法透過「安裝管理員」精靈驗證。

## 偏好設定

SupportAssist 讓您在部署 SupportAssist 的系統上執行自動和手動任務。僅在啟用 SupportAssist 使用者介面時，使用者才能在系統上執行手動任務。但是，即使未啟用 SupportAssist 使用者介面，也可在系統上執行自動化任務。如需有關使用 SupportAssist 使用者介面的資訊，請參閱《適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 使用者指南》，網址為 [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools)。

下表介紹了「自動化任務」區段中的選項。

表 2. 自動化任務

方法	說明
自動更新 SupportAssist	允許 SupportAssist 自動升級至更高版本。
在收集的資料中包含軟體資訊	允許 Dell 從您的系統收集有關安裝的應用程式、驅動程式和作業系統更新的資訊。 <b>註:</b> SupportAssist 不會收集任何有關應用程式用法上的資訊。
包括識別碼資訊	允許 Dell 收集系統識別碼資訊。
執行排定的掃描	允許 SupportAssist 自動掃描系統以偵測驅動程式更新、硬體問題和必要的系統最佳化。

方法	說明
	① 註: 當系統已連接電源插座，且啟動排程的掃描期間未在使用中， <b>SupportAssist</b> 才會執行排程的掃描。
自動軟體最佳化 ① 註: 僅在已啟用排定掃描的情況下，才會啟用此核取方塊。	允許 SupportAssist 在掃描後自動最佳化系統。 ① 註: 自動最佳化功能僅適用於具備有效 <b>ProSupport Plus</b> 或 <b>ProSupport Flex for Client</b> 服務方案的系統。
頻率 ① 註: 僅在當您啟用排定掃描時，這些選項才會啟用。	選取 SupportAssist 執行排定掃描的頻率，例如「每月」。

下表介紹了「使用者互動」區段中的選項。

**表 3. 使用者互動**

方法	說明
允許使用者在其 PC 上開啟和執行 <b>SupportAssist</b>	讓使用者可檢視和使用 SupportAssist 使用者介面。 ① 註: 啟用 <b>SupportAssist</b> 使用者介面時，將會啟用「使用者互動」區段中的其他選項。
僅限系統管理員	僅針對具有系統管理員權限的使用者啟用 SupportAssist 使用者介面。
所有使用者	針對所有類型的使用者啟用 SupportAssist 使用者介面。
顯示通知	允許 SupportAssist 顯示有關軟體最佳化和驅動程式更新的通知。
驅動程式更新	允許具有系統管理權限的使用者手動檢查和安裝驅動程式更新。 ① 註: 「驅動程式」一詞是指驅動程式、韌體和 BIOS 更新。
清除檔案	從系統移除多餘檔案、暫時資料夾和其他不重要的雜亂項目。
調整效能	調整電源設定、登錄，以及記憶體配置以最大化系統的處理速度。
最佳化網路	最佳化網路以確保網路連線能力，並更新系統設定以維持高效率且可靠的網路。
移除病毒和惡意程式碼 ① 註: 病毒及惡意軟體移除功能僅適用於具備有效 <b>ProSupport Plus</b> 或 <b>ProSupport Flex for Client</b> 服務方案的系統。 ① 註: 病毒及惡意軟體移除功能不適用於中國等特定地區。	隔離並移除感染病毒和惡意軟體的檔案。

## 測試 SupportAssist 連線

- 目標系統必須具有網際網路連線能力。
- 您必須有目標系統的管理員權限。

## 關於此工作

為了監控您的系統並提供自動化技術支援，SupportAssist 必須先與 Dell 連線。部署後在任何目標系統上執行連線能力測試，以確定 SupportAssist 是否成功連線至 Dell。

### 步驟

- 1 存取您要執行連線測試的目標系統。
- 2 按一下 **開始**，開啟程式功能表。
- 3 在 **命令提示字元** 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 **以系統管理員身分執行**。  
**命令提示字元** 視窗隨即顯示。
- 4 依作業系統架構瀏覽至下列任一位置：
  - 64 位元系統：\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
  - 32 位元系統：\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 5 輸入 **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity**，然後按下 Enter 鍵。
  - 如果組態檔案中的網際網路連線設定不正確，畫面會顯示下列訊息：  

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
  - 若因網路暫時中斷而導致系統無法連線至 Dell，畫面會顯示下列訊息：  

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
  - 如果安裝完成，且 SupportAssist 可順利連線至 Dell，畫面會顯示下列訊息：  

```
Connection successful.
```

## 遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist

在企業用戶端系統專用的 SupportAssist 2.0.1 版中，您可以直接從 TechDirect 管理 SupportAssist 組態。如果您已經使用「安裝管理員」精靈部署了 SupportAssist，並且已啟用自動更新，SupportAssist 會自動升級至採用預設組態的最新版本。若要遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist，請從 TechDirect 下載、解壓縮和部署 SupportAssist 部署套裝。

如需有關 TechDirect 中 SupportAssist 的詳細資訊，請參閱《SupportAssist for Business Client Systems Deployment Guide》(適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 部署指南) (使用 TechDirect)，網址為 [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools)。

主題：

- 從 TechDirect 下載 SupportAssist
- 從 TechDirect 部署 SupportAssist 套裝

### 從 TechDirect 下載 SupportAssist

#### 事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

#### 步驟

- 1 前往「服務」「SupportAssist」。  
**SupportAssist** 頁面會隨即顯示。
- 2 按一下「資產」標籤。  
「資產」頁面會隨即顯示。
- 3 如果您有多個帳戶，請從**選取帳戶**清單中選取帳戶。  
**① 註:** 只有在您擁有多個帳戶的情況下，畫面才會顯示選取帳戶清單。
- 4 在「下載 SupportAssist」小工具上，按一下「下載」。  
「下載 SupportAssist」頁面會隨即顯示。
- 5 首次下載 SupportAssist 時，必須驗證 TechDirect 帳戶。若要驗證帳戶，請執行以下步驟：
  - a 按一下「驗證 TechDirect 帳戶」。  
此時將顯示 Dell「My Account」的「登入」視窗。
  - b 輸入用於登入 TechDirect 的相同電子郵件地址和密碼，然後按一下「登入」。
- 6 如果您已在 TechDirect 中設定 SupportAssist，請選取所需的 Windows 版本，然後按一下「下載 PC 專用的 SupportAssist」。  
**① 註:** 如果您尚未設定 **SupportAssist**，而仍想下載可執行檔，請選取「我理解並想繼續」核取方塊，然後下載檔案。

SupportAssist 可執行檔隨即下載。

**△ 警告:** 您不可直接在系統上部署下載的可執行檔。如果部署可執行檔，**SupportAssist** 將無法正常運作。

#### 後續步驟

執行可執行檔以解壓縮 SupportAssist 部署套裝，然後部署 SupportAssist。

**① 註:** 建議您在部署解壓縮的套裝軟體之前，先在 **TechDirect** 中設定 **SupportAssist**。

# 從 TechDirect 部署 SupportAssist 套裝

## 事前準備作業

- 您必須有目標系統的管理員權限。
- 您必須已從 TechDirect 下載 SupportAssist 可執行檔。請參閱[從 TechDirect 下載 SupportAssist](#)。

## 步驟

- 1 按兩下 .exe 檔案。

系統隨即會解壓縮以下檔案，並顯示「部署套裝解壓縮程式」精靈。

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

- 2 在精靈中，選取所需的部署套裝格式。

建議您選取「Windows 可執行檔」作為部署套裝格式。這簡化了部署 SupportAssist、修改現有部署或遷移至 TechDirect 中 SupportAssist 的程序。

- 3 如果您選取「Windows 安裝程式」作為部署套裝格式，請選取「使用更新的 proxy 詳細資料重新部署」。  
僅在您選取「Windows 安裝程式」時，才會顯示「建立新部署」或「使用更新的 proxy 詳細資料重新部署」選項。

- 4 執行下列其中一個步驟：

- 如果您部署 SupportAssist 的系統是直接連線至網際網路，請按一下「下一步」。
- 如果您部署 SupportAssist 的系統是透過 proxy 伺服器連線至網際網路，請執行以下步驟：
  - 1 選取「透過 proxy 連線至網際網路」。
  - 2 輸入位址和連接埠編號。
  - 3 如果 Proxy 伺服器需要身分驗證，請選取「此 Proxy 要求身分驗證」。
  - 4 輸入使用者名稱和密碼。

 **註：**關於 **Proxy** 伺服器驗證，建議您提供未過期服務帳戶的使用者名稱和密碼。

- 5 按一下下一步。

「檔案位置」頁面會隨即顯示。

- 5 按一下「瀏覽」並選取要在其中解壓縮部署套裝的資料夾。

- 6 按一下下一步。

- 如果您選取「Windows 可執行檔」，系統會在指定的資料夾中建立 EXE 檔，並顯示「部署說明」頁面。
- 如果您選取「Windows 安裝程式」，系統會在所選的資料夾中建立以下檔，並顯示「部署說明」頁面。
  - MST 檔案
  - CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi

- 7 執行下列其中一個項目：

- 如果以 EXE 格式解壓縮部署套裝，請使用部署工具在目標系統上部署 EXE 檔案。
- 如果以 MSI 格式解壓縮部署套裝，請執行以下命令來部署 SupportAssist 部署套裝：`msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`  
其中，<下載的路徑>是您從 TechDirect 下載 SupportAssist 可執行檔的資料夾位置。

## 詞彙表

表 4. 詞彙表

術語/縮寫/簡寫用語	定義
系統	代表 Dell 筆記型電腦、桌上型電腦、平板電腦、閘道和 Embedded Box PC
支援要求	偵測到系統上的問題時，SupportAssist 會建立支援要求，並轉寄給技術支援部門以解決此問題。
TechDirect	這是一款集中式的支援工具，旨在為商業客戶提供開啟和管理 Dell 支援要求的功能。TechDirect 入口網站可讓您在中央位置管理 SupportAssist 警示。
WMI	Windows Management Instrumentation
警示	警示是在目標系統偵測到問題時由 SupportAssist 建立的通知。
MAC	媒體存取控制位址
本機系統	本機系統或管理員系統是指您將用來建立 SupportAssist 部署檔案或套件的系統
目標系統	目標系統是指您將在其上部署 SupportAssist 的所有系統。
MSI	Microsoft Installer (MSI) 是 Windows 使用的安裝程式套件檔案格式。
MST	Microsoft 轉換 (MST) 檔案是 Microsoft Windows Installer 用來設定軟體安裝的組態檔案。SupportAssist MST 檔案包含會在每個目標系統上配置的設定。
回應檔案	SupportAssist 回應檔案是一種 XML 組態檔案，包含會在每個目標系統上配置的設定。
Active Directory 管理範本 (ADML/ADMX)	Active Directory 管理範本是在 Active Directory 環境內用於集中管理系統的群組原則功能。SupportAssist Active Directory 組態檔案包含會在每個目標系統上配置的設定。  管理範本檔案分為 .admx 檔案和特定語言的 adml 檔案，可供群組原則管理員使用。在這些檔案中實作的變更可讓系統管理員使用兩種語言設定同一組原則。管理員可以使用特定語言的 .adml 檔案和非語言相關的 .admx 檔案來設定原則。
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager