


SupportAssist für Business PCs

Administratorhandbuch

HINWEIS: Dieser Inhalt wurde mithilfe künstlicher Intelligenz (KI) übersetzt. Er kann Fehler enthalten und wird in der vorliegenden Form ohne jegliche Gewähr zur Verfügung gestellt. Um den (nicht übersetzten) Originalinhalt einzusehen, beziehen Sie sich bitte auf die englische Version. Bei Fragen oder Bedenken zu diesem Inhalt wenden Sie sich bitte an Dell unter Dell.Translation.Feedback@dell.com.

Identifizier	GUID-5B8DE7B7-879F-45A4-88E0-732155904029
Version	19
Status	Translation approved

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** HINWEIS enthält wichtige Informationen, mit denen Sie Ihr Produkt besser nutzen können.

 **VORSICHT: ACHTUNG deutet auf mögliche Schäden an der Hardware oder auf den Verlust von Daten hin und zeigt, wie Sie das Problem vermeiden können.**

 **WARNUNG: WARNUNG weist auf ein potenzielles Risiko für Sachschäden, Verletzungen oder den Tod hin.**

Kapitel 1: Einführung.....	6
Version.....	6
Neue und verbesserte Funktionen.....	6
Zielgruppe.....	7
Zweck des Dokuments.....	7
Funktionen für das Verbinden und Verwalten und Dell Servicepläne.....	7
Verbindungs- und Verwaltungsrollen in TechDirect.....	10
Unterstützte Systeme.....	13
Versendbare Teile.....	13
Kapitel 2: Übersicht.....	14
Anpassen der Übersichtsseite.....	15
Kapitel 3: Suchen.....	16
Nach Regeln oder Kriterien suchen.....	16
Nach Kennungen suchen.....	17
Kapitel 4: Verwalten von PCs und Gruppen.....	18
PC-Bestand.....	18
Erstellen einer Serviceanfrage.....	21
Erstellen einer Versandanforderung.....	22
Entfernen getrennter PCs.....	22
Übersicht über Gruppen.....	23
Eine Gruppe erstellen.....	23
Assets zwischen bestehenden Gruppen verschieben.....	24
Aktualisieren des Standortnamens.....	25
Aktualisieren des Gruppennamens.....	25
Gruppe löschen.....	25
Erstellen einer nutzerdefinierten oder dynamischen Gruppe.....	26
Kapitel 5: Verwalten eines einzelnen PC.....	27
PC-Übersicht.....	27
Empfehlungen für einen spezifischen PC.....	29
Wiederherstellen von PC-Dateien und -Einstellungen.....	30
Funktionszustand eines spezifischen PCs.....	30
Anwendungserfahrung für einen spezifischen PC.....	31
Sicherheit für einen spezifischen PC.....	32
Verifizierung von Komponenten für einen bestimmten PC.....	33
Kapitel 6: Empfehlungen für Ihre PCs.....	35
Überprüfen und Planen von PC-Updates.....	36
Hardware scannen.....	37
Leistung steigern.....	37
Netzwerk optimieren.....	38

Viren und Malware entfernen.....	38
Kapitel 7: Kundenspezifische Kataloge für Ihre PCs.....	40
Verwalten von Katalogen für PCs, die mit Dell verbunden sind.....	41
Neuen Katalog erstellen.....	41
Verwalten von Katalogen.....	42
Katalogstatus.....	43
Ändern von Update-Katalogen.....	44
Herunterladen der Updates auf den Netzwerkspeicherort.....	46
Remote-Bereitstellung eines Katalogs.....	46
Katalogbereitstellungen.....	47
Verwalten von Katalogen für PCs, die nicht mit Dell verbunden sind.....	49
Neuen Katalog erstellen.....	49
Manuelles Bereitstellen eines Katalogs.....	50
Kapitel 8: Verwalten von SupportAssist-Warnmeldungen.....	52
Übersicht über Warnmeldungen.....	52
Details einer spezifischen Warnmeldung.....	54
Warnungsmaßnahmen.....	54
Kapitel 9: Korrekturregeln für Ihre PCs.....	56
Erstellen einer Korrekturregel mithilfe vordefinierter Dell Bibliotheksskripte.....	57
Erstellen von Korrekturregeln mithilfe von nutzerdefinierten Workflowskripten.....	62
Details einer spezifischen Regel.....	64
Aktualisieren einer Korrekturregel.....	65
Löschen einer Korrekturregel.....	66
Managen von PowerShell-Skripts.....	66
Kapitel 10: Anwendungserfahrung für Ihre PCs.....	68
Kapitel 11: Sicherheit für Ihre PCs.....	70
Sicherheitsintegrität.....	70
Komponentenverifizierung.....	72
Kapitel 12: Konfigurieren der Einstellungen.....	74
Festlegen von Bestandskennungen.....	74
Aktivieren oder Deaktivieren des Remotesupports.....	75
Einrichten von Warnmeldungsregeln.....	75
Einrichten einer PC-Aktualisierungsquelle.....	76
Rollen und Berechtigungen.....	77
Nutzerdetails und Berechtigungen.....	77
Funktionen, Rollen und Nutzerberechtigungen.....	78
Verbindung von SupportAssist-Warnmeldungen mit externen Lösungen.....	78
Verbinden mit einer externen Lösung.....	79
Bearbeiten einer externen Lösungsverbindung.....	79
Löschen einer externen Lösungsverbindung.....	80
Kapitel 13: Datenexporte.....	81

Kapitel 14: Leistungsindikatoren.....	82
Kapitel 15: Auditpfad.....	84
Kapitel 16: E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist.....	86
Kapitel 17: Abrufen von SupportAssist-Daten mit WMI.....	87
Kapitel 18: Abrufen von SupportAssist-Daten mit APIs.....	90
Anhang A: Funktionen und Verbesserungen in früheren Versionen.....	91
Anhang B: Ressourcen.....	94
Anhang C: Kontaktaufnahme mit Dell.....	96

Identifizier	GUID-C2A8C84B-2ED3-4F91-8049-ABDD492A7702
Version	7
Status	Translation approved

Einführung

SupportAssist ist eine proaktive und vorausschauende Technologie, die automatisierten technischen Support für Dell PCs bereitstellt. Es überwacht proaktiv Hardware und Software, behebt Leistungsprobleme, verhindert Sicherheitsbedrohungen und automatisiert die Zusammenarbeit mit dem technischen Support von Dell.

Je nach Serviceplan kann SupportAssist auch Supportanfragen für erkannte Probleme erstellen. Darüber hinaus optimiert es die PC-Leistung, indem es unerwünschte Dateien entfernt, Netzwerkeinstellungen optimiert, die Systemleistung steigert, Viren und Malware entfernt und verfügbare Updates identifiziert.

SupportAssist erfasst und sendet die erforderlichen PC-Informationen sicher an den technischen Support von Dell. Diese erfassten Daten helfen Dell bei der Bereitstellung einer verbesserten, effizienten und beschleunigten Supporterfahrung.

SupportAssist erfasst außerdem proaktiv Telemetrie-, Anwendungs-, Integritäts- und Sicherheitsdaten von Ihren PCs und bietet verschiedene Leistungseinblicke bezüglich Ihrer PCs basierend auf Ihrem Serviceplan.

Nachdem Sie SupportAssist auf Ihren PCs bereitgestellt haben, können Sie die PC-Flotte über Connect and manage (Verbinden und Verwalten) in [TechDirect](#) verwalten.

Themen:

- [Version](#)
- [Neue und verbesserte Funktionen](#)
- [Zielgruppe](#)
- [Zweck des Dokuments](#)
- [Funktionen für das Verbinden und Verwalten und Dell Servicepläne](#)
- [Verbindungs- und Verwaltungsrollen in TechDirect](#)
- [Unterstützte Systeme](#)
- [Versendbare Teile](#)

Identifizier	GUID-F9F7FB85-E1C6-4C8C-A3EE-FA59EC29A115
Version	36
Status	Translation approved

Version

4.9.0,40923

Identifizier	GUID-00B9E867-4FFF-403E-B50C-F87349E8478A
Version	26
Status	Translation approved

Neue und verbesserte Funktionen

- **Automatisierte Updates:** Halten Sie Ihre PC-Flotte mit BIOS, Treibern und Firmware automatisch nach Updatetyp, Gerätekategorie oder Wichtigkeit auf dem neuesten Stand.
- **Automatische PC-Updates unter Ihrer Kontrolle:** Flexibilität zum Aktivieren oder Deaktivieren automatischer PC-Updates und Auswahl zwischen der neuesten (N) Version oder früheren (N-1) Versions-Updates.
- **Unterstützung für neue PCs der Marke Dell:** SupportAssist for Business PCs kann jetzt auf PCs der Marken Dell, Dell Pro und Dell Pro Max bereitgestellt werden.
- **Weitere Verbesserungen:** Dieses Update enthält Leistungsverbesserungen, Sicherheitskorrekturen und Fehlerbehebungen.

Verbesserungen bei der Korrektur:

- Überarbeitetes Korrektur-Dashboard: Hier werden relevante Karten für Erkennungs- und Korrekturregeln angezeigt.
- Neuer Ansichtsworkflow für Dell Standardregeln: Aktivieren Sie die Ansicht für Standard-Workflow-Prozesse, die für Dell Regeln spezifisch sind.
- Neue zusätzliche produkteigene Skills für nutzerdefinierte Regeln und Dell Workflowskripte zur Erkennung und Korrektur.

Identifizier	GUID-1594D1C6-755D-4CEF-AB8A-8DDFD590F83C
Version	4
Status	Translation approved

Zielgruppe

Die Informationen in diesem Administratorhandbuch richten sich an Administratoren, Techniker und Partner, die SupportAssist auf PCs mit Windows-Betriebssystem verwalten.

Identifizier	GUID-AAOC31EA-CC8E-40DF-B957-27D87C5C145D
Version	6
Status	Translation approved

Zweck des Dokuments

Dieses Dokument enthält Informationen zu folgenden Themen:

- Verwaltung Ihres PC-Bestands und Ihrer PC-Gruppen.
- Anzeigen und Verwalten von Empfehlungen, Integrität, Sicherheit und Anwendungserfahrung für einen einzelnen PC
- Anzeigen und Verwalten von Empfehlungen, Integrität und Anwendungserfahrung für Ihren PC-Bestand
- Aktualisieren von Katalogen für Ihren PC-Bestand.
- Verwalten von Korrekturregeln zur Identifizierung und Behebung von Problemen mit Ihrem PC-Bestand.
- Bewerten der Anzahl der gefährdeten PCs und Maßnahmen gegen potenzielle Sicherheitsbedrohungen.
- Verwalten von SupportAssist-Warnmeldungen in TechDirect oder ServiceNow
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen.
- Anzeigen von Leistungsindikatoren, die Sie bei der Bestimmung des PC-Verhaltens unterstützen.
- Anzeigen der Änderungen und Aktivitäten, die für den Service Connect and manage (Verbinden und verwalten) in TechDirect durchgeführt wurden.
- Remoteaktualisierung von BIOS/Treibern/Firmware/Anwendungsupdates für Ihre PC-Flotte.

Weitere Informationen zu SupportAssist für Business PCs finden Sie in den Dokumentationsressourcen und anderen nützlichen Links unter [Ressourcen](#).

Identifizier	GUID-08106422-EE77-45B2-B16A-717801EF9711
Version	18
Status	Translation approved

Funktionen für das Verbinden und Verwalten und Dell Servicepläne

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen für das Connect and manage zusammengefasst, die in TechDirect mit verschiedenen Serviceplänen verfügbar sind:

Tabelle 1. In TechDirect verfügbare SupportAssist-Funktionen für Dell Servicepläne

Funktion	Beschreibung	Vertrag abgelaufen	Basis	ProSupport und Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus und ProSupport Flex for Client *
Verwalten von PCs und Gruppen	Ihren Bestand an PCs anzeigen.	Voller Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support
	Erstellen von Gruppen und	Voller Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support

Tabelle 1. In TechDirect verfügbare SupportAssist-Funktionen für Dell Servicepläne (fortgesetzt)

Funktion	Beschreibung	Vertrag abgelaufen	Basis	ProSupport und Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus und ProSupport Flex for Client *
	Organisieren der PCs.				
PC-Integrität und Flottenleistung	Die Leistung und Auslastung der PCs anzeigen.	Kein Support	Kein Support	Voller Support	Voller Support
	Daten zum Funktionszustand für einen einzelnen PC oder für alle Ihre PCs anzeigen.	Kein Support	Eingeschränkter Support	Voller Support	Voller Support
Empfehlungen von Dell	Die Empfehlungen für einen einzelnen PC oder für Ihren Bestand an PCs anzeigen.	Voller Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support
	Remote-Optimierung der PCs basierend auf den Empfehlungen – Hardware scannen, Leistung steigern, Netzwerk optimieren und Viren und Malware entfernen.	Kein Support	Kein Support	Kein Support	Voller Support
	Remote-Durchführung von PC-Updates – Updates für BIOS, Treiber, Firmware und Dell Anwendungssoftware.	Voller Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support
	Stellen Sie die Dateien und Einstellungen in ihrem vorherigen Zustand auf einem einzelnen PC wieder her.	Kein Support	Kein Support	Kein Support	Voller Support
Kundenspezifische Kataloge für PCs, die mit Dell verbunden sind	Produktserien oder Kataloge von Flotten verwalten	Kein Support	Kein Support	Kein Support	Voller Support
	Modellkataloge verwalten	Kein Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support
	Benutzerdefinierte Kataloge remote bereitstellen	Kein Support	Kein Support	Kein Support	Voller Support
Benutzerdefinierte Kataloge für PCs ohne SupportAssist,	Modellkataloge verwalten	Kein Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support

Tabelle 1. In TechDirect verfügbare SupportAssist-Funktionen für Dell Servicepläne (fortgesetzt)

Funktion	Beschreibung	Vertrag abgelaufen	Basis	ProSupport und Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus und ProSupport Flex for Client *
die nicht mit Dell verbunden sind	Benutzerdefinierte Kataloge manuell bereitstellen	Kein Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support
Korrekturregeln	Korrekturregeln zur Identifizierung und Korrektur von Problemen mit Ihren PCs verwalten.	Kein Support	Kein Support	Kein Support	Voller Support
Anwendungserfahrung	Anwendungserfahrungsdaten für einen einzelnen PC und für alle Ihre PCs anzeigen.	Kein Support	Eingeschränkter Support	Voller Support	Voller Support
Sicherheit	Die Sicherheit eines einzelnen PCs oder aller PCs verfolgen und verwalten.	Kein Support	Eingeschränkter Support	Voller Support	Voller Support
Warnmeldungen	Proaktive Warnmeldungen verwalten. Die proaktive Problemerkennung und -behebung hilft bei der automatisierten Erkennung von Hardwarefehlern, der Fallerstellung und dem Support.	Kein Support	Kein Support	Voller Support	Voller Support
	Vorausschauende Warnmeldungen verwalten. Die vorausschauende Problemerkennung und -behebung trägt dazu bei, Unterbrechungen vor dem Auftreten von Hardwareausfällen zu reduzieren.	Kein Support	Kein Support	Voller Support	Voller Support
Planen von Scans und Optimierungen	Geplante Scans zum Erkennen von PC-Updates und den erforderlichen Systemoptimierungen.	Voller Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support
	Automatisierte Scans zum Erkennen von Hardwareproblemen	Kein Support	Voller Support	Voller Support	Voller Support

Tabelle 1. In TechDirect verfügbare SupportAssist-Funktionen für Dell Servicepläne (fortgesetzt)

Funktion	Beschreibung	Vertrag abgelaufen	Basis	ProSupport und Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus und ProSupport Flex for Client *
Automatische PC-Optimierung	Automatische PC-Optimierungen durchführen, z. B. die Leistung steigern, das Netzwerk optimieren und Viren und Malware entfernen.	Kein Support	Kein Support	Kein Support	Voller Support

* Die Servicepläne ProSupport Plus, Premium Support und ProSupport Flex for Client sind nur in bestimmten Regionen verfügbar.

¹ SupportAssist erkennt automatisch Ausfälle von Festplatten, Akkus, Arbeitsspeichern, internen Kabeln, Kühlösungen und Lüftern, Kühlkörpern, Solid-State-Laufwerken und Grafikkarten und benachrichtigt sie proaktiv.

² Die vorausschauende Analyse zur Fehlerbehebung von SupportAssist umfasst Festplatten, Solid-State-Laufwerke und Akkus.

i ANMERKUNG: Falls die automatische Weiterleitung in TechDirect für den technischen Support oder den Ersatzteilversand deaktiviert ist, können Sie die Warnmeldungen auf der Seite **Warnmeldungen** überprüfen und festlegen, ob sie an Dell oder einen angegebene externe Lösung weitergeleitet werden sollen. Siehe [Einrichten von Warnmeldungsregeln](#).

Identifizier	GUID-0E1CFB34-4B6A-4ACC-A8F6-76FC6B452F2F
Version	15
Status	Translation approved

Verbindungs- und Verwaltungsrollen in TechDirect

TechDirect ermöglicht es Unternehmen, Administratoren zu benennen und unter diesem Administratorkonto Techniker hinzuzufügen.

Um einen Unternehmensadministrator hinzuzufügen, gehen Sie zu **Dienstprogramme > Administratorsystemsteuerung, Unternehmensadministratoren** und klicken Sie auf **UNTERNEHMENSADMINISTRATOR HINZUFÜGEN**. Wählen Sie den Nutzer aus der Liste aus, klicken Sie auf **WEITER**, überprüfen Sie die Auswahl und klicken Sie auf **SENDEN**. Eine Meldung wird angezeigt, nachdem der Unternehmensadministrator erfolgreich hinzugefügt wurde.

Um einen Techniker hinzuzufügen, gehen Sie zu **Dienstprogramme > Administrator Systemsteuerung > Techniker** und klicken Sie auf **Techniker hinzufügen**. Geben Sie die Technikerinformationen ein, überprüfen Sie die Einträge und klicken Sie auf **SENDEN**. Eine Meldung wird angezeigt, nachdem der Techniker erfolgreich hinzugefügt wurde.

Die folgende Tabelle fasst die SupportAssist-Funktionen zusammen, die für verschiedene Rollen für das Connect and manage in TechDirect verfügbar sind:

Tabelle 2. SupportAssist-Funktionen und -Rollen in TechDirect

Funktion	Beschreibung	TechDirect-Navigation	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
Übersicht	Eine Zusammenfassung verschiedener Details zu Ihren PCs anzeigen.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Übersicht	Unterstützt	Unterstützt
Einrichten und Verbinden	Konfigurieren und laden Sie SupportAssist herunter, um Ihre Dell PCs zentral zu verwalten und zu überwachen.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Einrichten und verbinden	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.

Tabelle 2. SupportAssist-Funktionen und -Rollen in TechDirect (fortgesetzt)

Funktion	Beschreibung	TechDirect-Navigation	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
PCs und Gruppen	Den PC-Bestand, die Leistung Ihrer PCs und deren Auslastung anzeigen.	Verbinden und verwalten > PCs > verwalten PCs verbinden und verwalten > Gruppen > verwalten	Unterstützt	Unterstützt
			Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Empfehlungen	Mehrere PCs: Anzeigen von Empfehlungen für Ihre PCs und Remote-Optimieren Ihrer PCs.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > Empfehlungen und verwalten > Verwalten > Empfehlungen	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
	Einzelner PC: Anzeigen von Empfehlungen für einen einzelnen PC und Remote-Optimieren dieses PC.	Verbinden und verwalten > PCs > verwalten PCs verbinden und verwalten Verwalten > > Empfehlungen	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
	Systemwiederherstellung: Remote-Initiierung einer Systemwiederherstellung zum Zurücksetzen von Treiber-Updates auf einem einzelnen PC.	Verbinden und verwalten > PCs > verwalten PCs verbinden und verwalten Verwalten > > Empfehlungen	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Update-Kataloge	Benutzerdefinierte Kataloge zur Aktualisierung Ihrer PCs erstellen, bearbeiten und bereitstellen	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > Aktualisieren der Kataloge und verwalten > Verwalten > Update-Kataloge	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Warnmeldungen	SupportAssist-Warnmeldungen verwalten.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > Empfehlungen und verwalten > Verwalten > Warnmeldungen)	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Korrekturregeln	Korrekturregeln zur Identifizierung und Korrektur von Problemen mit Ihren PCs verwalten.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten) > Korrekturregeln	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Anwendungserfahrung	Anwendungserfahrungsdaten für einen einzelnen PC und für alle Ihre PCs anzeigen.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten) > Empfehlungen und verwalten > Verwalten) > Anwendungen	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.

Tabelle 2. SupportAssist-Funktionen und -Rollen in TechDirect (fortgesetzt)


Funktion	Beschreibung	TechDirect-Navigation	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
Health	Daten zum Funktionszustand für einen einzelnen PC oder für alle Ihre PCs anzeigen.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Bestand verwalten >	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Sicherheit	Sicherheitszustand: Erfassen und Managen der Sicherheit eines einzelnen PC oder aller PCs.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > Empfehlungen und verwalten > Verwalten > Sicherheit	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
	Komponentenverifizierung: Anzeigen von Informationen über die Komponenten in Ihrem PC gegenüber der werkseitigen Konfiguration.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Sicherheit	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Einstellungen	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Bestandskennung einrichten, um mit Ihrem PC-Bestand verknüpfte Ressourcen anzuzeigen. • Remotesupport aktivieren. • Regeln für Warnmeldungen einrichten. • PC-Aktualisierungsquelle einrichten. • Integrieren Sie Warnungen mit ServiceNow. • Rollen und Berechtigungen für Connect and manage technician anzeigen und ändern. 	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > Empfehlungen und verwalten > Verwalten > Einstellungen	Unterstützt	Nicht unterstützt
Zusammenfassung	Leistungsindikatoren (KPIs): Anzeigen einer Übersicht der KPIs, um das Verhalten der PCs zu bestimmen.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Zusammenfassung > Leistungsindikatoren	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
	Auditpfad: Anzeigen eines Datensatzes der Aktivitäten, die vom Connect and manage administrator und dem Connect and manage technician durchgeführt wurden.	Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Zusammenfassung > Auditpfad	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.

Identifizier	GUID-2CEA89C1-B69C-49E8-ACCF-510291F9EA46
Version	15
Status	Translation approved

Unterstützte Systeme

SupportAssist wird auf den folgenden Dell Geräten unterstützt:

- **Notebooks und Desktop-PCs**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
 - Dell
 - Dell Pro
 - Dell Pro Max
 - Videokonferenzraumlösung – Logitech- und OptiPlex-Geräte
- **Dockingstationen** – Eine Liste der unterstützten Dockingstationen finden Sie unter [Kompatibilität von Dell Commercial Docking](#).

 **ANMERKUNG:** SupportAssist wird auf virtuellen Maschinen nicht unterstützt.

Identifizier	GUID-7E52D0C9-3425-4F95-82DD-9B735FF979F0
Version	14
Status	Translation approved

Versendbare Teile

Wenn SupportAssist ein Problem auf Ihrem PC feststellt, kann Ihnen je nach Ihrem PC-Serviceplan automatisch ein Ersatzteil zugeschickt werden.

Die folgenden Teile können automatisch versandt werden:

- Festplatte
- Speichermodul
- Tastatur
- Maus
- Akku
- Videokarte

Identifizier	GUID-ED894F00-0098-44B2-A9FB-0AE9737AEFFC
Version	6
Status	Translation approved

Übersicht

Die Seite **Übersicht** enthält eine Zusammenfassung der verschiedenen Details zu Ihren PCs.

Wenn Sie die Seite **Übersicht** anzeigen möchten, navigieren Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Übersicht**.

- **Funktionszustand:** zeigt die Gesamtbewertung des Funktionszustands, die Anzahl der fehlerhaften PCs, die Anzahl der PCs, die Maßnahmen erfordern, die Anzahl der PCs in fehlerfreiem Zustand und den Status der einzelnen Kategorien an. Klicken Sie auf den spezifischen Status, um Informationen über die PCs auf der Seite **Bestand** anzuzeigen.
- **Anwendungserfahrung:** zeigt die Bewertung der Anwendungserfahrung, die Anzahl der Anwendungen mit Problemen, die Anzahl der am häufigsten verwendeten Anwendungen und den Status der einzelnen Kategorien an. Klicken Sie auf den spezifischen Status, um Informationen über die Anwendungen auf der Seite **Anwendungen** anzuzeigen.
- **Sicherheit:** zeigt die Bewertung der Sicherheit, die Anzahl der gefährdeten PCs, die Anzahl der PCs, die Maßnahmen erfordern, die Anzahl der sicheren PCs und den Status der einzelnen Kategorien an. Klicken Sie auf den spezifischen Status, um Informationen über die PCs auf der Seite **Sicherheit** anzuzeigen.
- **Trend**
 - **Funktionszustand:** zeigt ein Trenddiagramm der PCs an, die in den letzten 26 Wochen (Wochenansicht) oder 30 Tagen (Tagesansicht) fehlerfrei waren, Maßnahmen erforderten und fehlerhaft waren.
 - Sie können zwischen **Nach PCs anzeigen** und **Nach Auswertung anzeigen** wechseln, wenn Sie die Daten anzeigen.
 - Klicken Sie auf ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Woche, um weitere Informationen über die PCs für den ausgewählten Zeitraum anzuzeigen.
 - Klicken Sie in der Ansicht **Nach PCs anzeigen** auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt im Trenddiagramm, um detaillierte Informationen über die PCs auf der Seite **Bestand** anzuzeigen.
 - **Anwendungserfahrung:** zeigt ein Trenddiagramm der Anwendungen mit Problemen und der am häufigsten verwendeten Anwendungen für die letzten 26 Wochen (Wochenansicht) oder 30 Tage (Tagesansicht) an.
 - Sie können zwischen **Nach Anwendungen anzeigen** und **Nach Auswertung anzeigen** wechseln, wenn Sie die Daten anzeigen.
 - Klicken Sie auf ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Woche, um weitere Informationen über die Anwendungen für den ausgewählten Zeitraum anzuzeigen.
 - Klicken Sie in der Ansicht **Nach Anwendungen anzeigen** auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt im Trenddiagramm, um detaillierte Informationen zu den Anwendungen auf der Seite **Anwendungen** anzuzeigen.
 - **Sicherheit:** zeigt ein Trenddiagramm für die Sicherheitsbewertung an, die in den letzten 26 Wochen (Wochenansicht) oder 30 Tagen (Tagesansicht) auf dem PC durchgeführt wurde.
 - Sie können zwischen **Nach PCs anzeigen** und **Nach Auswertung anzeigen** wechseln, wenn Sie die Daten anzeigen.
 - Klicken Sie auf ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Woche, um weitere Informationen über die PCs für den ausgewählten Zeitraum anzuzeigen.
 - Klicken Sie in der Ansicht **Nach PCs anzeigen** auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt im Trenddiagramm, um detaillierte Informationen über die PCs auf der Seite **Sicherheit** anzuzeigen.
- **Servicepläne:** zeigt die Anzahl der PCs und den zugehörigen Serviceplan des PCs an. Klicken Sie auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt, um detaillierte Informationen über die PCs auf der Seite **Bestand** anzuzeigen. Standardmäßig wird das Widget **Servicepläne** nicht angezeigt. Sie können dieses Widget anzeigen, indem Sie die Seite **Übersicht** entsprechend anpassen. Siehe [Anpassen der Übersichtsseite](#).
- **Versionen:** zeigt die Anzahl der PCs und die zugehörige SupportAssist-Version, die auf den PCs installiert ist, an. Klicken Sie auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt, um detaillierte Informationen zu den PCs in dieser Kategorie auf der Seite **Bestand** anzuzeigen. Standardmäßig wird das Widget **Versionen** nicht angezeigt. Sie können dieses Widget anzeigen, indem Sie die Seite **Übersicht** entsprechend anpassen. Siehe [Anpassen der Übersichtsseite](#).
- **Warnungen:** zeigt die Anzahl der Komponentenaustausche und Fälle an. Klicken Sie auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt, um detaillierte Informationen zu den Warnmeldungen auf der Seite **Warnmeldungen** anzuzeigen.
- **PC-Empfehlungen:** zeigt eine Liste von Empfehlungen an, die zur Verbesserung der PC-Effizienz beitragen. Klicken Sie auf den entsprechenden Link, um die einzelnen Empfehlungen anzuzeigen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

- **PC-Auslastung:** zeigt Erkenntnisse zur Gesamtleistung der PCs an. Klicken Sie auf den entsprechenden Link, um auf der Seite **Bestand** weitere Informationen über die Leistung und Nutzung der PCs anzuzeigen.
- **Central Resource Manager:** zeigt die Liste der registrierten Zentraler Ressourcenmanager, deren Versionen und Status an. Die Daten werden nur angezeigt, wenn auf Ihren Systemen Version 4.5 des Zentraler Ressourcenmanager ausgeführt wird.
- **PCs, die mit Dell verbunden sind:** zeigt die Anzahl der PCs an, die mit Dell verbunden sind, sowie die Anzahl der PCs, die in den letzten 30 Tagen nicht mit Dell verbunden wurden.
- **Fixierte PCs:** Zeigt die PCs an, die Sie auf der Seite **Bestand** fixiert haben.

Themen:

- [Anpassen der Übersichtsseite](#)

Identifizier	GUID-09AEC01D-C987-48E7-B014-D60B01FCBCE0
Version	3
Status	Translation approved

Anpassen der Übersichtsseite

Info über diese Aufgabe

Sie können die Widgets ein- oder ausblenden und die Platzierungen der Widgets auf der Seite **Übersicht** ändern. Sie können nur die folgenden Widgets anpassen:

- **Warnungen**
- **PC-Auslastung**
- **PC-Empfehlungen**
- **Servicepläne**
- **Versionen**
- **Mit Dell verbundene PCs**
- **Betriebssystem-Versionen**

 **ANMERKUNG:** Die Widgets **Integrität**, **Anwendungserfahrung** und **Sicherheit** sowie die **Trend**diagramme können nicht angepasst werden.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie auf **Anpassen**.
3. Passen Sie die Widgets gemäß Ihren Präferenzen an und klicken Sie auf **Fertig**.

Identifizier	GUID-B303ED92-23AD-4A63-B806-A8C4BD183C76
Version	1
Status	Translation approved

Suchen

Auf der Seite **Suchen** können Sie nach spezifischen Informationen zu Ihren PCs suchen.


Um eine Suche auszuführen, navigieren Sie im **TechDirect**-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Suchen**.

Sie können die Suche entweder anhand der Regeln oder Kriterien oder mithilfe der PC-Kennungen durchführen.

Gespeicherte Suchvorgänge

Nachdem Sie eine Suche durchgeführt haben, können Sie die Suchkriterien für die spätere Verwendung speichern. Die gespeicherten Suchkriterien werden im Abschnitt **Gespeicherte Suchen** angezeigt. In diesem Abschnitt werden folgende Informationen angezeigt:

- **Name:** der Name, den Sie beim Speichern der Suchkriterien angegeben haben.
- **Beschreibung:** die Beschreibung, die für die Suchkriterien definiert ist.
- **Gesucht nach:** die Suchmethode, die zum Durchführen der Suche verwendet wurde – **Regeln** oder **Kennungen**.
- **Zuletzt aktualisiert:** Datum, an dem die Suche zuletzt aktualisiert wurde.

Sie können auch bestimmte Aktionen für die gespeicherten Suchen durchführen. Klicken Sie auf  und führen Sie nach Bedarf die folgenden Aktionen aus:

- **Suche ausführen:** zum Ausführen der Suchkriterien und Anzeigen der Ergebnisse.
- **Bearbeiten:** zum Anzeigen und Ändern der Suchkriterien.
- **Duplizieren:** zum Kopieren und Ändern der Suchkriterien.
- **Löschen:** zum Löschen der gespeicherten Suchkriterien.

Themen:

- [Nach Regeln oder Kriterien suchen](#)
- [Nach Kennungen suchen](#)

Identifizier	GUID-EDB5A8DC-65DF-4733-82F3-7034B85DA38B
Version	2
Status	Translation approved

Nach Regeln oder Kriterien suchen

Info über diese Aufgabe

Sie können eine erweiterte Suche mit einer Kombination aus Parametern, Operatoren und Werten durchführen.

Schritte

1. Navigieren Sie über das **TechDirect**-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Suche**.
Die Seite **Suche** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Regeln oder Kriterien verwenden**.
Die Seite **Suche nach Regeln** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus den **Auswahllisten** die Suchkriterien und den Operatoren aus.
4. Wenden Sie die Bedingung **UND** oder **ODER** an, um Ihre Suchergebnisse zu verfeinern.
5. Fügen Sie der Suche nach Belieben zusätzliche Bedingungen hinzu.

6. Geben Sie im Abschnitt **Ausschlusskriterien** die Service-Tag-Nummer, das Asset-Tag oder den Hostnamen der PCs ein, die Sie von der Suche ausschließen möchten.
7. Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:
 - **Suchen**, um die Ergebnisse anzuzeigen und zu exportieren.
 - **Suchkriterien speichern**, um die Suchkriterien zu speichern. Sie können die gespeicherten Kriterien im Abschnitt **Gespeicherte Suchen** anzeigen und verwenden.

Identifizier	GUID-6B5DF0E5-4F27-4EB6-B570-E5CD49116BC5
Version	2
Status	Translation approved

Nach Kennungen suchen

Info über diese Aufgabe

Sie können mithilfe von PC-Kennungen nach bestimmten Informationen über Ihre PCs suchen. Weitere Informationen zum Festlegen der PC-Kennungen finden Sie unter [Festlegen von Bestandskennungen](#).

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Suche**.
Die Seite **Suche** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **PC-Kennungen verwenden**.
Die Seite **Suche nach Kennungen** wird angezeigt.
3. Geben Sie die Service-Tag-Nummer, das Asset-Tag oder den Hostnamen der PCs ein, die Sie in der Suche aufnehmen möchten.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:
 - **Suchen**, um die Ergebnisse anzuzeigen und zu exportieren.
 - **Suchkriterien speichern**, um die Suchkriterien zu speichern. Sie können die gespeicherten Kriterien im Abschnitt **Gespeicherte Suchen** anzeigen und verwenden.

Identifizier	GUID-619EC286-8A59-45B3-A3D1-61A6B2611F9A
Version	12
Status	Translation approved

Verwalten von PCs und Gruppen

Nach der Bereitstellung von SupportAssist werden die PCs in TechDirect innerhalb von 30 Minuten nach der Verbindung mit dem Internet automatisch auf der Seite **PCs** angezeigt. Sie können die Kontakt- und Versanddetails sowie die SupportAssist-Einstellungen jederzeit in der SupportAssist-Konfiguration aktualisieren. Die aktualisierte Konfiguration wird automatisch auf die PCs angewendet, sobald diese mit Dell verbunden sind. Weitere Informationen zur Konfiguration und Bereitstellung von SupportAssist finden Sie im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs* auf der Seite mit Dokumentation zu [SupportAssist for Business PCs](#).

Auf der Seite **PCs** können Sie Folgendes tun:

- Anzeigen aller PCs in Ihrem Bestand sowie deren Performance- und Auslastungsdetails
- Anzeigen von Empfehlungen, Einblicke in die PC-Integrität und die Anwendungserfahrung für jeden PC.
- Erstellen von Gruppen und Organisieren der PCs. Siehe [Übersicht über Gruppen](#).

Um Ihre PCs zu verwalten, navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten**.

Themen:

- [PC-Bestand](#)
- [Übersicht über Gruppen](#)
- [Erstellen einer nutzerdefinierten oder dynamischen Gruppe](#)

Identifizier	GUID-510F5A87-9EF4-4EAA-AF20-0297209F498F
Version	21
Status	Translation approved

PC-Bestand

Auf der Seite **Bestand** werden Informationen zu Ihren PCs angezeigt.

Die Liste **Alle PCs** zeigt Informationen über alle PCs in Ihrer Flotte an. Die Liste **Verbundene PCs** zeigt Informationen über die mit Dell verbundenen PCs an. Die Liste **Getrennte PCs** zeigt Informationen über PCs an, die in den letzten 30 Tagen nicht mit Dell verbunden waren. Informationen zum Entfernen der getrennten PCs finden Sie unter [Entfernen getrennter PCs](#).

Die folgende Tabelle beschreibt Informationen über PCs, die auf der Seite **Bestand** angezeigt werden:


-  **ANMERKUNG:** Die Leistungs- und Nutzungsdaten sind für PCs mit abgelaufenem Serviceplan nicht verfügbar. Sie können eingeschränkte Daten auf PCs mit dem Basic-Serviceplan anzeigen. Sie können alle Daten anzeigen, wenn die PCs über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan verfügen.

Tabelle 3. Bestand


Spalte	Beschreibung
Site	Name des Standorts, dem das Asset zugeordnet ist.
Gruppe	Name der Gruppe, der das Asset zugeordnet ist.
Service-Tag	Ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der auf einem auf dem Dell PC oder Peripheriegerät angebrachten, weißen Etikett mit Barcode zu finden ist.  ANMERKUNG: Sie können die Asset-Details und den Funktionszustand des PCs anzeigen und den PC optimieren, indem Sie auf die Service-Tag-Nummer klicken. Siehe Verwalten eines einzelnen PC .

Tabelle 3. Bestand (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
Bestands-Tag	<p>Der Bestands-Tag ist die Systemkennnummer des PCs, die bei der einfachen Überwachung und Bestandsaufnahme des PCs hilft.</p> <p>i ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie Bestands-Tag als Bestandskennung ausgewählt haben. Siehe Festlegen von Bestandskennungen.</p> <p>i ANMERKUNG: Sie können die Asset-Details und den Funktionszustand des PCs anzeigen und den PC optimieren, indem Sie auf den Bestands-Tag klicken. Siehe Verwalten eines einzelnen PC.</p>
Region	Region, in der sich die Ressource befindet, z. B. Amerika.
Produkttyp	Gerätetyp von Dell, z. B. Latitude.
Serviceplan	<p>Serviceplan der Ressource, z. B. ProSupport Plus.</p> <p>i ANMERKUNG: Eine grafische Darstellung der Anzahl der PCs und der zugehörigen Servicepläne wird auf der Seite Übersicht angezeigt.</p>
Modell	Modell des PCs, z. B. Latitude 5400.
Ablaufdatum	Datum, an dem der Servicevertrag ausläuft.
Softwareversion	Die auf dem PC installierte Version von SupportAssist, z. B. 3.0.0.4.
System-BIOS-Version	Die auf dem PC installierte Version von SupportAssist, z. B. 1.31.0.
Letzter Kontakt mit Dell	Datum, an dem die Ressource zuletzt mit Dell Technologies verbunden war.
Betriebssystem	Das auf dem PC installierte Windows-Betriebssystem, z. B. Microsoft Windows 10 Enterprise.
OS-Version	Die auf dem PC installierte Version des Windows-Betriebssystems, beispielsweise 1909.
PC Utilization (PC-Auslastung)*	<p>Der Umfang, in dem eine kritische Hardwarekomponente des PCs verwendet wird. Der Wert wird verwendet, um die Gesamtleistung des PCs zu messen. Die Auslastung wird gemäß von Dell bestimmten Kriterien wie folgt kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normal: Die durchschnittliche Auslastung des PCs ist normal. • Erhöht: Die durchschnittliche Auslastung des PCs ist erhöht. • Hoch: Die durchschnittliche Auslastung des PCs liegt auf der höchsten Stufe und kann die Geräteleistung beeinträchtigen.
CPU utilization (GPU-Auslastung)*	<p>Die durchschnittliche Last auf dem PC während des ausgewählten Zeitraums. Die Auslastung wird gemäß von Dell bestimmten Kriterien wie folgt kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normal: Die durchschnittliche Auslastung der CPU ist normal. • Erhöht: Die durchschnittliche Auslastung der CPU ist erhöht. • Hoch: Die durchschnittliche Auslastung der CPU liegt auf der höchsten Stufe und kann die Geräteleistung beeinträchtigen.
GPU utilization (GPU-Auslastung)*	<p>Die durchschnittliche Menge an Videospeicher (VRAM), der im ausgewählten Zeitraum verwendet wird. Die Auslastung wird gemäß von Dell bestimmten Kriterien wie folgt kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normal: Die durchschnittliche GPU-Auslastung liegt innerhalb des normalen Levels. • Erhöht: Die durchschnittliche GPU-Auslastung ist erhöht. • Hoch: Die durchschnittliche GPU-Auslastung befindet sich auf der höchsten Stufe, was sich auf die Geräteleistung auswirken

Tabelle 3. Bestand (fortgesetzt)



Spalte	Beschreibung
	kann und dazu führen kann, dass sich die Grafikkarte schneller als erwartet abnutzt.
Memory utilization (Arbeitsspeicherauslastung)*	Die auf dem PC installierte Arbeitsspeichermenge (RAM) und die durchschnittliche Speichermenge, die über einen ausgewählten Zeitraum genutzt wird. Niedriger Arbeitsspeicher oder konstant hoher Arbeitsspeicher reduzieren die Leistungsfähigkeit des Geräts.
Installed memory (Installierter Arbeitsspeicher)*	Der im PC installierte Arbeitsspeicher, z. B. 32 GB.
Battery health (Akkuintegrität)*	Durchschnittlicher Prozentsatz, den der Akku an seiner konzipierten Kapazität hat, wenn er vollständig aufgeladen ist.
Battery runtime (Akkulaufzeit)*	Durchschnittliche Anzahl der Stunden, die der PC betrieben werden konnte, wenn er nicht an eine Steckdose angeschlossen war.
Free storage remaining (Verbleibender freier Speicher)*	Durchschnittlicher Speicher, der von dem installierten Arbeitsspeicher übrig bleibt.
PC age (Alter des PCs)*	Anzahl der Jahre/Monate/Tage, seit Dell den PC ausgeliefert hat, z. B. 3 J, 6 M, 7 T
OS crashes (Betriebssystemabstürze)*	Anzahl der aufgetretenen Abstürze des Betriebssystems auf dem PC.
App failures (App-Fehler)*	Anzahl der aufgetretenen Abstürze von Anwendungen auf dem PC.
Battery event (Akkueignis)*	Anzahl der Fehler oder Ausfälle des PC-Akkus.
Storage event (Storage-Ereignis)*	Anzahl der Fehler oder Ausfälle des PC-Storage.
Thermal event (Temperaturbezogenes Ereignis)*	Anzahl der Komponenten, welche die nachhaltige Temperatur überschritten haben.
OS events (Betriebssystemereignisse)*	Anzahl der Fehler oder Ausfälle des Betriebssystems.
Utilization events (Auslastungsereignisse)*	Anzahl der Fehler oder Ausfälle einer kritischen Hardwarekomponente des PCs.
System events (Systemereignisse)*	Anzahl der Fehler oder Ausfälle einer Schlüsselkomponente des PCs.
Health status (Funktionsstatus)*	<p>Der Gesamtfunktionsstatus der PCs für die ausgewählte Woche oder den ausgewählten Tag. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Healthy (Fehlerfrei): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 51 und 100, d. h. der PC ist fehlerfrei. ● Needs attention (Maßnahmen erforderlich): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 10 und 49, d. h. es müssen Maßnahmen ergriffen werden. ● Unhealthy (Fehlerhaft): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 0 und 9, d. h. der PC kann nicht optimal betrieben werden, was die Gesamtleistung der PCs beeinträchtigt. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Die Daten zum Funktionszustand wurden nicht vom PC empfangen. <p> ANMERKUNG: Funktionszustand wird für PCs mit aktiver Gewährleistung angezeigt.</p>
Current health status (Aktueller Funktionsstatus)*	Der aktuelle oder zuletzt aktualisierte Status der PCs für die ausgewählte Woche oder den ausgewählten Tag. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:

Tabelle 3. Bestand (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ● Healthy (Fehlerfrei): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 51 und 100, d. h. der PC ist fehlerfrei. ● Needs attention (Maßnahmen erforderlich): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 10 und 49, d. h. es müssen Maßnahmen ergriffen werden. ● Unhealthy (Fehlerhaft): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 0 und 9, d. h. der PC kann nicht optimal betrieben werden, was die Gesamtleistung der PCs beeinträchtigt. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Die Daten zum Funktionszustand wurden nicht vom PC empfangen. <p> ANMERKUNG: Aktueller Funktionszustand wird für PCs mit aktiver Gewährleistung angezeigt.</p>

* Diese Daten werden nur erfasst, wenn sich der Benutzer angemeldet hat und den PC aktiv nutzt.

 **ANMERKUNG:** Integritätsstatus und -bewertung des PCs werden basierend auf verschiedenen Auslastungsparametern und nicht basierend auf den Hardwarefehlerwarnungen berechnet.

Sie können die Option **Filter** verwenden, um bestimmte Informationen über die PCs zu filtern und anzuzeigen. Verwenden Sie die **Erweiterte Suche**, um zusätzliche Anforderungen für eine Suche anzugeben. Auf der Seite **Inventory** (Bestand) können Sie außerdem die PC-Details wöchentlich oder täglich nach Ihren Wünschen anzeigen.

Um die PC-Bestandsdaten als CSV-Datei herunterzuladen, wählen Sie in der Liste **Exportieren** die Option **PC-Bestand** aus.

Sie können die BIOS-Kennwörter, die für BIOS-Aktualisierungen erforderlich sind, in einer Tabelle eingeben. Um die Tabelle herunterzuladen, wählen Sie in der Liste **Exportieren** die Option **Central Resource Manager-Liste** aus. Geben Sie die BIOS-Administrator Kennwörter ein und importieren Sie die Tabelle im Zentraler Ressourcenmanager. Weitere Informationen zum Installieren von Zentraler Ressourcenmanager finden Sie im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite mit Dokumentation für [SupportAssist for Business PCs](#).

Identifizier	GUID-E66AE0D5-1C80-4F37-B69D-7034C3FEAFD3
Version	14
Status	Translation approved

Erstellen einer Serviceanfrage

Voraussetzungen


Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Sie können einen Service-Request für verbundene PCs erstellen und an Dell Technologies senden.

 **ANMERKUNG:** Sie können für getrennte PCs keine Service-Requests erstellen.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Bestand**. Die Seite **Bestand** wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach dem PC, für den Sie einen Service-Request erstellen möchten, klicken Sie auf  und dann auf **Service-Request erstellen**. Die Seite **Erstellen einer Serviceanforderung** wird angezeigt.
3. Überprüfen Sie die Service-Tag-Nummer, wählen Sie die Gruppe und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie die Vorfalls- und Kontaktinformationen an.
5. Überprüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen und klicken Sie auf **WEITER**.
6. Klicken Sie auf **SUBMIT**.

Ergebnisse


Der Service-Request wird an Dell Technologies übermittelt.

Identifizier	GUID-53F95DA9-30B7-4918-92D6-979E5DD01A70
Version	13
Status	Translation approved

Erstellen einer Versandanforderung


Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.


 **ANMERKUNG:** Wenn Sie Versandanforderungen verwalten möchten, müssen Sie sich in TechDirect für den Self-Dispatch-Service registrieren.

Info über diese Aufgabe

Sie können im Falle eines Hardwarefehlers Versandanforderungen für Teile erstellen.

 **ANMERKUNG:** Sie können für getrennte PCs keine Versandanforderungen erstellen.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Bestand**.
Die Seite **Bestand** wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach dem PC, für den Sie eine Versandanforderung erstellen möchten, klicken Sie erst auf  und dann auf **Versandanforderung erstellen**.
Die Seite **Erstellen einer Versandanforderung** wird angezeigt.
3. Überprüfen Sie die Service-Tag-Nummer, wählen Sie die Gruppe und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Geben Sie die Vorfalls- und Kontaktinformationen an.
5. Überprüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen und klicken Sie auf **WEITER**.
6. Klicken Sie auf **SUBMIT**.

Ergebnisse

Die Versandanforderung wird an Dell Technologies übermittelt.

Identifizier	GUID-69112409-AA1B-4B75-BOA7-12E724D4F373
Version	4
Status	Translation approved

Entfernen getrennter PCs

Info über diese Aufgabe

Sie können PCs entfernen, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen verwaltet oder verwendet werden.

 **VORSICHT:** Stellen Sie sicher, dass Sie die getrennten PCs überprüfen, bevor sie aus dem Bestand entfernt werden.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Bestand**.
Die Seite **Bestand** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Getrennte PCs** aus der Liste aus.
3. Wählen Sie die PCs aus, die Sie entfernen möchten, und klicken Sie auf **PCs entfernen**.

Ergebnisse

Die ausgewählten PCs werden aus dem Bestand entfernt und der Status wird auf der Seite **Auditpfad** angezeigt.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist auf den PCs installiert ist, wird beim Entfernen der getrennten PCs aus dem Bestand SupportAssist nicht auf den PCs deinstalliert.

ANMERKUNG: Wenn ein getrennter PC versehentlich entfernt wurde, müssen Sie SupportAssist neu installieren. Nach der Neuinstallation können Sie den PC in TechDirect verwalten.

Identifizier	GUID-A38B8D17-EF25-415C-ABC0-EAA0B3481FCA
Version	12
Status	Translation approved

Übersicht über Gruppen

Standort

Wenn Sie SupportAssist mithilfe des Kontos des Connect and manage administrator über TechDirect konfigurieren und herunterladen, wird automatisch ein Standort für diesen Administrator erstellt.

Wenn Sie SupportAssist auf PCs bereitstellen, werden alle PCs, auf denen SupportAssist bereitgestellt wird, in TechDirect für diesen Standort angezeigt. Standardmäßig enthält jeder Standort eine **Standard**-Gruppe.

Gruppen

Eine Gruppe ist eine logische Einheit von PCs innerhalb eines Standorts. Sie können Gruppen während der Bereitstellung oder in TechDirect erstellen, um die PCs zu organisieren. Sie können eine oder mehrere Gruppen erstellen und Ihre PCs innerhalb eines Standorts organisieren, Sie können jedoch keine PCs in Gruppen an anderen Standorten verschieben.

Die Registerkarte **Groups** (Gruppen) auf der Seite **Inventory** (Bestand) ermöglicht es Ihnen, eine Gruppe zu erstellen und Ihre PCs zu organisieren.

ANMERKUNG: Sie benötigen die Rechte eines Connect and manage administrator, um Gruppen in TechDirect zu organisieren. Connect and manage technicians können Gruppen organisieren, die vom Administrator genehmigt wurden. Siehe [Rollen und Berechtigungen](#).

Weitere Informationen zu Standorten und Gruppen finden Sie unter *Häufig gestellte Fragen zu SupportAssist für Business-PCs* auf der Seite mit Dokumentation zu [SupportAssist for Business PCs](#).

Identifizier	GUID-C9C4863C-16FD-40E0-860E-0955982B1DA0
Version	19
Status	Translation approved

Eine Gruppe erstellen

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Gruppen verwalten** > **Standortgruppen** > .
Die Seite **Gruppen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
Das Fenster **Erstellen einer neuen Gruppe** wird angezeigt.
3. Wählen Sie einen Standort aus und geben Sie einen Gruppennamen ein.
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse

Die Gruppe wird erstellt und die Standardgruppenkonfiguration des Standorts wird für die neu erstellte Gruppe kopiert.

i ANMERKUNG: Wenn die primären und sekundären Kontakte unterschiedlich sind, stellen Sie sicher, dass Sie separate Gruppen erstellen und eindeutige primäre und sekundäre Kontakte für das Management dieser Geräte zuweisen.

i ANMERKUNG: Informationen zum Konfigurieren der neuen Einstellungen finden Sie im Abschnitt **Verwalten der SupportAssist-Einstellungen** im Bereitstellungshandbuch.

Identifizier	GUID-B7DE23E3-D205-4061-A347-65BC53931AEB
Version	14
Status	Translation approved

Assets zwischen bestehenden Gruppen verschieben

Voraussetzungen

- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.
- Damit Sie PCs von einer Gruppe in eine andere verschieben können, müssen sich Quell- und Zielgruppe am selben Standort befinden.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Gruppen verwalten > Standortgruppen >** .
Die Seite **Gruppen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **PCs organisieren**.
Daraufhin wird das Fenster **PCs organisieren** angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Mit Online-Formularen:** PCs organisieren, indem Sie sie in TechDirect von einer Gruppe in eine andere Gruppe verschieben.
Bei Verwendung von Online-Formularen können Sie bis zu 5.000 PCs übertragen.
 - **Durch Herunterladen und Hochladen einer Tabelle:** PCs zu organisieren, indem Sie sie mithilfe einer Tabelle von einer Gruppe in eine andere verschieben.
Sie können unbegrenzt viele PCs mithilfe einer Tabelle verschieben.
4. Falls Sie **Mit Online-Formularen** ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Standort** den gewünschten Standort aus.
 - b. Wählen Sie unter **Aus Gruppe** die Gruppe aus, aus der Sie die Geräte verschieben möchten.
 - c. Wählen Sie in der Liste **Gruppieren** eine Asset-Gruppe aus, in die Sie die Geräte verschieben möchten.
 - d. Wählen Sie die PCs aus, die Sie verschieben möchten, und klicken Sie auf **Verschieben**.
5. Falls Sie **Durch Herunterladen und Hochladen einer Tabelle** ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Standort** den gewünschten Standort aus.
 - b. Wählen Sie in der Liste **Gruppe auswählen** die gewünschten Gruppen aus.
 - c. Laden Sie die Bestandsdatei herunter und aktualisieren Sie sie und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Geben Sie in der Tabelle die Gruppennamen in die Spalte **Gruppieren** ein. Wenn Sie nicht möchten, dass der PC in eine andere Gruppe verschoben wird, lassen Sie die Zelle **Gruppieren** leer.
 - d. Laden Sie die Bestandsdatei hoch und klicken Sie auf **OK**.
Die Gruppennamen, die in der Spalte **Gruppieren** angegeben sind, werden automatisch erstellt, wenn sie nicht vorhanden sind.

Ergebnisse

Die PCs werden in die neue Gruppe verschoben.


Identifizier	GUID-C27B8F7D-5A5E-4029-8EC1-44A6CEEE3749
Version	10
Status	Translation approved

Aktualisieren des Standortnamens

Voraussetzungen

- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.
- Um den Standortnamen zu bearbeiten, stellen Sie sicher, dass Sie eine oder mehrere Asset-Gruppen innerhalb eines Standorts erstellt haben.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Gruppen verwalten > Standortgruppen >** .
Die Seite **Gruppen** wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach der Zeile mit den Details des Bestandsstandorts, die Sie aktualisieren möchten, klicken Sie erst auf  und dann auf **Edit** (Bearbeiten).
3. Bearbeiten Sie den Namen des Standorts und klicken Sie auf **Save** (Speichern).


Identifizier	GUID-492478DC-09CA-4A51-ADDD-D1B7D972B7A5
Version	2
Status	Translation approved

Aktualisieren des Gruppennamens

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Gruppen verwalten > Standortgruppen >** .
Die Seite **Gruppen** wird angezeigt.
2. Suchen Sie den Standort, der die Gruppe enthält, die Sie aktualisieren möchten, und blenden Sie die Standortliste ein.
3. Suchen Sie nach der Zeile mit den Details der Gruppe, die Sie aktualisieren möchten, klicken Sie erst auf  und dann auf **Edit** (Bearbeiten).
4. Bearbeiten Sie den Gruppennamen und klicken Sie auf **Save** (Speichern).

Identifizier	GUID-B561E17F-89F6-4CD4-8AC9-988DF9B9D3F2
Version	10
Status	Translation approved

Gruppe löschen

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass die Gruppe, die Sie löschen wollen, keine Assets enthält. Um eine Gruppe zu löschen, die Assets enthält, müssen Sie die Assets vorher in eine andere Gruppe verschieben. Siehe [Assets zwischen bestehenden Gruppen verschieben](#).
- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Gruppen verwalten > Standortgruppen >** .
Die Seite **Gruppen** wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach dem Standort, der die zu löschende Gruppe enthält, und erweitern Sie die Standortliste.

- Suchen Sie nach der Zeile mit den Details der Gruppe, die Sie löschen möchten, klicken Sie auf  und klicken Sie dann auf **Delete** (Löschen).

 **ANMERKUNG:** Die **Standard**-Gruppe kann nicht gelöscht werden.


Identifizier	GUID-E0EE70EE-61C6-4806-A8FD-00270D445A90
Version	1
Status	Translation approved

Erstellen einer nutzerdefinierten oder dynamischen Gruppe

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

- Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Nutzerdefinierte Gruppen**.
Die Seite **Nutzerdefinierte Gruppen** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **Nutzerdefinierte Gruppe erstellen**.
Die Seite **Suche** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf Suche **Nach Regeln oder Kriterien**.
Die Seite **Nach Regel suchen** wird angezeigt.
- Wählen Sie das Produkt aus und klicken Sie auf **Suchen**.
Die **Seite Suchergebnisse** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **Nutzerdefinierte Gruppe erstellen** und geben Sie einen Gruppennamen und eine Beschreibung ein.
- Wenn Sie von einer statischen Gruppe zu einer dynamischen Gruppe wechseln möchten, aktivieren Sie die Option **Zu einer dynamischen Gruppe wechseln** im Fenster **Nutzerdefinierte Gruppe erstellen** .
 **ANMERKUNG:** Wenn Sie die Gruppen nach Kriterien durchsuchen, ist nur die Option **Zu einer dynamischen Gruppe wechseln** verfügbar.
- Klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
Die nutzerdefinierte Gruppe wird erstellt und die Standardkonfigurationseinstellungen des Standorts werden auf die neu erstellte Gruppe angewendet.

Identifizier	GUID-CEBA5183-F6B9-43B6-A0D4-EAC0173B4A9F
Version	10
Status	Translation approved

Verwalten eines einzelnen PC

Mit SupportAssist für Business PCs können Sie Empfehlungen anzeigen und Remote-Optimierungen auf einem PC durchführen. SupportAssist bietet außerdem Einblicke in Daten zum PC-Funktionszustand, zur Anwendungserfahrung und zur Sicherheit, mit denen Sie Ihren PC besser verwalten können.

Navigieren Sie zum Verwalten der PCs zur Seite **Inventory** (Bestand) und klicken Sie auf die Service-Tag-Nummer des PCs.

Themen:

- [PC-Übersicht](#)

Identifizier	GUID-A13293BC-9A37-4001-BF2D-0C741C839A5D
Version	8
Status	Translation approved

PC-Übersicht

Gerätedetails

Wenn Sie auf der Seite **Bestand** auf einen Service-Tag klicken, werden die folgenden Details auf der Seite **PC-Übersicht** angezeigt:

- **Geräteübersicht**
 - **Modelltyp:** Modell des PCs, z. B. Latitude 5400.
 - **Service-Tag:** Eindeutiger alphanumerischer Code mit 5 bis 7 Ziffern.
 - **Bestands-Tag:** Systemkennnummer des PCs.
 - **Express-Servicecode:** Eindeutiger numerischer Code, der von Dell verwendet wird, um den PC zu identifizieren.
 - **Hostname:** Eindeutiger Hostname des PCs.
 - **Betriebssystem:** Das auf dem PC installierte Windows-Betriebssystem, z. B. Microsoft Windows 10 Enterprise.
 - **Betriebssystemversion:** Die auf dem PC installierte Version des Windows-Betriebssystems, beispielsweise 1909.
 - **System-BIOS-Version:** Auf dem PC installierte BIOS-Version.
 - **Alter des PCs:** Anzahl der Jahre/Monate/Tage, seit Dell den PC ausgeliefert hat, z. B. 3 J, 6 M, 7 T
- **Serviceinformationen**
 - **Serviceplan:** der aktive Serviceplan des PC, z. B. ProSupport Plus. Klicken Sie auf den Serviceplan, um den Serviceplan und die Gewährleistungsdetails des PC anzuzeigen.
 - **Ablauf des Service:** Datum, an dem der Serviceplan ausläuft.
 - **Software version** (Softwareversion): Version von SupportAssist, die auf dem Computer installiert ist, z. B. 3.0.0.35.
 - **Last contact to Dell** (Letzter Kontakt zu Dell): Datum, an dem die Ressource zuletzt mit Dell Technologies verbunden war.
 - **Letzte Falldetails:** Details zum Fall oder zur Versandanforderung und deren Status.
- **Hardwarekonfiguration**
 - **Warenbezeichnung:** Von Dell für den PC bereitgestellte Komponenten, z. B. Touchpad.
 - **Dell Teilenummer:** Eindeutige Kennung der Komponente.
 - **Teilebeschreibung:** Eindeutige Beschreibung der Komponente.
 - **PPID (Piece Part Identification):** Eindeutige, an den Komponenten angebrachte Nummer zur Identifikation und Nachverfolgung der Komponente.
 - **Alter:** Das Alter der Komponente in Monat und Jahr.
 - **Herstellungsdatum:** Der Monat, das Datum und das Jahr, in dem die Komponente hergestellt wurde, z. B. 1. Januar 2021.
 - **Ursprüngliche Konfiguration (wie im Lieferumfang enthalten):** Gibt an, ob der PC die Komponenten enthält, die ursprünglich von Dell Technologies geliefert wurden.
- **Treiber-Bestandsaufnahme**

- **Kategorie:** Kategorie des Treibers.
- **Name:** Name des Treibers.
- **Aktuelle Version:** Version des Treibers.
- **Datum der letzten Veröffentlichung:** Datum, an dem der Treiber veröffentlicht wurde.
- **Externe Geräte**
 - **Gerätetyp:** Typ des Dell Geräts, z. B. Monitor.
 - **Service-Tag:** Eindeutiger alphanumerischer Code mit 5 bis 7 Ziffern.
 - **PPID/Seriennummer:** eindeutige, an den Komponenten angebrachte Nummer zur Identifikation und Nachverfolgung der Komponente.
 - **Modell:** Modell des Dell Geräts.
 - **Firmware:** Firmware-Details des Geräts.

ANMERKUNG: Die Details zu den **externen Geräten** werden angezeigt, wenn Ihr PC mit dem Dell Monitor und der Dell Dockingstation verbunden ist.

Maßnahmen

Im Abschnitt **Aktionen** haben Sie folgende Optionen:

- Überprüfen der Empfehlungen für die PCs und Ergreifen von Maßnahmen, um Ihre PCs optimal zu betreiben. Siehe [Empfehlungen für einen spezifischen PC](#).
- Stellen Sie die Dateien und Einstellungen des PC gemäß dem vorherigen Wiederherstellungspunkt wieder her. Siehe [Wiederherstellen von PC-Dateien und -Einstellungen](#).

Bewertungen und Trends

Im Abschnitt **Bewertungen und Trends** können Sie die Bewertungen und Trends für Folgendes anzeigen:

- Funktionszustand des PCs
- Anwendungserfahrung
- Sicherheit

Sie können auch eine Zusammenfassung des PC-Funktionszustands, der Anwendungserfahrung und der Sicherheit in den jeweiligen Widgets anzeigen.

ANMERKUNG: Wenn Sie die Daten zum Funktionszustand des PCs, zur Anwendungserfahrung und zu den Sicherheitsdaten anzeigen möchten, muss Ihr PC über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen.

Tabelle 4. Bewertungen und Trends

Widget	Bewertungsfaktoren	Auswertung
Health (Funktionszustand): zeigt die Auswertung des Funktionszustands des PCs und das Gesamtergebnis der Auswertung des Funktionszustands an.	<ul style="list-style-type: none"> ● Akkuereignisse ● Hardwareauslastung ● OS-Ereignisse ● Thermische Ereignisse ● Storage-Ereignisse ● Systemereignisse 	Status und Auswertung werden wie folgt kategorisiert: <ul style="list-style-type: none"> ● 51–100: Der PC ist fehlerfrei. ● 10–49: Der PC erfordert Maßnahmen. ● 0–9: Der PC ist fehlerhaft und kann nicht optimal betrieben werden. Dies wirkt sich auf die Leistung des gesamten PC-Bestands aus. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Die Daten zum Funktionszustand wurden nicht vom PC empfangen.
Application Experience (Anwendungserfahrung): zeigt die Bewertung der Anwendungserfahrung, die Anzahl der Anwendungen mit Problemen	<ul style="list-style-type: none"> ● Am häufigsten verwendete Anwendungen ● Anwendungskontext ● Anwendungsabstürze 	Die Anwendungserfahrung gilt als gut, wenn die Auswertung höher als 10 ausfällt, und als schlecht, wenn die Auswertung niedriger als 10 ausfällt.

Tabelle 4. Bewertungen und Trends (fortgesetzt)

Widget	Bewertungsfaktoren	Auswertung
und die Anzahl der am häufigsten verwendeten Anwendungen an.	<ul style="list-style-type: none"> • PCs, die vom Anwendungsabsturz betroffen sind 	
Security (Sicherheit): zeigt die Sicherheitsauswertung und das Gesamtergebnis der Sicherheitsbewertung an.	<ul style="list-style-type: none"> • Virenschutz • BIOS-Administratorpasswort • BIOS-Verifizierung • Festplattenverschlüsselung • Firewall • Indikatoren für einen Angriff • Vertrauenswürdige Plattformmodul • Intel Management Engine 	Status und Auswertung werden wie folgt kategorisiert: <ul style="list-style-type: none"> • 70–100: Der PC ist sicher und das Risiko ist minimal. • 50–69: Der PC erfordert Maßnahmen. • 0–49: Der PC ist gefährdet. • Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.

Identifizier	GUID-4971048E-A982-4A7B-BF9A-B9B95882832F
Version	13
Status	Translation approved

Empfehlungen für einen spezifischen PC

Wenn Sie auf dem PC Aktualisierungen und Optimierungen durchführen möchten, navigieren Sie zur Seite **Inventory** (Bestand) und klicken Sie auf die Service-Tag-Nummer des PCs. Sie können Optimierungen basierend auf den vom Administrator konfigurierten Rollen und Berechtigungen anzeigen oder durchführen. Siehe [Rollen und Berechtigungen](#).

ANMERKUNG: Sie können Empfehlungen für alle PCs anzeigen, für die der Service gilt. Remote-Optimierungen stehen jedoch ausschließlich für PCs mit einem aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan zur Verfügung. Darüber hinaus können Sie unabhängig vom PC-Serviceplan oder Garantiestatus BIOS, Treiber, Firmware und Dell Anwendungen für alle PCs remote aktualisieren.

Sie können in regelmäßigen Abständen zu Wartungszwecken die folgenden Optimierungen auf PCs durchführen:

- Prüfen Sie auf und installieren Sie PC-Updates.
- Scannen Sie den PC auf Hardwareprobleme.
- Steigern der PC-Leistung durch Freigeben von Festplattenspeicherplatz, Entfernen unnötiger Dateien und Verbessern der Leistung durch Dateioptimierung.
- Optimieren der Netzwerkkonnektivität durch Aktualisieren der Geräteeinstellungen, um sicherzustellen, dass Ihr Netzwerk effizient und zuverlässig ist.
- Isolieren, entfernen und stellen Sie durch Viren und Malware beschädigte Dateien wieder her, um PCs zu schützen.

ANMERKUNG: Für PCs, auf denen SupportAssist für Business PCs Version 3.6 oder früher ausgeführt wird, werden die Optimierungen **Dateien bereinigen** und **Leistung optimieren** anstelle von **Leistung steigern** angezeigt.

ANMERKUNG: Sie können keine PC-Updates installieren, wenn Sie eine RDP-Verbindung (Remote Desktop Protocol) verwenden.

ANMERKUNG: Bei der Initiierung eines Remote-PC-Updates wird der Prozess angehalten, wenn ein Audio-/Videoanruf über Skype-, Teams-, Zoom- oder Avaya-Konferenzanwendungen durchgeführt wird, und automatisch fortgesetzt, wenn der Anruf beendet ist.

Um die Optimierungen zu initiieren, wählen Sie die erforderlichen Optimierungsaufgaben aus und klicken Sie auf **Aufgaben ausführen**. Sobald der PC online und mit Dell verbunden ist, wird nach ausstehenden Aufgaben gesucht. Abhängig von der SupportAssist-Konfiguration wird der PC-Benutzer über die Optimierungsaufgaben benachrichtigt oder die Aufgaben werden im Hintergrund ohne Benutzereingriff durchgeführt. Die Benachrichtigung für den Benutzer wird 90 Sekunden lang auf dem PC angezeigt. Der Benutzer kann die Aufgabe zweimal aufschieben, danach wird die Aufgabe automatisch ausgeführt. Wenn der PC die Aufgabe nicht ausführen kann, können Sie die Aufgabe erneut initiieren.

ANMERKUNG: Die Scanbenachrichtigungen werden nicht auf dem Nutzer-PC angezeigt, wenn Folgendes zutrifft:

- Die Option **Benachrichtigungen anzeigen** ist in der SupportAssist-Konfiguration deaktiviert.
- Der PC befindet sich im Präsentationsmodus.
- Die Benachrichtigungen im Windows Action Center sind deaktiviert.
- Auf dem PC hat 15 Minuten lang keine Aktivität stattgefunden.
- Der PC ist gesperrt oder abgemeldet.

Wenn die Optimierungsaufgaben auf dem PC abgeschlossen sind, wird auf jeder Kachel eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

- ANMERKUNG:** Sie können keine weitere Remoteoptimierung initiieren, wenn eine Aufgabe in die Warteschlange eingereicht wird oder gerade ausgeführt wird.
- ANMERKUNG:** Nach Abschluss der PC-Updates wird eine Meldung angezeigt, falls ein PC-Neustart erforderlich ist. Sie können keine anderen Optimierungen durchführen, bis Sie den PC neu starten.

Identifizier	GUID-F20E8D2C-459B-47C2-AB39-42D3542FC71D
Version	3
Status	Translation approved

Wiederherstellen von PC-Dateien und -Einstellungen

SupportAssist scannt den PC und schlägt proaktiv die erforderlichen Treiberaktualisierungen vor. Bevor Sie eine Aktualisierung auf dem PC installieren, erstellt SupportAssist automatisch einen Wiederherstellungspunkt, falls zutreffend. Sie können gegebenenfalls den Wiederherstellungspunkt verwenden, um das Update vom PC zu deinstallieren und den PC remote wieder in seinen vorherigen Zustand zu versetzen. Die Wiederherstellungspunkte sind 30 Tage lang verfügbar.

- ANMERKUNG:** Sie können die Dateien und Einstellungen nur gemäß dem ausgewählten Wiederherstellungspunkt wiederherstellen. Das Wiederherstellen von BIOS und Firmware wird nicht unterstützt.
- ANMERKUNG:** Um die PC-Dateien und -Einstellungen wiederherzustellen, müssen die folgenden Kriterien erfüllt sein:
 - SupportAssist für Business PCs ab Version 3.5 muss auf dem PC installiert sein.
 - Die PCs müssen über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan verfügen.
 - Sie benötigen zum Wiederherstellen des PC die Berechtigungen eines Connect and manage administrator. Connect and manage technicians können den PC wiederherstellen, wenn dies vom Administrator genehmigt wurde. Siehe [Rollen und Berechtigungen](#).
 - Die Option **Alle Remote-Scans und -Updates ohne Endnutzerinteraktion ausführen** muss im Abschnitt **Einrichten und verbinden > Einstellungen konfigurieren > Remote-Aktionen** deaktiviert sein.
- ANMERKUNG:** Die Wiederherstellungspunkte werden entfernt, wenn Sie SupportAssist für Business PCs auf die neueste Version aktualisieren.

Um die PC-Dateien und -Einstellungen auf den vorherigen Zustand zurückzusetzen, navigieren Sie zur Seite **Bestand** und klicken Sie auf die Service-Tag-Nummer des PC. Klicken Sie auf die Registerkarte **Systemwiederherstellung**, wählen Sie einen Wiederherstellungspunkt und klicken Sie dann auf **Wiederherstellen**.

Wenn Sie den Wiederherstellungsvorgang initiieren, wird der PC-Nutzer benachrichtigt und aufgefordert, die Anforderung zu bestätigen. Wenn der PC-Nutzer die Anfrage bestätigt, wird das Betriebssystem auf den ausgewählten Wiederherstellungspunkt zurückgesetzt und Sie können den Fortschritt in TechDirect überwachen. Nachdem die Wiederherstellung abgeschlossen ist, wird der PC-Nutzer aufgefordert, den PC neu zu starten, und Sie können den PC-Wiederherstellungsstatus auf der Seite **Zusammenfassung > Auditpfad** anzeigen. Siehe [Auditpfad](#).

Identifizier	GUID-A3959D04-E99D-45C2-BB2B-66173A11F342
Version	7
Status	Translation approved

Funktionszustand eines spezifischen PCs

Zugehöriges Video: [Anzeigen des Funktionszustands Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)

Der Abschnitt **Health** (Funktionszustand) auf der Seite **PC Overview** (PC-Übersicht) enthält Daten zum Funktionszustand des PCs, mit denen Sie die Gesamtleistung Ihres PCs bewerten können.

Sie können die Daten zum Funktionszustand anzeigen, indem Sie zur Seite **Inventory** (Bestand) navigieren und auf die Service-Tag-Nummer des PCs klicken.

- ANMERKUNG:** Die Daten zum Funktionszustand werden nur erfasst, wenn Folgendes zutrifft:
 - Der Nutzer hat sich angemeldet und nutzt den PC aktiv.
 - Der PC verfügt über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan.

Im Abschnitt **Health** (Funktionszustand) wird zudem ein Trenddiagramm der PCs angezeigt, die in den letzten 26 Wochen (Wochenansicht) oder 30 Tagen (Tagesansicht) fehlerfrei waren, Maßnahmen erforderten und fehlerhaft waren. Das Trenddiagramm basiert auf dem Gesamtergebnis der folgenden Bewertungen des Funktionszustands, die auf dem PC durchgeführt werden:

- Akkuereignisse
- Hardwareauslastung
- OS-Ereignisse
- Thermische Ereignisse
- Storage-Ereignisse
- Systemereignisse

Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:

- **Healthy** (Fehlerfrei): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 50 und 100, d. h. der PC ist fehlerfrei.
- **Needs attention** (Maßnahmen erforderlich): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 10 und 49, d. h. es müssen Maßnahmen ergriffen werden.
- **Unhealthy** (Fehlerhaft): Die Auswertung des Funktionszustands liegt zwischen 0 und 9, d. h. der PC kann nicht optimal betrieben werden, was die Gesamtleistung der PCs beeinträchtigt.
- **Data unavailable** (Daten nicht verfügbar): Die Daten zum Funktionszustand wurden nicht vom PC empfangen.

Sie können auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt oder ein Datum oder eine Woche klicken, um Informationen über die Leistung des PCs anzuzeigen.

ANMERKUNG: Integritätsstatus und -bewertung des PCs werden basierend auf verschiedenen Auslastungsparametern und nicht basierend auf den Hardwarefehlerwarnungen berechnet.

PC-Nutzung

Der Abschnitt **PC-Nutzung** enthält eine Übersicht über die Systemauslastung und -Performance.

In diesem Abschnitt wird Folgendes angezeigt:

- **PC utilization** (PC-Auslastung): der Umfang, in dem eine kritische Hardwarekomponente des PCs verwendet wird. Der Wert wird verwendet, um die Gesamtleistung des PCs zu messen.
- **Memory utilization** (Arbeitsspeicherauslastung): die auf dem PC installierte Arbeitsspeichermenge (RAM) und die durchschnittliche Speichermenge, die über einen ausgewählten Zeitraum genutzt wird.
- **CPU utilization** (CPU-Auslastung): die durchschnittliche Auslastung des PCs während des ausgewählten Zeitraums.
- **GPU utilization** (GPU-Auslastung): die durchschnittliche Menge des PC-Videospeichers (VRAM), der im ausgewählten Zeitraum verwendet wird.
- **Disk** (Festplatte): die Menge an auf der Festplatte noch verfügbarem Datei-Storage und die durchschnittliche Festplattenaktivität während des ausgewählten Zeitraums.
- **Akkuintegrität** – Durchschnittlicher Prozentsatz, den der Akku an seiner vorgesehenen Kapazität hat, wenn er vollständig aufgeladen ist.

PC-Ereignisse

Im Abschnitt **PC events** (PC-Ereignisse) wird ein Überblick über Ereignisse angezeigt, die zur Auswertung des Funktionszustands Ihres PCs beitragen. PC-Ereignisse sind Systemprotokolle, die einen Ereignistyp, den Zeitpunkt des Auftretens und die Auswirkungen auf Ihren PC angeben.

Wenn Sie den Ereignistyp, die Ereignisbeschreibung sowie das Datum und die Uhrzeit des Ereignisses anzeigen möchten, wählen Sie ein Ereignis aus. Die Ereignistypen lauten wie folgt:

- **Battery** (Akku): Anzahl der Fehler oder Ausfälle, die den Akku des PCs betreffen.
- **Storage**: Anzahl der Fehler oder Ausfälle, die das PC-Storage betreffen.
- **Thermal** (Thermisch): Anzahl der Komponenten, die ihre nachhaltige Temperatur überschritten haben.
- **Utilization** (Auslastung): Anzahl der Fehler oder Ausfälle einer kritischen Hardwarekomponente des PCs.
- **System errors** (Systemfehler): Anzahl der Fehler oder Ausfälle einer Schlüsselkomponente des PCs.
- **OS** (Betriebssystem): Anzahl der Fehler oder Ausfälle des Betriebssystems.

Identifizier	GUID-26956E02-1D3C-4C96-A133-CD6F3B564AB5
Version	4
Status	Translation approved

Anwendungserfahrung für einen spezifischen PC

Zugehöriges Video: Anzeigen der Anwendungserfahrung für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs

Der Abschnitt **Application experience** (Anwendungserfahrung) auf der Seite **PC overview** (PC-Übersicht) enthält Einblicke in die Anwendungsnutzung und Abstürze, was das Verständnis der PC-Leistung erleichtert. Diese Daten werden nur erfasst, wenn sich der Nutzer angemeldet hat und den PC aktiv nutzt.

Sie können die Daten zur Anwendungserfahrung anzeigen, indem Sie zur Seite **Inventory** (Bestand) navigieren und auf die Service-Tag-Nummer des PCs klicken.

Im Abschnitt **Application experience** (Anwendungserfahrung) wird ein Trenddiagramm für die Anwendungsabstürze in den letzten 26 Wochen (Wochenansicht) oder 30 Tagen (Tagesansicht) angezeigt. Sie können auf einen bestimmten farbcodierten Abschnitt oder ein Datum oder eine Woche klicken, um Informationen über die Anwendungsabstürze und die am häufigsten genutzten Anwendungen anzuzeigen.

Anwendungsabstürze und am häufigsten genutzte Anwendungen

Unter **Application Experience** (Anwendungserfahrung) werden zudem der Typ des Anwendungsabsturzes, der Grund für den Absturz und der Zeitpunkt, zu dem der Absturz aufgetreten ist, angezeigt.

Außerdem werden in diesem Abschnitt auch Details zu den am häufigsten verwendeten Anwendungen angezeigt, wie z. B. Anwendungsname, Version, Abstürze pro Anwendung, Zeitaufwand für jede Anwendung, durchschnittliche CPU-Nutzung, durchschnittliche Arbeitsspeichernutzung und durchschnittliche Festplattennutzung durch die Anwendung.

Identifizier	GUID-36354501-E21E-4E48-8779-67E1C3F79638
Version	7
Status	Translation approved

Sicherheit für einen spezifischen PC

Zugehöriges Video: [Anzeigen der Sicherheit Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PC](#)

Im Abschnitt **Security** (Sicherheit) auf der Seite **PC overview** (PC-Übersicht) werden Informationen über die PC-Sicherheit angezeigt, mit denen Sie das Risiko bewerten können, um sicherzustellen, dass der PC frei von Sicherheitslücken und Bedrohungen ist.

Sie können die Sicherheitsdaten anzeigen, indem Sie zur Seite **Inventory** (Bestand) navigieren und auf die Service-Tag-Nummer des PCs klicken.

ANMERKUNG: Die Sicherheitsdaten werden nur erfasst, wenn Folgendes zutrifft:

- Sie haben Dell Trusted Device auf Ihren PCs bereitgestellt. Weitere Informationen zu Dell Trusted Device finden Sie in den Handbüchern zu Dell Trusted Device, die auf der Seite mit Dokumentation zu [Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.
- Der PC verfügt über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan.

Im Abschnitt **Sicherheit** wird ein Trenddiagramm angezeigt, das auf dem Gesamtergebnis der Sicherheitsbewertungen basiert, die 90 Tage lang auf dem PC durchgeführt werden.

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Bewertungen, die auf dem PC durchgeführt wurden, und die zugehörigen Ergebnisse:

Tabelle 5. Risikomessungen

Risikobewertungsfaktor	Mögliche Bewertungsergebnisse
Virenschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Pass (Bestanden): Eine Virenschutzlösung ist installiert und aktiviert. • Fail (Nicht bestanden): Es ist keine Virenschutzlösung installiert/aktiviert. • Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.
BIOS-Administratorpasswort	<ul style="list-style-type: none"> • Pass (Bestanden). Es wurde ein BIOS-Administrator Kennwort festgelegt. • Fail (Nicht bestanden). Es wurde kein BIOS-Administrator Kennwort festgelegt. • Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.
BIOS-Verifizierung	<ul style="list-style-type: none"> • Pass (Bestanden): Der BIOS-Verifizierungstest wurde bestanden. • Warning (Warnung): Während der Überprüfung wurden andere Fehler ermittelt.

Tabelle 5. Risikomessungen (fortgesetzt)

Risikobewertungsfaktor	Mögliche Bewertungsergebnisse
	<ul style="list-style-type: none"> ● Fail (Nicht bestanden): Der BIOS-Verifizierungstest wurde nicht bestanden. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.
Festplattenverschlüsselung	<ul style="list-style-type: none"> ● Pass (Bestanden): Festplattenverschlüsselung erkannt. ● Fail (Nicht bestanden): Keine Festplattenverschlüsselung erkannt. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.
Firewall	<ul style="list-style-type: none"> ● Pass (Bestanden): Eine Firewall-Lösung ist installiert und aktiviert. ● Fail (Nicht bestanden): Es ist keine Firewall-Lösung installiert/aktiviert. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.
Indikatoren für einen möglichen Zugriff auf das Gerät	<ul style="list-style-type: none"> ● Pass (Bestanden): Es wurden keine Anzeichen für Angriffe erkannt. ● Warning (Warnung): Teilindikatoren für erkannte Angriffe. ● Fail (Nicht bestanden): vollständige Indikatoren für erkannte Angriffe. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.
Vertrauenswürdige Plattformmodul	<ul style="list-style-type: none"> ● Pass (Bestanden): Trusted Platform Module ist aktiviert. ● Fail (Nicht bestanden): Trusted Platform Module ist nicht aktiviert. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.
Intel Management Engine	<ul style="list-style-type: none"> ● Pass (Bestanden): Der Intel Management Engine-Verifizierungstest war erfolgreich. ● Warning (Warnung): Während der Überprüfung wurden andere Fehler ermittelt. ● Fail (Fehlgeschlagen): Der Intel Management Engine-Verifizierungstest ist fehlgeschlagen. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es konnten keine Daten über Dell Trusted Device abgerufen werden.

Identifizier	GUID-39A4A379-39D4-4E6E-B826-35776FAD1B07
Version	2
Status	Translation approved

Verifizierung von Komponenten für einen bestimmten PC

Im Abschnitt **Component verification** (Komponenten verifizieren) auf der Seite **PC overview** (PC-Übersicht) finden Sie Informationen zu den Komponenten in Ihrem PC im Vergleich zur werkseitigen Konfiguration.

Um die entsprechenden Daten anzuzeigen, gehen Sie zur Seite **PCs** oder zu **Security (Sicherheit) > Component verification (Komponente verifizieren)**, klicken Sie auf die **Service-Tag-Nummer** des PCs und wählen Sie die Option **Component verification** (Komponente verifizieren) aus.

- ANMERKUNG:** Die Daten zur verifizierten Komponente werden nur erfasst, wenn Folgendes zutrifft:
- Sie haben Trusted Device auf Ihren PCs bereitgestellt. Weitere Informationen zu Trusted Device finden Sie in den Handbüchern zu Trusted Device, die auf der Seite mit Dokumentation zu [Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.
 - Die PCs verfügen über eine aktive Berechtigung für Secure Component Verification (Cloud).

Im Abschnitt **Komponenten verifizieren** wird für jede Komponente im PC eine Kachel angezeigt. Auf jeder Kachel sind die Modellnummer der Komponente, die Revision, die Seriennummer und der Überprüfungsstatus aufgeführt.

- ANMERKUNG:** Bei PCs mit mehreren Speichermodulen und Festspeichergeräten wird jede Komponente auf einer einzelnen Kachel angezeigt.

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Überprüfungen, die auf dem PC durchgeführt wurden, und die zugehörigen Ergebnisse:

Tabelle 6. Komponentenverifizierung

Komponente	Verifizierungsergebnisse
CPU	<ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Die CPU in Ihren PCs stimmt mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Die CPU in Ihrem PC stimmt nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.
Integrierte Netzwerke	<ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Die Komponenten in Ihren PCs stimmen mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Die Komponenten in Ihrem PC stimmen nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.
Speicher	<ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Der Speicher in Ihren PCs stimmt mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Der Speicher in Ihrem PC stimmt nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.
Motherboard	<ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Das Motherboard in Ihren PCs stimmt mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Das Motherboard in Ihrem PC stimmt nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.
Festspeicher	<ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Der Festspeicher in Ihren PCs stimmt mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Die Festplatte in Ihrem PC stimmt nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.
System	<ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Die Systeminformationen in Ihren PCs stimmen mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Die Komponenten in Ihrem PC stimmen nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.
Vertrauenswürdige Plattformmodul	<ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Das vertrauenswürdige Plattformmodul in Ihren PCs stimmt mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Das vertrauenswürdige Plattformmodul in Ihrem PC stimmt nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.

Identifizier	GUID-AC9C5BCB-A57C-46FA-B086-55233E9D853A
Version	27
Status	Translation approved

Empfehlungen für Ihre PCs

SupportAssist ermöglicht es Ihnen, die Empfehlungen für die PCs zu überprüfen und Maßnahmen zu ergreifen, um Ihre PCs optimal zu betreiben. Diese Empfehlungen werden basierend auf geplanten Scans oder den aktuellen, von den PCs empfangenen Telemetriedaten angezeigt. Sie können Optimierungen basierend auf den vom Administrator konfigurierten Rollen und Berechtigungen anzeigen oder durchführen. Siehe [Rollen und Berechtigungen](#).

Wenn Sie die PCs optimieren möchten, gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Empfehlungen** und wählen Sie über die Liste **Standorte und Gruppen** den entsprechenden Standort und die entsprechende Gruppe aus.

Sie können die folgenden empfohlenen Optimierungen auf PCs zu Wartungszwecken in regelmäßigen Abständen initiieren:

- [Überprüfen und Planen von PC-Updates](#)– PC-Updates scannen und installieren.
- [Hardware scannen](#)– Scannen Sie den PC auf Hardwareprobleme.
- [Leistung steigern](#)Steigern Sie die PC-Leistung, indem Sie Speicherplatz auf der Festplatte freigeben, unnötige Dateien entfernen und die Leistung durch Dateioptimierung verbessern.
- [Netzwerk optimieren](#)Optimieren Sie die Netzwerkverbindung, indem Sie die PC-Einstellungen aktualisieren, um sicherzustellen, dass Ihr Netzwerk effizient und zuverlässig ist.
- [Viren und Malware entfernen](#)– Isolieren, Entfernen und Wiederherstellen von Dateien, die durch Viren und Malware beschädigt wurden, um PCs zu schützen.

i ANMERKUNG: Sie können Empfehlungen für alle PCs anzeigen, für die der Service gilt. Remote-Optimierungen stehen jedoch ausschließlich für PCs mit einem aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan zur Verfügung. Darüber hinaus können Sie unabhängig vom PC-Serviceplan oder Garantiestatus BIOS, Treiber, Firmware und Dell Anwendungen für alle PCs remote aktualisieren.

i ANMERKUNG: Bei der Initiierung eines Remote-PC-Updates wird der Prozess angehalten, wenn ein Audio-/Videoanruf über Skype-, Teams-, Zoom- oder Avaya-Konferenzanwendungen durchgeführt wird, und automatisch fortgesetzt, wenn der Anruf beendet ist.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die automatische PC-Optimierung für PCs in SupportAssist aktiviert haben, werden keine Empfehlungen für PCs mit einem aktiven ProSupport Plus - oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan angezeigt. Stattdessen werden Optimierungen für solche PCs automatisch während geplanter Scans durchgeführt.

Wenn Aktionsempfehlungen für Ihre PCs vorhanden sind, wird auf der Seite **Übersicht** eine kurze Übersicht der PC-Empfehlungen angezeigt. Klicken Sie auf den entsprechenden Link, um die PCs remote zu optimieren. Wenn die PCs online und mit Dell verbunden sind, suchen sie automatisch nach ausstehenden Aufgaben. Basierend auf der Gruppenkonfiguration werden diese Aufgaben auf den PCs ausgeführt. Wenn PC-Updates nicht innerhalb von fünf Tagen und andere Aufgaben nicht innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden, tritt eine Zeitüberschreitung auf. Anschließend können Sie die Aufgaben erneut initiieren.

i ANMERKUNG: Die Scanbenachrichtigungen werden nicht auf dem Nutzer-PC angezeigt, wenn Folgendes zutrifft:

- Die Option **Benachrichtigungen anzeigen** ist in der SupportAssist-Konfiguration deaktiviert.
- Der PC befindet sich im Präsentationsmodus.
- Die Benachrichtigungen im Windows Action Center sind deaktiviert.
- Auf dem PC hat 15 Minuten lang keine Aktivität stattgefunden.
- Der PC ist gesperrt oder abgemeldet.

i ANMERKUNG: Bei größeren Flotten mit zahlreichen Empfehlungen ist es ratsam, bis zu 50.000 Updates auf einmal durchzuführen.

Themen:

- [Überprüfen und Planen von PC-Updates](#)
- [Hardware scannen](#)
- [Leistung steigern](#)

- Netzwerk optimieren
- Viren und Malware entfernen

Identifizier	GUID-EFA4DEC7-4BA5-44FB-AD21-AC5FF1AF48C4
Version	4
Status	Translation approved

Überprüfen und Planen von PC-Updates

Info über diese Aufgabe

SupportAssist ermöglicht Ihnen die Überwachung und Aktualisierung des empfohlenen BIOS, der Treiber, der Firmware und der Dell Anwendungen für alle PCs in Ihrer Flotte. Wenn Ihre Flotte mehr als 100 PCs umfasst, können Sie die PC-Updates für ausgewählte PCs stufenweise zu Ihrem bevorzugten Datum und Zeitpunkt planen.

Auf der Kachel **Nach Updates suchen** auf der Seite **Empfehlungen** wird die Anzahl der für Ihre PCs verfügbaren Updates angezeigt, die Sie nach Kategorien wie kritisch, empfohlen und optional filtern können.

- **Kritisch:** Updates, die erforderlich sind, um den Funktionszustand Ihres PCs sicherzustellen.
- **Empfohlen:** Updates, die für eine Verbesserung der PC-Leistung sorgen.
- **Optional – Aktualisierungen,** die Sie nach eigenem Wunsch auf Ihren PCs installieren können.

i ANMERKUNG: Möglicherweise müssen Sie den PC neu starten, um die Installation bestimmter Treiber abzuschließen.

i ANMERKUNG: Sie können keine Updates auf PCs installieren, wenn Sie eine RDP-Verbindung (Remote Desktop Protocol) verwenden.

Schritte




1. Navigieren Sie über das **TechDirect** -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Empfehlungen**.
Die Seite **Empfehlungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Nach Updates suchen** auf **Updates anzeigen** oder **PCs anzeigen**.
Die Seite **Nach Updates suchen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Updates aus, die auf Ihren PCs ausgeführt werden sollen, und klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Softwareupdates planen** wird angezeigt.
4. Geben Sie im Abschnitt **Name** einen eindeutigen Namen für die Aktualisierungsanforderung ein und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Abschnitt **Zeitplan** das Datum und die Uhrzeit für den Beginn der Aktualisierung Ihrer PCs aus und klicken Sie auf **Weiter**.
Sie können das Startdatum bis zu drei Tage im Voraus planen.
6. Gehen Sie im Abschnitt **PCs auswählen** wie folgt vor:
 - i ANMERKUNG:** Dieser Abschnitt ist nur aktiviert, wenn Ihre Flotte mehr als 100 PCs umfasst.
 - a. PC-Updates können in zwei Phasen bereitgestellt werden. In der ersten Phase können Sie entweder den Schieberegler verwenden, um den Prozentsatz der PCs festzulegen, oder die Anzahl der PCs manuell eingeben.
Alle PCs, die sich nicht in der ersten Phase befinden, werden automatisch der zweiten Stufe zugewiesen.
 - b. Aktivieren Sie optional den Umschalter für den Schwellenwert und wählen Sie einen Schwellenwert für den Erfolg für PCs der ersten Phase aus.
Die PCs der zweiten Stufe erhalten nur dann Aktualisierungen, wenn die PCs der ersten Stufe den festgelegten Schwellenwert erreichen. Wenn dieser Schwellenwert nicht erreicht wird, erhalten die PCs der zweiten Stufe keine Updates.
7. Klicken Sie auf **Zeitplan** und dann auf **Bestätigen**.

Ergebnisse

Die PC-Updates werden geplant. Wenn die PC-Updates nicht innerhalb von fünf Tagen ausgeführt werden, kommt es zu einer Zeitüberschreitung und Sie können die Aufgaben erneut initiieren. Sie können den Fortschritt im Abschnitt **Geplante Aufgaben nachverfolgen** auf der Seite **Empfehlungen** überwachen. Wenn sich der Endnutzer in einem aktiven Audio- oder Videoanruf befindet oder ein Windows-Update durchgeführt wird, werden PC-Updates automatisch angehalten und fortgesetzt, sobald der Anruf beendet oder das Update abgeschlossen ist.

i ANMERKUNG: Die PC-Updates werden gemäß der PC-Zeitzone des Verbindungs- und Verwaltungsadministrators geplant, nicht gemäß der Zeitzone des Endnutzer-PCs.

Die folgenden Aktionen können für die geplanten Aufgaben im Abschnitt **Geplante Aufgaben nachverfolgen** durchgeführt werden:

- Um die geplante Aufgabe zu bearbeiten, suchen Sie die Aufgabe, klicken Sie auf  und dann auf **Bearbeiten**.
- Um die Aufgabedetails anzuzeigen, suchen Sie die Aufgabe, klicken Sie auf  und klicken Sie auf **Aktualisierungsdetails anzeigen**.
- Um eine Aufgabe in der Warteschlange abzubrechen, suchen Sie die Aufgabe, klicken Sie auf  und dann auf **Abbrechen**. Sie können laufende Aufgaben nicht abbrechen.

Identifizier	GUID-81FF1B72-7F02-4717-A9F4-3E8069EEB1B7
Version	1
Status	Translation approved

Hardware scannen

Info über diese Aufgabe

SupportAssist können Sie die Hardware Ihrer PC-Flotte remote scannen, um Hardwareprobleme zu identifizieren.


Die Kachel **Hardware scannen** auf der Seite **Empfehlungen** zeigt die Anzahl der PCs an, die nicht innerhalb der letzten **x** Tage gescannt wurden, wobei **x** für 30 Tage, 60 Tage oder 90 Tage steht.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Empfehlungen**.
Die Seite **Empfehlungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Hardware scannen** auf **PCs anzeigen**.
Die Seite **Hardware scannen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die PCs aus, die gescannt werden sollen, und klicken Sie auf **Ausführen**.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird in die Warteschlange gestellt, um ausgeführt zu werden, sobald die PCs online und mit Dell verbunden sind. Sie können den Fortschritt im Abschnitt **Nachverfolgen anderer Aufgaben** auf der Seite **Empfehlungen** überwachen.

 **ANMERKUNG:** Um die Aufgabe abzubrechen, wählen Sie in der Liste **Status die Option In Warteschlange** aus, wählen Sie die Updates aus, die Sie abbrechen möchten, und klicken Sie dann auf **Abbrechen**. Sie können laufende Aufgaben nicht abbrechen.

Identifizier	GUID-C1185770-A45C-40F9-B5DD-3CA2DEDEACC0
Version	1
Status	Translation approved

Leistung steigern

Info über diese Aufgabe

SupportAssist können Sie die PC-Leistung remote steigern, indem Sie Festplattenspeicher freigeben, unnötige Dateien entfernen und die Leistung durch Dateioptimierung verbessern.

Die Kachel **Leistung steigern** auf der Seite **Empfehlungen** gibt die Menge des bereinigungsfähigen Speicherplatzes auf allen PCs und die Anzahl der PCs an, deren Leistung nicht optimiert wurde. Diese Informationen sind für 30, 60 oder 90 Tage verfügbar.

 **ANMERKUNG:** Für PCs, auf denen SupportAssist für Business PCs Version 3.6 oder früher ausgeführt wird, werden die Optimierungen **Dateien bereinigen** und **Leistung optimieren** anstelle von **Leistung steigern** angezeigt.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Empfehlungen**.
Die Seite **Empfehlungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Leistung steigern** auf **PCs anzeigen**.
Die Seite **Leistung steigern** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die PCs aus, um die Leistung zu steigern, und klicken Sie auf **Ausführen**.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird in die Warteschlange gestellt, um ausgeführt zu werden, sobald die PCs online und mit Dell verbunden sind. Sie können den Fortschritt im Abschnitt **Nachverfolgen anderer Aufgaben** auf der Seite **Empfehlungen** überwachen.

ANMERKUNG: Um die Aufgabe abzubrechen, wählen Sie in der Liste **Status die Option In Warteschlange** aus, wählen Sie die Updates aus, die Sie abbrechen möchten, und klicken Sie dann auf **Abbrechen**. Sie können laufende Aufgaben nicht abbrechen.

Identifizier	GUID-0797CDD3-3C94-42F1-A016-27D4D07892CD
Version	1
Status	Translation approved

Netzwerk optimieren

Info über diese Aufgabe

SupportAssist ermöglicht es Ihnen, die Netzwerkkonnektivität remote zu optimieren, indem Sie die PC-Einstellungen aktualisieren, um sicherzustellen, dass Ihr Netzwerk effizient und zuverlässig ist.

Die Kachel **Netzwerk optimieren** auf der Seite **Empfehlungen** zeigt die Anzahl der PCs an, deren Netzwerkeinstellungen nicht innerhalb der **letzten x** Tagen optimiert wurden, wobei **x** für 30 Tage, 60 Tage oder 90 Tage steht.

Schritte

1. Navigieren Sie über das **TechDirect** -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Empfehlungen**.
Die Seite **Empfehlungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Netzwerk optimieren** auf **PCs anzeigen**.
Die Seite **Netzwerk optimieren** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die PCs aus, für die das Netzwerk optimiert werden soll, und klicken Sie auf **Ausführen**.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird in die Warteschlange gestellt, um ausgeführt zu werden, sobald die PCs online und mit Dell verbunden sind. Sie können den Fortschritt im Abschnitt **Nachverfolgen anderer Aufgaben** auf der Seite **Empfehlungen** überwachen.

ANMERKUNG: Um die Aufgabe abzubrechen, wählen Sie in der Liste **Status die Option In Warteschlange** aus, wählen Sie die Updates aus, die Sie abbrechen möchten, und klicken Sie dann auf **Abbrechen**. Sie können laufende Aufgaben nicht abbrechen.

Identifizier	GUID-4846E1F9-E426-43CF-82CF-3BD119E9B944
Version	1
Status	Translation approved

Viren und Malware entfernen

Info über diese Aufgabe

SupportAssist können Sie durch Viren und Malware beschädigte Dateien remote isolieren, entfernen und wiederherstellen, um PCs zu schützen.


Die Kachel **Viren und Malware entfernen** auf der Seite **Empfehlungen** zeigt die Anzahl der unerwünschten Programme an, die auf PCs verfügbar sind. Sie können auch die Anzahl von Viren, Malware und potenziell unerwünschten Programmen (PUPs) filtern und anzeigen.

Schritte

1. Navigieren Sie über das **TechDirect** -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Empfehlungen**.
Die Seite **Empfehlungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Viren und Malware entfernen** auf **PCs anzeigen**.
Die Seite **Viren und Malware entfernen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die PCs aus, von denen Sie unerwünschte Programme entfernen möchten, und klicken Sie auf **Entfernen**.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird in die Warteschlange gestellt, um ausgeführt zu werden, sobald die PCs online und mit Dell verbunden sind. Sie können den Fortschritt im Abschnitt **Nachverfolgen anderer Aufgaben** auf der Seite **Empfehlungen** überwachen.

 **ANMERKUNG:** Um die Aufgabe abubrechen, wählen Sie in der Liste **Status die Option In Warteschlange** aus, wählen Sie die Updates aus, die Sie abbrechen möchten, und klicken Sie dann auf **Abbrechen**. Sie können laufende Aufgaben nicht abbrechen.

Identifizier	GUID-EAA40FB0-D3B9-4CCC-A306-90058461DFA5
Version	7
Status	Translation approved

Kundenspezifische Kataloge für Ihre PCs

Über „Connect and Manage“ (Verbinden und verwalten) können Sie benutzerdefinierte Kataloge mit den neuesten Updates für BIOS, Treiber, Firmware und Dell Anwendungssoftware erstellen, verwalten, bearbeiten und bereitstellen. Diese benutzerdefinierten Kataloge optimieren den Prozess der Suche nach und Ermittlung von PC-Updates, die für den Schutz und die Aktualität der PCs erforderlich sind.

- Wenn Ihre PCs mit Dell verbunden sind, SupportAssist auf den PCs installiert ist und die PCs über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen, können Sie die benutzerdefinierten Kataloge in „Connect and Manage“ (Verbinden und verwalten) bereitstellen. Siehe [Verwalten von Katalogen für PCs, die mit Dell verbunden sind](#).
- Wenn Ihre PC-Flotte nicht mit Dell verbunden ist, SupportAssist nicht auf Ihrer PC-Flotte installiert ist oder die PCs über einen aktiven Basic- oder ProSupport-Serviceplan verfügen, können Sie die Kataloge nur manuell bereitstellen. Siehe [Verwalten von Katalogen für PCs, die nicht mit Dell verbunden sind](#).

Wenn Sie benutzerdefinierte Kataloge für Ihre PCs verwalten möchten, navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard, zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Update-Kataloge**.

ANMERKUNG: Sie benötigen die Berechtigung eines Connect and manage administrator, wenn Sie die benutzerdefinierten Kataloge verwalten möchten. Connect and manage technicians können die Kataloge nur dann verwalten, wenn dies vom Administrator genehmigt wird. Siehe [Rollen und Berechtigungen](#).

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen der benutzerdefinierten Kataloge zusammengefasst, die für verschiedene Servicepläne verfügbar sind:

Tabelle 7. Funktionen benutzerdefinierter Kataloge und Dell-Servicepläne

Verwaltungsmodus von Update-Katalogen	Servicepläne	Katalogtypen	Fähigkeiten		
			Kataloge erstellen, verwalten und herunterladen	Kataloge manuell bereitstellen	Kataloge remote bereitstellen
PCs sind mit Dell verbunden und SupportAssist ist auf der PC-Flotte installiert	<ul style="list-style-type: none"> • ProSupport Plus • ProSupport Flex for Client 	Produktreihe	Voller Support	Voller Support	Voller Support
		PC-Bestand	Voller Support	Voller Support	Voller Support
		Modell	Voller Support	Voller Support	Voller Support
	<ul style="list-style-type: none"> • Basis • ProSupport 	Produktreihe	Kein Support	Kein Support	Kein Support
		PC-Bestand	Kein Support	Kein Support	Kein Support
		Modell	Voller Support	Voller Support	Kein Support
PCs sind nicht mit Dell verbunden und SupportAssist ist nicht auf der PC-Flotte installiert	<ul style="list-style-type: none"> • Basis • ProSupport • ProSupport Plus • ProSupport Flex for Client 	Produktreihe	Kein Support	Kein Support	Kein Support
		PC-Bestand	Kein Support	Kein Support	Kein Support
		Modell	Voller Support	Voller Support	Kein Support

ANMERKUNG: Arm64-basierte Prozessoren werden für nutzerdefinierte Kataloge nicht unterstützt.

Themen:

- [Verwalten von Katalogen für PCs, die mit Dell verbunden sind](#)
- [Verwalten von Katalogen für PCs, die nicht mit Dell verbunden sind](#)

Identifizier	GUID-336A37E1-E866-450B-9D8B-BFC4C70B568C
Version	5
Status	Translation approved

Verwalten von Katalogen für PCs, die mit Dell verbunden sind

Zugehöriges Video: [Anleitung zum Erstellen und Verwalten von Katalogen für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)

Wenn Ihre PCs mit Dell verbunden sind, SupportAssist auf der PC-Flotte installiert ist und die PCs über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen, können Sie die Kataloge in „Connect and Manage“ (Verbinden und verwalten) erstellen, bearbeiten, verwalten und remote bereitstellen.

Die PC-Updates können mithilfe von benutzerdefinierten Katalogen oder mithilfe von Dell-Empfehlungen verwaltet werden. Siehe [Einrichten einer PC-Aktualisierungsquelle](#).

- ANMERKUNG:** Treiberscans werden unterstützt. PC-Benutzer können Treiberscans nur dann auf ihren PCs durchführen, wenn Folgendes zutrifft:
- Sie haben den PC-Benutzern erlaubt, SupportAssist zu öffnen und auszuführen.
 - Sie haben den Katalog remote über TechDirect bereitgestellt. Siehe [Remote-Bereitstellung eines Katalogs](#).
 - Die PCs verfügen über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan.

Identifizier	GUID-F3B89971-CCDE-417B-A964-9BBEC621FEEC
Version	7
Status	Translation approved

Neuen Katalog erstellen

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Wenn Ihre PCs eine Verbindung zu Dell herstellen und diese PCs über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen, können Sie einen Katalog für Folgendes erstellen: **Produktserie**, **PC-Bestand** oder **Modell**.

- **Produktserie:** umfasst Geräte in Ihrer Umgebung, die einer bestimmten Dell Business-PC-Produktreihe angehören.
- **PC-Bestand:** umfasst alle Business-PCs in Ihrer Umgebung.
- **Modell:** ermöglicht die Auswahl von bis zu 80 einzelnen Business-PC-Gerätemodellen.

ANMERKUNG: Zu den Dell Business-PC-Modellen zählen Latitude, Precision, OptiPlex, XPS, Dell Pro und Dell Pro Max.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Update-Kataloge**.
Die Seite **Update-Kataloge** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Katalog erstellen**.
Die Seite **Neuen Katalog erstellen** wird angezeigt.
3. Gehen Sie im Abschnitt **Katalogtyp**) wie folgt vor:
 - a. Wählen Sie über die Liste **Katalogtyp wählen** die Option **Produktserie**, **PC-Bestand** oder **Modell**.
 - b. Wenn Sie **Produktserie** über die Liste **Produktreihe wählen** gewählt haben, wählen Sie die PC-Produktreihe aus.
 - c. Geben Sie einen Katalognamen und eine Beschreibung ein.
 - d. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Falls Sie **Modell** gewählt haben, gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Wählen Sie im Abschnitt **Auswahl des PC-Modells** die PC-Produktreihe und die PC-Modelle, die Sie in den Katalog aufnehmen möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
 - b. Wählen Sie im Abschnitt **Auswahl des Betriebssystems** die Betriebssysteme für die PC-Modelle und klicken Sie auf **Weiter**.



ANMERKUNG: Sie können bis zu 80 individuelle Business-PC-Modelle auswählen. Erstellen Sie für mehr als 80 Gerätemodelle zusätzliche Kataloge.

5. Wählen Sie im Abschnitt **Aktualisierungstyp** eine der folgenden Optionen:
 - a. Wählen Sie über die Liste **Aktualisierungstyp wählen** die Updates, die Sie in den Katalog aufnehmen möchten. Die PC-Updates umfassen Treiber, BIOS, Firmware und Dell Anwendungen.
 - b. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Abschnitt **Wichtigkeitstyp** eine der folgenden Optionen:
 - a. Wählen Sie über die Liste **Wichtigkeitstyp wählen** die Aktualisierungstypen, die Sie in den Katalog aufnehmen möchten. Je nach Schweregrad werden die PC-Updates in die folgenden Kategorien eingeteilt:
 - **Kritisch:** Updates, die erforderlich sind, um den Funktionszustand Ihres PCs sicherzustellen.
 - **Empfohlen:** Updates, die für eine Verbesserung der PC-Leistung sorgen.
 - **Optional** – Aktualisierungen, die Sie nach eigenem Wunsch auf den PCs installieren können.
 - b. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse

Der Katalog wird mit den neuesten, vorab ausgewählten Komponenten erstellt und wird im Abschnitt **Katalogliste** der Seite **Update-Kataloge** angezeigt.

Identifizier	GUID-1FD42B8F-EAF6-4385-85B7-17253394FF63
Version	4
Status	Translation approved

Verwalten von Katalogen


Nachdem Sie einen Katalog erstellt haben, können Sie die Kataloge im Abschnitt **Katalogliste** auf der Seite **Update-Kataloge** verwalten.

In der Katalogdefinition werden die Katalogbeschreibung sowie die Modelle und Betriebssysteme im Katalog angegeben. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Katalognamen, um die Katalogbeschreibung, die Liste der Modelle und die Liste der Betriebssysteme im Katalog anzuzeigen.



Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite **Katalogliste** angezeigt werden.


Tabelle 8. Katalogliste


Spalte	Beschreibung
Name	Der Name, der diesem Katalog zugewiesen wurde.
Status	Der Status des Katalogs.
Typ	Der Typ der Katalogbereitstellung, z. B. Automatisch.
Version	Die Version des Katalogs.
Datum der letzten Änderung	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Katalog zuletzt geändert wurde.
Zuletzt geändert von	Der Name des Administrators oder Technikers, der den Katalog zuletzt geändert hat.

Sie können auch verschiedene Aktionen für einen Katalog durchführen. Wenn Sie die folgenden Aktionen durchführen möchten, klicken Sie erst auf  und dann auf die entsprechende Aktion.

- **View Archive** (Archiv anzeigen): Herunterladen oder Anzeigen der Kataloge, die Sie im Status **Production** (Produktion) archiviert haben.
- **Create Draft** (Entwurf erstellen): Erstellen eines weiteren Katalogentwurfs. Dadurch wird der vorhandene Entwurf durch den neuen Entwurf ersetzt.
- **Delete** (Löschen): Löschen der Katalogdefinition und der zugehörigen Kataloge in verschiedenen Status, z. B. **Draft** (Entwurf), **Test** und **Production** (Produktion).
- **Edit Definition** (Definition bearbeiten): Bearbeiten der Katalogdefinition.

Wenn eine neue Version der Softwarekomponente verfügbar ist oder die vorhandene Version eingestellt wurde, wird ein  angezeigt. Um die Liste der neuen oder eingestellten Softwarekomponenten anzuzeigen, erweitern Sie die Katalogdefinition und klicken Sie auf das entsprechende .

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Version zu aktualisieren, die das  anzeigt:

- Klicken Sie für Kataloge in den Status **Test** und **Produktion** zuerst auf , klicken Sie dann auf **Entwurf erstellen** und bearbeiten Sie anschließend den Entwurf. Siehe [Ändern von Update-Katalogen](#).
- Löschen Sie für Kataloge im Status **Entwurf** den Entwurf und erstellen Sie einen neuen Entwurf.

Identifizier	GUID-55F9DFC9-4963-4AF3-8A7F-186A85512CF0
Version	4
Status	Translation approved

Katalogstatus

Wenn Sie einen Katalog erstellen, wird jedem Katalog innerhalb der Definition ein Status zugewiesen. Sie können jedem Katalog drei Status zuweisen: **Draft** (Entwurf), **Test** und **Production** (Produktion).

Wenn Sie einen neuen Katalog erstellen, wird dem Katalog automatisch der Status **Draft** (Entwurf) zugewiesen. Nach der Genehmigung können Sie dem Katalog den Status **Test** zuweisen, in dem Sie die PC-Updates testen können. Nachdem der Test abgeschlossen ist, können Sie dem Katalog den Status **Production** (Produktion) zuweisen.

In jedem Katalog werden auch die für diesen Katalog enthaltenen Modelle und Betriebssysteme angezeigt. Sie können die Liste der Modelle und Betriebssysteme anzeigen, indem Sie den Mauszeiger über den Katalognamen bewegen. Wenn Sie den Katalogzustand, die Definition und seinen Status anzeigen möchten, erweitern Sie die Katalogzeile.


Die folgende Tabelle beschreibt die verschiedenen Status, die für einen Katalog verfügbar sind, und die zugehörigen Aktionen, die für jeden Status verfügbar sind. Wenn Sie die zugehörigen Aktionen durchführen möchten, erweitern Sie die Katalogdefinition, klicken Sie auf  und wählen Sie dann die entsprechende Aktion aus, die Sie für den Katalog durchführen möchten.

Tabelle 9. Katalogstatus

Status	Katalogdefinition	Verfügbare Maßnahmen
Draft (Entwurf)	„Draft Ready“ (Entwurf bereit): Ein Entwurf des Katalogs kann getestet werden.	<ul style="list-style-type: none"> • Delete (Löschen): ermöglicht das Löschen des Katalogs im Status Draft (Entwurf). • Change to Test (Zu Test wechseln): versetzt den Katalog in den Status Test, in dem Sie die PC-Updates testen können. • Edit Draft (Entwurf bearbeiten): ermöglicht Ihnen die Aktualisierung des Typs der PC-Updates, die Sie in den Katalog aufnehmen oder aus ihm ausschließen möchten. Siehe Ändern von Update-Katalogen.
Test	„Download Ready“ (Bereit für Download) : Der Katalog kann heruntergeladen und auf den PCs getestet werden.	<ul style="list-style-type: none"> • Create Download (Download erstellen): bereitet den Katalog für den Download vor. • Download (Herunterladen): ermöglicht das Herunterladen des Katalogs in eine lokale Umgebung zum Testen. Wenn Sie den Katalog herunterladen möchten, muss der Katalog mindestens einen ausgewählten Aktualisierungstyp enthalten. • Delete (Löschen): ermöglicht das Löschen des Katalogs im Status Test. • Create Draft (Entwurf erstellen): ersetzt den vorhandenen Entwurf durch einen neuen Entwurf, während Sie den Test fortsetzen. • Change to Production (In Produktion ändern): versetzt den Katalog in den Status Production (Produktion), den Sie für die Bereitstellung auf den PCs verwenden können. • Edit Test (Test bearbeiten): ermöglicht Ihnen die Aktualisierung des Typs der PC-Updates, die Sie in

Tabelle 9. Katalogstatus (fortgesetzt)

Status	Katalogdefinition	Verfügbare Maßnahmen
		den Katalog aufnehmen oder aus ihm ausschließen möchten. Siehe Ändern von Update-Katalogen .
Produktion	„Download Ready“ (Bereit für Download) : Der Katalog wird getestet und ist bereit, heruntergeladen und auf den PCs bereitgestellt zu werden.	<ul style="list-style-type: none"> • Download (Herunterladen): ermöglicht das Herunterladen des Katalogs für die Bereitstellung. • Create Draft (Entwurf erstellen): ersetzt den vorhandenen Entwurf durch einen neuen Entwurf, während Sie den Test fortsetzen. • Move to Archive (In Archiv verschieben): ermöglicht das Archivieren des Katalogs, wenn Sie ihn nicht mehr verwenden möchten. • Edit Production (Produktion bearbeiten): ermöglicht Ihnen die Aktualisierung des Typs der PC-Updates, die Sie in den Katalog aufnehmen oder aus ihm ausschließen möchten. Siehe Ändern von Update-Katalogen. Wenn Sie Edit Production (Produktion bearbeiten) auswählen, wird die aktuelle Katalogversion archiviert und eine neue inkrementelle Version erstellt.


Identifizier	GUID-CE4570A1-5D9A-433D-8D3D-887A05F3EDAC
Version	5
Status	Translation approved

Ändern von Update-Katalogen

Bevor Sie den benutzerdefinierten Katalog bereitstellen, können Sie den Typ der PC-Updates ändern, die Sie in den Katalog einschließen oder ausschließen möchten.

Um den Typ der PC-Updates zu ändern, erweitern Sie die Katalogdefinition, wählen Sie  und wählen Sie dann je nach Katalogstatus eine der folgenden Optionen:

- **Entwurf > Entwurf bearbeiten**
- **Test > Test bearbeiten**
- **Produktion > Produktion bearbeiten**

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie **Edit Production** (Produktion bearbeiten) auswählen, wird die aktuelle Katalogversion archiviert und eine neue inkrementelle Version erstellt.

Die angezeigten PC-Updates basieren auf Ihrer Auswahl beim Erstellen des Katalogs. Sie können die Komponenten, die Updates und die Wichtigkeit ändern. Die neuesten Updates sind standardmäßig vorausgewählt. Für jede Filteroption wird auch ein Rollup-Zählwert angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Optionen, die Sie ändern können, um sie in den Katalog einzuschließen oder auszuschließen:

Tabelle 10. Filteroptionen

Kategorie	Filteroptionen	Beschreibung
Komponentenanzeige	Ausgewählt	Komponenten, die Sie ausgewählt haben.
	Nicht ausgewählt	Komponenten, die Sie nicht ausgewählt haben.
Version	Neueste	Neueste Version der Komponenten.
	Zuletzt verwendet	Aktuelle Version und die beiden vorherigen Versionen der Komponenten. Die aktuelle Version der Komponente ist standardmäßig ausgewählt.
	Älter	Komponenten, die älter als die n-2-Versionen sind, wobei n die neueste Version ist.

Tabelle 10. Filteroptionen (fortgesetzt)

Kategorie	Filteroptionen	Beschreibung
Neuerungen	Neue Verfügbarkeit	Neue Komponenten, die verfügbar sind, wenn Sie eine Entwurfs- oder Testversion des Katalogs aus einem vorhandenen Produktionskatalog erstellen. Die neuesten Komponenten sind mit einem Stern markiert.
	Eingestellt	Komponenten, die nicht mehr verfügbar sind. Erweitern Sie die Liste, um die alternativen Komponenten zu überprüfen, und wählen Sie die entsprechenden aus. Die neuesten Komponenten sind mit einem Stern markiert.
Modellnamen	–	Ermöglicht die Suche nach Modellnamen sowie das Anzeigen und Bearbeiten der Komponenten für diese Modelle. i ANMERKUNG: Möchten Sie Komponenten für ein Modell ändern oder löschen, achten Sie darauf, dass keine anderen Modelle davon betroffen sind.
Versions-ID	–	Ermöglicht die Suche nach Versions-IDs. Wenn die Versions-IDs nicht über zugeordnete Softwarekomponenten verfügen, wird ein ⚠ angezeigt.
Treiberpaket-ID	–	Ermöglicht die Suche nach einem Treiberpaket. Die Spalte Name zeigt die Softwarekomponenten an, die den Versions-IDs im Treiberpaket zugeordnet sind.
Update-Typ	Anwendung	Liste von Updates von Dell Anwendungssoftware.
	BIOS	Liste von BIOS-Updates.
	Treiber	Liste von Treiberupdates.
	Firmware	Liste von Firmwareupdates.
Wichtigkeit	Kritisch	Updates, die erforderlich sind, um die Integrität der PCs sicherzustellen.
	Empfohlen	Updates, die die PC-Leistung verbessern.
	Optional	Updates, die Sie nach Wunsch auf den PCs installieren können.

i ANMERKUNG: Die Einstellungen werden nicht automatisch gespeichert. Sie müssen auf **Speichern** klicken, nachdem Sie die Einstellungen geändert haben.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen zu den Komponenten und Update-Paketen:

Tabelle 11. Komponenten und Update-Pakete

Spalte	Beschreibung
Name	Name des Update-Pakets.
Typ	Typ des PC-Updates, z. B. Firmware.
Versions-ID	Eindeutige Kennung des Update-Pakets.

Tabelle 11. Komponenten und Update-Pakete (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
Version	Version des Update-Pakets.
Wichtigkeit	Schweregrad des Update-Pakets, z. B. Empfohlen.
Veröffentlichungsdatum	Datum, an dem das Update-Paket veröffentlicht wurde.
Größe	Größe des Update-Pakets.

Identifizier	GUID-7649A7B4-79F4-4313-80A9-AACD376D8C7F
Version	2
Status	Translation approved

Herunterladen der Updates auf den Netzwerkspeicherort

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie sich dafür entschieden haben, die Updates an einem Netzwerkspeicherort zu speichern, müssen Sie die Updates manuell an diesen Netzwerkspeicherort herunterladen, bevor Sie den Katalog über Connect and manage (Verbinden und verwalten) remote bereitstellen.

Schritte

1. [Herunterladen eines Katalogs](#).
2. Optional: [Überprüfen des Katalogs](#).
3. Extrahieren Sie die heruntergeladene Katalogdatei in einen Ordner. Die folgenden Dateien werden extrahiert:
 - <catalog-name>.xml – die Datei für die Katalogdefinition.
 - UpdateCatalogs.Maker.exe – die ausführbare Datei für das Lesen der <Katalogname>.xml-Datei und das Herunterladen der Update-Pakete.
 - README.txt – eine Datei mit Bereitstellungsanweisungen.
4. Suchen Sie nach der **Eingabeaufforderung** und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.
5. Geben Sie `UpdateCatalogs.Maker.exe -c <catalog_definition_file> -t <specified network location>` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Ergebnisse

Die Updates werden an den angegebenen Netzwerkspeicherort heruntergeladen.

Identifizier	GUID-58EA109B-8A6E-4730-94B6-D4C04098354B
Version	6
Status	Translation approved


Remote-Bereitstellung eines Katalogs

Voraussetzungen

- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.
- Die Kataloge, die Sie bereitstellen möchten, müssen sich im Status **Test** oder **Produktion** befinden.
- Die PCs, die Sie aktualisieren möchten, müssen mit Dell verbunden sein.

Info über diese Aufgabe

Nachdem Sie einen benutzerdefinierten Katalog erstellt haben, können Sie den Katalog remote bereitstellen. Die Katalogbereitstellung ist 30 Tage gültig.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig werden die neuesten Kataloge von <https://downloads.dell.com> heruntergeladen. Wenn Sie angegeben haben, dass die Updates auf einem lokalen Dateiserver oder an einem anderen Netzwerkspeicherort in [Einrichten einer PC-Aktualisierungsquelle](#) gespeichert werden sollen, laden Sie die Updates unbedingt manuell auf den angegebenen Server-

oder Netzwerkspeicherort herunter und stellen Sie den Katalog dann remote bereit. Siehe [Herunterladen der Updates auf den Netzwerkspeicherort](#).

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Update-Kataloge**.
Die Seite **Update-Kataloge** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Katalog bereitstellen**.
Das Fenster **Katalog bereitstellen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie den Katalog, den Sie bereitstellen möchten.
4. Wählen Sie über die Liste **Standort und Gruppe auswählen** den Standort und die Gruppe aus, um den ausgewählten Katalog bereitzustellen.
5. Klicken Sie auf **Katalog bereitstellen**.

Ergebnisse

Der ausgewählte Katalog wird in die Warteschlange für die Bereitstellung eingereiht. Es kann je nach Größe des Katalogs mehrere Minuten dauern, bis er auf der Seite **Katalogbereitstellungen** angezeigt wird.

Der Katalog wird bereitgestellt und die ausgewählten Updates werden automatisch auf verbundenen PCs mit dem Serviceplan ProSupport Plus oder ProSupport Flex für Client installiert. Bei verbundenen PCs mit dem Basic-, ProSupport- oder einem abgelaufenen Serviceplan steht Ihnen der Katalog zur Verfügung, um nach ausgewählten Updates zu suchen und sie manuell über die Benutzeroberfläche von SupportAssist für Business PCs zu installieren. Die Updates werden auch automatisch auf die PCs angewendet, die an den Standort und in die Gruppe verschoben wurden, auf denen der Katalog bereitgestellt wurde.

Identifizier	GUID-4EAAD309-ECCC-4C7C-807F-4FC77BF3C253
Version	5
Status	Translation approved

Katalogbereitstellungen

In der folgenden Tabelle werden die Informationen beschrieben, die auf der Seite **Katalogbereitstellungen** angezeigt werden.

Tabelle 12. Katalogbereitstellungen


Spalte	Beschreibung
Name	Name des Katalogs, der für die Bereitstellung ausgewählt wurde. Klicken Sie auf den Katalognamen, um Details zur Katalogbereitstellung anzuzeigen.
Version	Die Version des Katalogstatus, die für die Bereitstellung ausgewählt wurde.
Bereitstellung initiiert am	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Katalogbereitstellung initiiert wurde.
In der Warteschlange	Die Anzahl der PCs, für die eine Katalogbereitstellung aussteht. Wenn Sie einen Katalog bereitstellen, werden die PC-Updates in die Warteschlange eingereiht, um ausgeführt zu werden, sobald der PC online und mit Dell verbunden ist. Sie können die Katalogbereitstellung nur abbrechen, wenn sich die Bereitstellung im Status In Warteschlange befindet. Um die Katalogbereitstellung abzubrechen, suchen Sie die Katalogbereitstellung, die Sie abbrechen möchten, klicken Sie auf  , klicken Sie auf Katalog in Warteschlange abbrechen und brechen Sie die Bereitstellung ab.
Wird bearbeitet	Die Anzahl der PCs, auf denen die Katalogbereitstellung durchgeführt wird. Wenn der PC online und mit Dell verbunden ist, wird der Katalog auf den PCs bereitgestellt.
Erfolg	Die Anzahl der PCs, auf denen der Katalog erfolgreich bereitgestellt wurde.

Tabelle 12. Katalogbereitstellungen (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
Fehlgeschlagen	Die Anzahl der PCs, auf denen die Katalogbereitstellung abgelaufen oder fehlgeschlagen ist. Die Katalogbereitstellung läuft ab, wenn der Katalog nicht innerhalb von 30 Tagen auf den PCs bereitgestellt wird. Sie können versuchen, den Katalog erneut bereitzustellen.

Identifizier	GUID-283F815E-36A5-4734-A053-553816289A25
Version	1
Status	Translation approved

Betroffene PCs

Wenn Sie auf der Seite **Katalogbereitstellungen** auf einen Katalognamen klicken, werden die folgenden Details zum Katalog auf der Seite **Betroffene PCs** angezeigt:

Tabelle 13. Betroffene PCs

Spalte	Beschreibung
Service-Tag	Ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der auf einem auf dem Dell PC oder Peripheriegerät angebrachten, weißen Etikett mit Barcode zu finden ist.
Bestands-Tag	Der Bestands-Tag ist die Systemkennnummer des PCs, die bei der einfachen Überwachung und Bestandsaufnahme des PCs hilft.
Hostname	Eindeutiger Hostname der Bestandsressource.
Standort	Name des Standorts, der für die Bereitstellung ausgewählt wurde.
Gruppe	Name der Gruppe innerhalb eines Standorts, die für die Bereitstellung ausgewählt wurde.
Neustart erforderlich	Wird angezeigt, wenn nach den PC-Aktualisierungen ein Neustart des PC erforderlich ist.
Status	<p>Der Status der Katalogbereitstellung. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Queued (In Warteschlange): Wenn Sie einen Katalog bereitstellen, werden die PC-Updates in die Warteschlange eingereiht, um ausgeführt zu werden, sobald der PC online und mit Dell verbunden ist. • In progress (In Bearbeitung): Wenn der PC online und mit Dell verbunden ist, wird der Katalog auf den PCs bereitgestellt und der Status In Progress (In Bearbeitung) wird angezeigt. • Erfolg: Der Katalog wurde erfolgreich auf dem PC bereitgestellt. • Fehlgeschlagen: Die Katalogbereitstellung ist abgelaufen oder fehlgeschlagen. Die Katalogbereitstellung läuft ab, wenn der Katalog nicht innerhalb von 30 Tagen auf den PCs bereitgestellt wird. Sie können versuchen, den Katalog erneut bereitzustellen. <p>Nachdem die Kataloge bereitgestellt wurden, wird der Status der Bereitstellung zudem auf der Seite Auditpfad angezeigt. Siehe Auditpfad.</p>
Grund	Informationen zur Katalogbereitstellung.

Identifizier	GUID-CB0EDA85-DA52-44E8-87D1-36B5DB6FE900
Version	2
Status	Translation approved

Verwalten von Katalogen für PCs, die nicht mit Dell verbunden sind

Wenn Ihre PC-Flotte nicht mit Dell verbunden ist, SupportAssist nicht auf Ihrer PC-Flotte installiert ist und die PCs über einen aktiven Basic- oder ProSupport-Serviceplan verfügen, können Sie die PC-Modelle manuell auswählen, um die Kataloge in „Connect and manage“ (Verbinden und verwalten) zu erstellen, zu bearbeiten und herunterzuladen. Anschließend können Sie die Kataloge manuell für Ihre PC-Flotte bereitstellen.

Identifizier	GUID-B05B72DE-0794-49FF-9DDE-F6CF7FC5E7FF
Version	6
Status	Translation approved

Neuen Katalog erstellen

Info über diese Aufgabe

Wenn Ihre PCs keine Verbindung zu Dell herstellen, können Sie nur einen Katalog vom Typ **Model** (Modell) in „Connect and Manage“ (Verbinden und verwalten) erstellen. Dieser Katalog ermöglicht Ihnen die Auswahl von bis zu 80 einzelnen Business PC-Modellen wie Latitude, Precision, OptiPlex und XPS. Erstellen Sie für mehr als 80 Gerätemodelle einen zusätzlichen Katalog.

Schritte

- Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Update-Kataloge**.
- Klicken Sie auf **Katalog erstellen**.
Die Seite **Neuen Katalog erstellen** wird angezeigt.
- Geben Sie im Abschnitt **Katalogtyp** einen Katalognamen und eine Beschreibung ein und klicken Sie auf **Weiter**.
- Wählen Sie im Abschnitt **Auswahl des PC-Modells** die PC-Produktreihe und den PC-Geschäftsbereich und die PC-Modelle, die/den Sie in den Katalog aufnehmen möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
- Wählen Sie im Abschnitt **Auswahl des Betriebssystems** die Betriebssysteme für die PC-Modelle und klicken Sie auf **Weiter**.
- Wählen Sie im Abschnitt **Aktualisierungstyp** eine der folgenden Optionen:
 - Wählen Sie über die Liste **Aktualisierungstyp wählen** die Updates, die Sie in den Katalog aufnehmen möchten.
Die PC-Updates umfassen Treiber, BIOS, Firmware und Dell Anwendungen.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
- Wählen Sie im Abschnitt **Wichtigkeitstyp** eine der folgenden Optionen:
 - Wählen Sie über die Liste **Wichtigkeitstyp wählen** die Aktualisierungstypen, die Sie in den Katalog aufnehmen möchten.
Je nach Schweregrad werden die PC-Updates in die folgenden Kategorien eingeteilt:
 - Kritisch:** Updates, die erforderlich sind, um den Funktionszustand Ihres PCs sicherzustellen.
 - Empfohlen:** Updates, die für eine Verbesserung der PC-Leistung sorgen.
 - Optional** – Aktualisierungen, die Sie nach eigenem Wunsch auf den PCs installieren können.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
- Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse

Der Katalog wird mit den neuesten, vorab ausgewählten Komponenten erstellt und wird im Abschnitt **Katalogliste** der Seite **Update-Kataloge** angezeigt.

Nächste Schritte

- [Verwalten Sie die Kataloge](#).
- [Weisen Sie die Kataloge dem Entwurfs-, Test- und Produktionsstatus zu](#).
- [Schließen Sie die Updates in den Katalog ein oder aus](#).
- [Laden Sie die Kataloge manuell herunter und stellen Sie sie bereit](#).

Identifizier	GUID-Eddb5DB7-56F5-44BB-BC66-330A5FA3E2AF
Version	2
Status	Translation approved

Manuelles Bereitstellen eines Katalogs

Wenn Sie einen Katalog manuell bereitstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. [Herunterladen eines Katalogs](#).
2. Optional: [Überprüfen des Katalogs](#).
3. [Herunterladen von Update-Paketen](#).
4. [Bereitstellen des Katalogs](#).



Identifizier	GUID-1E700690-757C-45F3-B40F-DB4DB6C6ED66
Version	2
Status	Translation approved

Herunterladen eines Katalogs

Voraussetzungen

- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.
- Die Kataloge, die Sie herunterladen möchten, müssen sich im Status **Test** oder **Produktion** befinden.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Update-Kataloge**.
Die Seite **Update-Kataloge** wird angezeigt.
2. Blenden Sie den Katalog, den Sie herunterladen möchten, ein, klicken Sie auf  und wählen Sie dann **Download erstellen**.
Wenn Sie einen Katalog herunterladen möchten, muss der Katalog den Status **Bereit für Download** aufweisen.
Der Status des Katalogs ändert sich von **Download wird erstellt** zu **Bereit für Download**.
3. Klicken Sie auf  und wählen Sie **Herunterladen**.
Das Fenster **Katalog herunterladen** wird angezeigt.
4. Notieren Sie sich den Prüfsummenwert und klicken Sie auf **Katalog herunterladen**.

Ergebnisse

Der ausgewählte Katalog wird auf Ihren PC heruntergeladen.

Identifizier	GUID-5A896CEC-3C4E-4D1E-A979-6CF07EDE06BA
Version	2
Status	Translation approved

Überprüfen des Katalogs

Info über diese Aufgabe

Nachdem Sie einen Katalog heruntergeladen haben, können Sie den Prüfsummenwert des Katalogs überprüfen, um die Integrität des Downloads zu gewährleisten.

Schritte

1. Öffnen Sie **Windows PowerShell**.
2. Ändern Sie das Verzeichnis in den Ordner, in den Sie den Katalog heruntergeladen haben.
3. Geben Sie `Get-FileHash .\ ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Der SHA-256-Hashwert wird angezeigt.`
4. Vergleichen Sie den im PowerShell-Fenster angezeigten Prüfsummenwert mit dem im Fenster **Download Katalog** (Katalog heruntergeladen) angezeigten Wert.

Ergebnisse


Wenn die Prüfsummenwerte übereinstimmen, ist die heruntergeladene Katalogdatei authentisch und nicht beschädigt.

Identifizier	GUID-EC7718C0-BF5E-48E3-9C02-13E49BF44C05
Version	4
Status	Translation approved


Herunterladen von Update-Paketen

Schritte

1. Extrahieren Sie die heruntergeladene Katalogdatei in einen Ordner.
Die folgenden Dateien werden extrahiert:
 - `<catalog-name>.xml`– die Datei für die Katalogdefinition.
 - `<catalog-name>.cab`– unterstützt signierte CAB-Dateien, wenn die *Cab-Erstellung in Zip* aktiviert ist.
 - `UpdateCatalogs.Maker.exe`– die ausführbare Datei für das Lesen der `<Katalogname>.xml`-Datei und das Herunterladen der Update-Pakete.
 - `README.txt`– eine Datei mit Bereitstellungsanweisungen.
2. Suchen Sie nach der **Eingabeaufforderung** und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.
3. Führen Sie die folgenden Befehle zusammen mit `UpdateCatalogs.Maker.exe` aus:
 - Wenn Sie die Hilfsinformationen anzeigen möchten, geben Sie `-?`, `-h`, or `--help` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Wenn Sie die `.xml`-Datei spezifizieren möchten, geben Sie `-c` or `--catalog <catalog_definition_file>` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

 **ANMERKUNG:** Wenn keine Katalogdatei angegeben ist, wird `<Katalogname>.xml` im aktuellen Ordner durchsucht.

- Wenn Sie einen Zielordner für die Update-Pakete angeben möchten, geben Sie `-t` or `--target <path>` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

 **ANMERKUNG:** Wenn kein Zielordner angegeben ist, wird standardmäßig der Speicherort von `UpdateCatalogs.Maker.exe` gewählt.

- Der Standardspeicherort (`baseLocation`) ist `https://downloads.dell.com`. Um eine neue `baseLocation` zu definieren, geben Sie `-b` or `--baseLocation <path>` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- Falls Sie den Download erzwingen möchten, wenn ein Installationsprogramm für Softwarekomponenten vorhanden ist und der Download ignoriert wurde, geben Sie `-f` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
- Um die XML-Dateien aus zwei oder mehr heruntergeladenen Katalogen zu kombinieren, geben Sie `-o` or `--combine <combineXml.xml>` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Identifizier	GUID-AFE2BFBE-AB5F-4C76-A6DF-2431FBB101E1
Version	2
Status	Translation approved

Bereitstellen des Katalogs

Nachdem Sie den Update-Katalog heruntergeladen und extrahiert haben, können Sie diesen Katalog entweder lokal hosten oder ein Bereitstellungstool Ihrer Wahl verwenden, um ihn zu verteilen. Jeder Endpunkt muss dann so konfiguriert werden, dass er auf den Speicherort des Update-Katalogs verweist.

Der angegebene Katalog wird gelesen und die Update-Pakete werden von `https://downloads.dell.com` oder vom angegebenen Standardspeicherort (`baseLocation`) heruntergeladen.

Identifizier	GUID-C419792F-92BE-46D8-BADE-227E27CC29D2
Version	4
Status	Translation approved

Verwalten von SupportAssist-Warnmeldungen

Hardwarefehlerwarnungen, die von SupportAssist von verbundenen PCs erzeugt werden, können in Connect and manage oder über eine externe verbundene Lösung verwaltet werden. Sie können die Warnmeldungen für einen einzelnen Standort und eine Gruppe oder für alle Standorte und Gruppen verwalten.

Wenn Sie SupportAssist für die Verwaltung der Warnmeldungen in Connect and manage (Verbinden und verwalten) konfiguriert haben, werden alle Warnmeldungen gemäß den konfigurierten Warnmeldungsregeln verarbeitet.

Wenn Sie die Warnmeldungen in Connect and manage verwalten möchten, navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Warnmeldungen**

Sie können die Warnmeldungen auch so konfigurieren, dass sie über eine externe Lösung wie ServiceNow verwaltet werden. Siehe [Verbindung von SupportAssist-Warnmeldungen mit externen Lösungen](#).

Themen:

- [Übersicht über Warnmeldungen](#)
- [Warnungsmaßnahmen](#)

Identifizier	GUID-1ACCF110-AA6D-441A-B5CC-6BEF25F6E176
Version	6
Status	Translation approved

Übersicht über Warnmeldungen

Sie können die von SupportAssist generierten Warnmeldungen manuell verwalten oder die Warnmeldungen an Dell oder eine konfigurierte externe Lösung weiterleiten. Um die Details anzuzeigen und manuell zu verwalten, gehen Sie zur Seite **Warnmeldungen** in TechDirect.

Wenn Sie ein Connect and manage administrator sind oder ein Connect and manage technician, der vom Administrator genehmigt wurde, können Sie verschiedene Aktionen für die Warnmeldung durchführen. Siehe [Warnungsmaßnahmen](#).

Standardmäßig werden alle von SupportAssist generierten Warnmeldungen im Abschnitt **Aktive Warnmeldungen** der Seite **Warnmeldungen** angezeigt. Warnmeldungen, die nicht innerhalb von 60 Tagen nach der Warnungserstellung geschlossen oder an Dell oder ServiceNow weitergeleitet wurden, werden automatisch archiviert. Sie können im Abschnitt **Archivierte Warnmeldungen** auf der Seite **Warnmeldungen** angezeigt und geschlossen werden.

In der nachfolgende Tabelle werden die auf der Seite **Alerts** (Warnmeldungen) angezeigten Informationen beschrieben:

Tabelle 14. Warnungen


Details zur Warnmeldung	Beschreibung
Standort	Name des Standorts, dem der PC zugeordnet ist.
Gruppe	Gruppe, der dieser PC zugeordnet ist.
Warnungsnummer	Die eindeutige Nummer, die der Warnmeldung zugewiesen wurde.  ANMERKUNG: Wenn Sie die Details zur Warnmeldung anzeigen und Maßnahmen bezüglich der Warnmeldung ergreifen möchten, klicken Sie auf die Warnmeldungsnummer. Siehe Details einer spezifischen Warnmeldung .
Service-Tag	Ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der auf einem auf dem Dell PC oder Peripheriegerät angebrachten, weißen Etikett mit Barcode zu finden ist.

Tabelle 14. Warnungen (fortgesetzt)



Details zur Warnmeldung	Beschreibung
Bestands-Tag	<p>Der Bestands-Tag ist die Systemkennnummer des PCs, die bei der einfachen Überwachung und Bestandsaufnahme des PCs hilft.</p> <p> ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie Bestands-Tag als Bestandskennung ausgewählt haben. Siehe Festlegen von Bestandskennungen.</p>
Hostname	<p>Eindeutiger Hostname der Bestandsressource.</p> <p> ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie den Hostnamen als Bestandskennung ausgewählt haben. Siehe Festlegen von Bestandskennungen.</p>
Typ der Warnmeldung	<p>Die Art der Warnmeldung: Technical Support (Technischer Support) oder Dispatch (Versand).</p> <p>Warnmeldungen des technischen Supports wurden für Probleme erstellt, die möglicherweise weitere Fehlerbehebung auf den Benutzer-PCs erfordern. Bei Bedarf stellt der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell eine Verbindung zu den primären und sekundären Kontakten her, die in der Gruppenkonfiguration aufgeführt sind, um die PC-Probleme zu beheben.</p> <p>Dispatch-Warnungen werden erstellt, wenn Probleme in einer fehlerhaften Komponente der Benutzer-PCs erkannt werden. Diese Probleme können abhängig von den Geschäftsrichtlinien von Dell den Versand eines Ersatzteils erfordern.</p>
Artikel	<p>Die Hardwarekomponente, auf der die Warnmeldung erzeugt wurde.</p>
Anzahl der Warnmeldungen	<p>Die Anzahl der auf den Komponenten generierten Warnmeldungen. Die Anzahl der Warnmeldungen wird erhöht, wenn eine Warnung auf dem PC erzeugt oder erneut ausgegeben wird. Die Anzahl der Warnmeldungen wird jedoch nicht erhöht, wenn dieselbe Warnmeldung innerhalb von 24 Stunden erneut auftritt.</p> <p>Bei den Warnmeldungen des technischen Supports zählen folgende Werte zur Anzahl der Warnmeldungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Warnmeldung für eine oder mehrere Komponenten, die auf dem PC zum ersten Mal aufgetreten ist. ● Anzahl der Warnmeldungen, die für eine Komponente wiederholt wurden. ● Anzahl der Warnmeldungen, die von einer anderen Komponente im selben PC angehängt wurden. <p>Bei den Dispatch-Warnmeldungen zählen folgende Werte zur Anzahl der Warnmeldungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Warnmeldung für eine oder mehrere Komponenten, die auf dem PC zum ersten Mal aufgetreten ist. ● Anzahl der Warnmeldungen, die für eine Komponente wiederholt wurden. <p>Um Details zur Warnmeldung anzuzeigen, klicken Sie auf die Nummer der Warnmeldung. Siehe Details einer spezifischen Warnmeldung.</p>
Letzte Aktivität	<p>Datum und Uhrzeit der letzten Aktivität für die Warnmeldung.</p> <p>Der Status Overdue (Überfällig) wird angezeigt, wenn die Warnmeldungen den vom Administrator bei der Konfiguration der Warnmeldungsregeln eingegebenen Inaktivitätszeitraum überschritten haben. Siehe Einrichten von Warnmeldungsregeln.</p>

Tabelle 14. Warnungen (fortgesetzt)

Details zur Warnmeldung	Beschreibung
Besitzer	Der Eigentümer der Warnmeldung. Je nach Eigentum wird Folgendes angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> • Wenn die Warnmeldungen nicht zugewiesen sind, wird der Status Unassigned (Nicht zugewiesen) angezeigt. • Wenn die Warnmeldung einem Techniker zugewiesen ist, wird der Name des TechDirect-Administrators oder -Technikers angezeigt.
Warnmeldung erstellt am	Das Datum und die Uhrzeit, zu der die Warnmeldung auf dem PC erstellt wurde.
Modell	Gerätetyp von Dell, z. B. Latitude.
Region	Region, in der sich die Ressource befindet, z. B. Amerika.
Serviceplan	Serviceplan der Ressource, z. B. ProSupport Plus.
Angemeldeter Nutzer	Details zum angemeldeten Benutzer.

Identifizier	GUID-D13DF4AE-2CA9-4EA0-B211-1D3EF49E757B
Version	3
Status	Translation approved

Details einer spezifischen Warnmeldung

Wenn Sie auf der Seite **Alerts** (Warnmeldungen) auf eine Warnmeldungsnummer klicken, werden die folgenden Details angezeigt:

- **Service-Tag:** Eindeutiger alphanumerischer Code mit 5 bis 7 Ziffern.
- **Bestands-Tag:** Systemkennnummer des PCs.
- **Hostname:** Eindeutiger Hostname des PCs.
- **Alert type** (Warnmeldungstyp): der Typ der Warnmeldung, d. h. **Technical Support** (Technischer Support) oder **Dispatch** (Versand).
- **Letzte Aktivität:** Datum und Uhrzeit der letzten Aktivität in der Warnmeldung.
- **Due Date** (Fälligkeitsdatum): das Datum, bis zu dem die Warnmeldung behoben werden muss.
- **Owner** (Eigentümer): der Eigentümer der Warnmeldung.

Wenn Sie ein Connect and manage administrator sind oder ein Connect and manage technician, der vom Administrator genehmigt wurde, können Sie verschiedene Aktionen für die Warnmeldung durchführen. Siehe [Warnungsmaßnahmen](#).

Im Abschnitt **Übersicht** werden die folgenden Details zu allen auf dem PC erstellten Warnmeldungen angezeigt:

- **Details:** die Beschreibung der Warnmeldung, Details über den angemeldeten Benutzer und das Erstellungsdatum der Warnmeldung.
- **Aktivitätsverlauf:** enthält eine Aufzeichnung der Aktivitäten im Zusammenhang mit der Warnmeldung.

Identifizier	GUID-7D1F46B1-6701-4F6E-BF5E-FE00BF6D165D
Version	6
Status	Translation approved

Warnungsmaßnahmen

Wenn Sie auf der Seite **Warnmeldungen** eine Warnmeldungsnummer auswählen oder auf diese klicken, wird eine Liste der Aktionen angezeigt, die Sie für die Warnmeldung durchführen können.

In der nachfolgenden Tabelle finden Sie die verfügbaren Maßnahmen für jede mögliche Warnmeldung, die in TechDirect erstellt werden kann:

Tabelle 15. Warnungsmaßnahmen

Verfügbare Maßnahmen	Beschreibung
Eigentum ändern	Ermöglicht Ihnen, eine der folgenden Aktionen auszuführen: <ul style="list-style-type: none"> • Eigentümerschaft übernehmen: zum Zuweisen der Warnmeldung sich selbst.

Tabelle 15. Warnungsmaßnahmen (fortgesetzt)

Verfügbare Maßnahmen	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Eigentum zuweisen: zum Zuweisen eines Administrators, Technikers oder Benutzers als Eigentümer der Warnmeldung. • Zuweisung der Eigentümerschaft aufheben: zum Aufheben der Zuweisung der Eigentumsrechte für die Warnmeldung.
Notizen hinzufügen	Ermöglicht Ihnen, Details zur Warnmeldung hinzuzufügen, z. B. das erkannte Problem oder Fehlerinformationen zur Untersuchung. Die Notizen dürfen nicht mehr als 1000 Zeichen aufweisen.
Warnmeldung schließen	Ermöglicht Ihnen, die Warnmeldung zu schließen, nachdem die erforderlichen Maßnahmen zur Behebung des Problems ergriffen wurden. Nachdem die Warnmeldung geschlossen wurde, kann der Administrator, der Techniker oder Dell Technologies keine weiteren Maßnahmen bezüglich dieser Warnmeldung ergreifen.
An Dell weiterleiten	<p>Ermöglicht das Hinzufügen oder Aktualisieren der Kontakt- und Versandinformationen und die Weiterleitung der Supportanfrage an den technischen Support. Die Kontakt- und Versandinformationen werden vom technischen Support verwendet, um Supportanfragen zu erstellen und alle erforderlichen Ersatzteile zu versenden.</p> <p>i ANMERKUNG: Wenn Sie für berechnete PCs Vor-Ort-Services in Anspruch nehmen möchten, fügen Sie entsprechende Notizen zur Anforderung des Service ein, bevor Sie die Warnmeldung an Dell weiterleiten.</p> <p>Sie können auf der Seite Technischer Support oder Versandübersicht in TechDirect den Fortschritt der Supportanfrage nachverfolgen.</p> <p>Wenn Sie die Seite Technischer Support anzeigen möchten, navigieren Sie über TechDirect zu Services > Support erhalten und Teile ersetzen > Technischer Support.</p> <p>Wenn Sie die Seite Versand anzeigen möchten, navigieren Sie über TechDirect zu Services > Support erhalten und Teile ersetzen > v.</p>
Weiterleitung an ServiceNow	<p>Ermöglicht das Weiterleiten einer Warnmeldung an eine konfigurierte externe Lösung.</p> <p>i ANMERKUNG: Wenn Sie Warnmeldungen mit der ServiceNow-Instanz verwalten und in ServiceNow für den betreffenden PC bereits eine Warnung oder ein Vorfall für den technischen Support geöffnet ist, wird die weitergeleitete Warnmeldung an einen vorhandenen Vorfall in ServiceNow angehängt.</p>

Identifizier	GUID-72C7AF03-22C0-4BB9-B6FC-61EE16239864
Version	6
Status	Translation approved

Korrekturregeln für Ihre PCs

Zugehöriges Video: [Anleitung zum Erstellen von Korrekturregeln für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)

In „Connect and Manage“ (Verbinden und verwalten) können Sie Korrekturregeln erstellen, mit denen Sie Probleme oder Bedrohungen der PCs proaktiv identifizieren und beheben können.

Um Probleme auf Ihrer Flotte proaktiv zu beheben, können Sie einen Mechanismus zur automatischen Ausführung von Korrekturregeln mithilfe von Dell SupportAssist-Skripten oder Ihren eigenen PowerShell-Skripten konfigurieren.

Sie können nutzerdefinierte Workflows mit PowerShell-Skripten oder vordefinierten Fähigkeiten erstellen, um Probleme bei der Verwendung von Dell SupportAssist Version 4.5.2 oder höher zu beheben.

- Skripte aus der Dell Bibliothek sind einfach zu verwendende, vordefinierte, sofort verfügbare Skripte, die zur Diagnose und Behebung von Problemen angewendet werden können.
- Sie können Ihre eigenen PowerShell-Skripte hochladen, die automatisch signiert werden, um Probleme auf Ihren PCs zu diagnostizieren und zu beheben.

Auf der Seite **Remediation rules** (Korrekturregeln) können Sie eine Korrekturregel erstellen und Informationen zu den Regeln anzeigen, die für Ihre PCs erstellt wurden. Sie können eine Regel definieren, die für einen bestimmten Standort und eine bestimmte Gruppe und mit einer bestimmten Häufigkeit ausgeführt werden soll.

Die Korrekturregeln sollen Administratoren bei der Behandlung von Problemen innerhalb ihrer PC-Flotte unterstützen. Es nutzt PC-Daten und Flotteneinblicke, um die Erstellung, Anpassung und Überwachung von Regeln zu ermöglichen, die darauf abzielen, häufige Probleme zu lösen und das Endnutzererlebnis zu verbessern.

i ANMERKUNG: Sie können Korrekturregeln nur auf PCs anwenden, die über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan verfügen.

i ANMERKUNG: Sie benötigen die Berechtigungen eines Connect and manage administrator, wenn Sie Korrekturregeln erstellen und verwalten möchten. Connect and manage technicians können Korrekturregeln nur dann erstellen und verwalten, wenn dies vom Administrator genehmigt wird. Siehe [Rollen und Berechtigungen](#).

Wenn Sie Korrekturregeln für Ihre PCs erstellen und verwalten möchten, navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard, zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Korrekturregeln**.

In der nachfolgenden Tabelle werden die auf der Seite **Remediation rules** (Korrekturregeln) angezeigten Informationen beschrieben.

Tabelle 16. Korrekturregeln

Spalte	Beschreibung
Regelname	Ein eindeutiger Name, der einer Regel zugewiesen wird.
Status	Der Status der Regel zeigt an, ob sie aktiv, inaktiv oder im Entwurfsmodus ist. Sie können den Umschalter verwenden, um die Regel zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Regeltyp	Gibt den Typ der Regel an, z. B. Scheduled, Telemetry oder Run Once Now.
Kategorie	Die Workflowkategorie, zu der die Regel gehört, z. B. Dell Workflow oder Nutzerdefinierter Workflow.
Erstellt von	Name des Administrators oder Technikers, der diese Regel erstellt hat.
Erstellt am	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Regel.
Zuletzt geändert von	Name des Administrators oder Technikers, der diese Regel zuletzt geändert hat.

Tabelle 16. Korrekturregeln (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
Geändert am	Das Datum und die Uhrzeit der letzten Änderung.

ANMERKUNG: Administratoren können die Sichtbarkeit von Spalten so anpassen, dass nur die relevantesten Informationen angezeigt werden, wodurch das Management mehrerer Regeln vereinfacht wird.

Die Benutzeroberfläche enthält Such- und Filteroptionen, mit denen Benutzer schnell bestimmte Regeln basierend auf verschiedenen Kriterien wie Regelname, Kategorie, Status usw. finden können.

Die **Option "Guide me"** bietet zusätzliche Unterstützung und Anweisungen zur Verwendung der Korrekturregelschnittstelle, sodass Nutzer effizienter durch die Funktionen navigieren können.

Die Option **"Weitere Informationen"** bietet Benutzern detaillierte Informationen zum Erstellen und Verwalten von Korrekturregeln sowie Best Practices und erweiterte Nutzungsszenarien. Diese Funktion stellt sicher, dass Benutzer Zugriff auf alle erforderlichen Informationen haben, um die Verwendung von Korrekturregeln zu optimieren und ihr Geräteflottenmanagement zu verbessern.

Themen:

- Erstellen einer Korrekturregel mithilfe vordefinierter Dell Bibliotheksskripte
- Erstellen von Korrekturregeln mithilfe von nutzerdefinierten Workflowskripten
- Details einer spezifischen Regel
- Aktualisieren einer Korrekturregel
- Löschen einer Korrekturregel
- Managen von PowerShell-Skripts

Identifizier	GUID-9D3A9C2C-0E70-4F35-810E-6CCAAD2EF0D0
Version	9
Status	Translation approved

Erstellen einer Korrekturregel mithilfe vordefinierter Dell Bibliotheksskripte

Voraussetzungen

- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.
- Auf den PCs muss SupportAssist für Business PCs Version 3.5 oder höher ausgeführt werden.

ANMERKUNG: Neuere Korrekturskripte der Dell Bibliothek und erweiterte Korrekturfunktionen sind nur verfügbar, wenn Sie ein Upgrade auf SupportAssist for Business PC 4.5.2 oder höher durchführen.

- ASP.NET Core Runtime Version 8.0.x, um Dell Trusted Device zu installieren. Siehe [Microsoft .NET 8.0](#).
- Der PC muss über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen.

Info über diese Aufgabe

Mit Korrekturregeln können Sie Probleme Ihrer PCs proaktiv identifizieren und beheben. Sie können die PC-Probleme beheben, indem Sie das Skript aus der Dell Bibliothek auswählen und es auf berechnigte PCs Ihres Standorts und Ihrer Gruppe anwenden. Im Folgenden sind die Skripte aufgeführt, die in der Dell Bibliothek zur Korrektur der PCs verfügbar sind:

Tabelle 17. Dell Bibliothek Korrekturskripte

Name des Produktionsskripts	Beschreibung
Erkennung einer langsamen Startzeit	Überwacht die Startzeit über 30 Tage, um Verzögerungen zu finden und die drei problematischsten Anwendungen zu identifizieren. Um eine genaue Erkennung zu erzielen, stellen Sie das Skript so ein, dass es täglich ausgeführt wird, und stellen Sie sicher, dass es mindestens 30 Gerätestarts lang ausgeführt wird.
Erkennung hoher Netzwerklatenz	Erkennt eine hohe Netzwerklatenz auf einem Gerät, indem die Leistung über einen Zeitraum von mindestens drei Wochen überwacht wird. Dies erfordert eine Gesamtausführungszeit von 3 bis 5 Wochen, in denen alle Korrekturfehler gemeldet werden.

Tabelle 17. Dell Bibliothek Korrekturskripte (fortgesetzt)

Name des Produktionsskripts	Beschreibung
Windows 11-Bereitschaft	Prüfen Sie, ob ein PC für das Upgrade auf Windows 11 bereit ist und ob der PC die Mindestanforderungen für das Upgrade erfüllt.
BIOS-Kennwortcompliance	Überprüfen Sie, ob das BIOS auf dem PC kennwortgeschützt ist.
BitLocker-Compliance	Überprüfen Sie, ob BitLocker auf dem PC aktiviert ist.
Compliance mit aktivierter Firewall	Überprüfen Sie, ob auf dem PC eine Firewall aktiviert ist.
SafeBIOS-Überprüfung	Installiert den Dell Trusted Device Agent und prüft, ob die BIOS-Signatur auf dem PC mit der bekannten Dell BIOS-Signatur übereinstimmt, um Anzeichen von Manipulationen zu erkennen.
Antiviren-Softwarecompliance	Überprüfen Sie, ob auf dem PC entweder ein Next-Gen- oder ein klassisches Antivirenprogramm installiert ist.
Klassischer Virenschutz Software-Compliance	Überprüfen Sie, ob auf dem PC ein klassisches Antivirenprogramm installiert ist, das hauptsächlich signaturbasierte Erkennung verwendet, um Schadsoftware zu identifizieren.
NexGen Anti-Virus Software-Compliance	Überprüfen Sie, ob der PC über einen Virenschutz der nächsten Generation verfügt, der signaturbasierte Erkennung und KI verwendet, um bösartige Software zu identifizieren.
Systemwiederherstellungspunkt erstellen	Erstellt einen Systemwiederherstellungspunkt, auf den über die Wiederherstellungsseite zugegriffen werden kann.
Erkennen des AHCI-Modus	Überprüfen Sie, ob der AHCI-Speichermodus (Advanced Host Controller Interface) im BIOS aktiviert ist.
Lokale Administratorrechte prüfen	Erkennt, ob der angemeldete Nutzer lokale Administratorrechte auf dem PC hat. Das Skript überprüft keine Administratorrechte, die über Domänenadministratorgruppen (Active Directory, Azure Active Directory oder andere Verzeichnisdienste) gewährt werden.
Konformität mit Gehäuseeingriffen erkennen	<ul style="list-style-type: none"> • Legt die aktuelle Einstellung der Option "Gehäuseeingriff " im BIOS fest – "Nur Erkennung " oder "Gehäuseeingriff aktiviert" auf "Stumm geschaltet". • Nur Erkennung: legt fest, ob die Option Gehäuseeingriff auf Aktiviert oder Auf Stumm eingestellt ist.
Gehäuseeingriff auf Stumm schalten	Konfiguriert die Option "Gehäuseeingriff" auf "On-Silent" . Dieses Skript funktioniert nur, wenn das PC-BIOS-Kennwort nicht festgelegt ist.
Warnungsstatus Gehäuseeingriff	Überprüfen Sie, ob der Schutzschalter am Gerät ausgelöst wurde.
Gehäuseeingriffswarnung löschen	Überprüfen Sie, ob Warnungen zum Eindringen in das Gehäuse auftreten. Wenn eine Eingriffswarnung erkannt wird, löscht das Skript die Warnung.
Deaktivieren des Energiesparmodus bei Netzstrom	Setzen Sie die Computer-Ruhezeit auf Nie und überschreiben Sie damit die Standardeinstellung von 5 Minuten (oder eine andere Einstellung), um zu verhindern, dass das Gerät in den Ruhemodus wechselt. Dadurch wird sichergestellt, dass keine Daten aufgrund einer fehlgeschlagenen Wiederherstellung des Ruhezustands verloren gehen, und es trägt zur Beschleunigung der Startzeiten bei, indem Änderungen im Ruhezustand vermieden werden.
Deinstallieren von DCU, wenn SA-Business-PCs installiert sind	Erkennt, ob sowohl Dell Command Update als auch SupportAssist for Business PCs installiert sind, und deinstalliert Dell Command Update. Dadurch werden Konflikte zwischen den beiden Produkten vermieden, da SupportAssist for Business PCs bereits Treiber und Firmware aktualisiert.
Deaktivieren von „RDP“.	Erkennt den Status von RDP und prüft, ob es aktiviert oder deaktiviert ist. Wenn RDP aktiviert ist, deaktiviert das Skript es und deaktiviert auch alle zugehörigen Firewallregeln.
Computer umbenennen – Modellname und Service-Tag	Aktualisieren Sie den Computernamen in das Format ModellnameServicetag.
Benennen Sie Computer-BS und Service-Tag-Nummer um.	Aktualisieren Sie den Computernamen auf das Format OSSservicetag.
Umbenennen von Computern – Dell und Service-Tag	Aktualisieren Sie den Computernamen in das Format DellServicetag.

Tabelle 17. Dell Bibliothek Korrekturskripte (fortgesetzt)

Name des Produktionsskripts	Beschreibung
Audiooptimierung mit Dell Optimizer	Installiert Dell Optimizer zur Reduzierung von Hintergrundgeräuschen und verbessert die Audioqualität, um das Audioerlebnis der EndnutzerInnen zu optimieren.
Systemneustart – nur Erkennung	Überprüfen Sie, ob in den letzten 7 Tagen ein Neustart auf dem Gerät stattgefunden hat. Geplante Neustarts sind für die Aufrechterhaltung der Systemintegrität, die Behebung softwarebezogener Probleme und das Zurücksetzen verschiedener Betriebssystemdienste unerlässlich.
Systemneustart – Nutzer benachrichtigen und Neustart durchführen	Überprüft den Neustartstatus des Geräts. Wenn das Gerät in den letzten 7 Tagen nicht neu gestartet wurde, wird eine Popup-Meldung an den Endnutzer ausgegeben und das Gerät nach dessen Zustimmung neu gestartet.
Löschen des Microsoft Outlook-Cache für verbesserte Leistung	Löscht proaktiv den Microsoft Teams-Cache, um die Leistung der gesamten PC-Flotte zu verbessern. Durch das Löschen des Caches können Beschädigungsklagen behoben und die allgemeine Benutzererfahrung mit Microsoft Teams erheblich verbessert werden.
Windows Hello-Compliance – nur Erkennung	Prüft den Status der Windows Hello-Funktion. Nur Erkennung: prüft, ob Windows Hello aktiviert ist und ob eine Kamera oder ein Fingerabdruckscanner eingerichtet ist.
Windows Hello-Compliance – Windows-Benachrichtigung anzeigen	Benachrichtigt den Endnutzer, Windows Hello Biometrics einzurichten, wenn Windows Hello aktiviert, aber noch nicht konfiguriert ist.
Erkennen und Korrigieren der Aktualisierung der GPO-Policy	Überprüfen Sie, ob die Gruppenrichtlinienobjekte (GPO) in den letzten 24 Stunden aktualisiert wurden. Wenn dies der Fall ist, werden keine Maßnahmen ergriffen. Wenn sie länger gedauert hat, versucht das Skript, eine Aktualisierung der GPO-Richtlinie zu erzwingen.
Erkennung von Speicherlecks	Überwacht und protokolliert kontinuierlich die Arbeitsspeichernutzung auf einem Gerät und erfasst täglich Zuweisungswerte. Nach mindestens sieben aufeinanderfolgenden täglichen Ausführungen analysiert es die Daten auf eine 10%ige Steigerung des Speicherverbrauchs und identifiziert die App mit dem höchsten Speicherverbrauch über den Zeitraum.
Dateisystemwartung	Überprüfen Sie die Integrität des Dateisystems auf der Festplatte und korrigieren Sie das Dateisystem, um Betriebssystemprobleme mit der Festplatte zu vermeiden.
Erkennen von IoA-Ereignissen mit Dell Trusted-Device	Suchen Sie nach Dell Trusted-Device-IoA-Ereignissen (Indikatoren für Angriffe) und benachrichtigen Sie bei Auftreten. Es hilft Ihnen, die Sicherheit Ihres Geräts auf BIOS-Ebene proaktiv zu managen.
DNS-Cache leeren	Löscht und überprüft den DNS-Cache, was nach Netzwerkänderungen oder beim Auftreten von Verbindungsproblemen nützlich ist.
Aktualisieren der Firmware der Dockingstation	Identifiziert Geräte mit veralteter Docking-Firmware und aktualisiert sie auf die neueste Version, um Funktionsprobleme zu vermeiden. Außerdem werden alle verfügbaren Treiber installiert, die mit diesen Firmwareupdates geliefert werden.
Bereinigen von Dateien	Löscht temporäre, redundante und andere unerwünschte Dateien von Ihrem PC-Bestand.
Verwaiste Profile löschen	Erkennt und löscht temporäre Dateien von Ihrem PC-Bestand.
Erkennen von CVEs und DSAs mit Dell Trusted-Device	Prüft auf CVE-Ereignisse (Common Vulnerabilities and Exposures, Dell Trusted-Device) und Dell Sicherheitsratgeber (DSA) und stellt Informationen zu relevanten Problemen bereit. Es hilft Ihnen, die Gerätesicherheit proaktiv zu verwalten. Wenn Ereignisse gefunden werden, werden Sie über die entsprechenden DSA oder CVE informiert, die über Firmware-, BIOS- oder Betriebssystem-Updates behoben werden können.
Microsoft Store-Taskleistenmanagement	Verwalten Sie das Microsoft Store-Symbol in der Taskleiste.
Aktualisieren der Storage-Firmware für HDDs und SSDs	Identifiziert proaktiv Geräte mit veralteter SSD-/HDD-Firmware und aktualisiert sie auf die neueste Version. Dies trägt dazu bei, Datenbeschädigungen, Datenverluste und Systemabstürze für Endnutzer zu verhindern.
Browserleistung optimieren	Optimiert die Browserleistung durch Löschen von Cookies und temporären Dateien, Aktualisieren des Browsers, Zurücksetzen von Hostdateien, Aktualisieren von Treibern und Deaktivieren von Hardwarerendering oder -beschleunigung im Browser.

Tabelle 17. Dell Bibliothek Korrekturskripte (fortgesetzt)

Name des Produktionsskripts	Beschreibung
Energiemanagement auf Netzwerkgeräten deaktivieren	Deaktiviert den standardmäßigen Energiesparmodus für Netzwerkgeräte, die durch Firmware aktiviert werden, um zu verhindern, dass sie in den Energiesparmodus wechseln, wenn sie inaktiv sind. Dadurch wird eine kontinuierliche Netzwerkverbindung sichergestellt und potenzielle Probleme im Zusammenhang mit einem nicht ordnungsgemäßen Reaktivieren von Geräten verhindert.
Energiemanagement auf Bluetooth-Geräten deaktivieren	Deaktiviert das Standardverhalten, das zulässt, dass Bluetooth-Geräte in den Energiesparmodus wechseln, wenn sie nicht verwendet werden.
BSOD	aktualisiert Treiber, Firmware und BIOS, wenn ein oder mehrere BSODs in einer Woche erkannt werden.
Thermische Optimierung	Aktualisiert Treiber, Firmware und BIOS, wenn die CPU-Temperatur hoch ist. Die Temperatureinstellung wird bei Bedarf auch aktualisiert, um zu kühlen.
Alte Profile löschen	Erkennt und löscht Profile, die seit mehr als 60 Tagen nicht mehr auf dem PC angemeldet waren. ANMERKUNG: Auf bestimmten PCs löscht das Korrekturskript Alte Profile löschen Nutzerprofile möglicherweise nicht, auch wenn für die Profile seit 60 Tagen auf dem PC keine Anmeldungen stattgefunden haben.
Intel RST-Treiber-Compliance für den RAID-Modus	Erkennt Systeme mit aktiviertem RAID-Storage-Modus im BIOS und aktualisiert den Intel RST-Treiber zusammen mit allen empfohlenen BKC-Treibern, falls erkannt. Die Ergebnisse werden in der TechDirect-Benutzeroberfläche angezeigt.
BIOS-Update für Intel Prozessoren der 13. und 14. Generation	Überprüft, ob auf dem Gerät ein betroffener Prozessor ausgeführt wird, und überprüft, ob kein BIOS-Update durchgeführt wurde. Wenn keine Aktualisierung gefunden wird, wird eine Treiberaktualisierung auf dem Gerät initiiert.
Problemerkennung und -korrektur mit USB-Headsets	Aktualisiert Treiber/Firmware/BIOS und setzt Audio-/Realtek-Dienste auf automatisch, um Probleme mit USB-Headsets zu beheben.
HDD-Performancedetektion und -korrektur	Überwacht die Leistung der Festplatten, identifiziert potenzielle Probleme, die sich auf die Geschwindigkeit und Effizienz auswirken, und implementiert die erforderlichen Korrekturen, um die allgemeine Funktionalität und Zuverlässigkeit des Laufwerks zu verbessern.
Aktualisierung der Akkuladerichtlinie	Aktualisiert die Akkuladerichtlinie auf "Hauptsächlich Wechselstrom" , wodurch die Akkulaufzeit verlängert wird, indem der Ladeschwellenwert gesenkt wird, um zu verhindern, dass der Akku zu 100 Prozent der Kapazität aufgeladen wird.
13_SR_Remediate MS Teams Cache Clearing_SPL-43161.ps1	Löscht proaktiv den Teams-Cache, um die Leistung der gesamten PC-Flotte zu verbessern. Das Löschen des Caches hilft bei der Behebung von Beschädigungsproblemen und verbessert die allgemeine Funktionalität von Teams.
Erkennen und Aktivieren von Microsoft Defender-Virenschutzdiensten	Erkennt, ob Defender A/V-Dienste aktiviert sind.
Starten Sie die Microsoft Defender-Virenschutzdienste neu	Erkennt, ob Defender A/V-Dienste ausgeführt werden.
Erkennen und Aktivieren von Trend Micro Antivirus-Services	Erkennt, ob Trend A/V-Services aktiviert sind.
Neustart von Trend Micro Antiviren-Services	Erkennt, ob Trend A/V-Dienste ausgeführt werden.
Erkennen und Aktivieren von Carbon Black-Virenschutzdiensten	Erkennt, ob Carbon Black A/V-Services aktiviert sind.
Carbon Black-Virenschutzdienst neu starten	Erkennt, ob Carbon Black-A/V-Dienste ausgeführt werden.
Erkennen und Aktivieren des CrowdStrike-Virenschutzdienstes	Erkennt, ob CrowdStrike A/V-Services aktiviert sind.

Tabelle 17. Dell Bibliothek Korrekturskripte (fortgesetzt)

Name des Produktionsskripts	Beschreibung
CrowdStrike-Virenschutzservice neu starten	Erkennt, ob CrowdStrike A/V-Services ausgeführt werden.
Erkennen und Aktivieren des Symantec Anti-Virus Service	Erkennt, ob Symantec A/V-Dienste aktiviert sind.
Starten Sie den Symantec Anti-Virus-Service neu	Erkennt, ob Symantec A/V-Dienste ausgeführt werden.
Erkennen und Aktivieren des McAfee/Trellix-Antivirendienstes	Erkennt, ob Symantec A/V-Dienste ausgeführt werden.
Starten Sie den McAfee/Trellix Anti-Virus-Service neu	Erkennt, ob McAfee/Trellix A/V-Dienste ausgeführt werden.
Anwendungen, die sich auf die Akkunutzung auswirken	Identifiziert die Anwendungen, die am meisten Akku verbrauchen, wenn die Akkunutzung außerhalb des akzeptablen Bereichs liegt.
Deaktivieren der O365-Telemetriefreigabe	Erkennt, ob die Telemetriefunktion von Microsoft Office 365 aktiviert ist. Wenn Telemetrie aktiviert ist, deaktiviert das Skript sie durch Änderung der Registrierung.
Erkennen und Korrigieren der Microsoft OneDrive-Synchronisierung	Erkennt, ob Microsoft OneDrive seit 8 Stunden nicht synchronisiert wurde. Wenn Microsoft OneDrive nicht synchronisiert wurde, werden die Microsoft OneDrive-Dienste neu gestartet und überprüft, ob die Synchronisierung wiederhergestellt wurde.
Erkennung NUR von Spieleplattformen/Anwendungen	Erkennt die Spieleanwendungen: Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEMu, GameLoop, Ubisoft Nano.
Erkennung und Entfernung von Gamingplattformen/-anwendungen	Erkennt die Spieleanwendungen: Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEMu, GameLoop, Ubisoft Nano. Wenn dieses Skript gefunden wird, wird eine Registrierungsänderung ausgeführt, die die Windows-Ausführung der Anwendungen blockiert, sodass sie nicht ausgeführt, gestartet oder verwendet werden können.
Microsoft Teams-Netzwerkbewertung.	<ul style="list-style-type: none"> Führt das Microsoft Teams Network Assessment Tool dreimal täglich auf einem Dell PC aus – um 9:00 Uhr, 12:00 Uhr und 15:00 Uhr (lokale Systemzeit). Wenn ein Teams- oder Zoom-Anruf läuft, wartet die Bewertung automatisch, bis der Anruf beendet ist, bevor fortgefahren wird. Das Skript wird an sieben aufeinanderfolgenden Tagen ausgeführt und erfasst Daten zur Netzwerkleistung. Nach dem Erfassungszeitraum werden die Ergebnisse gemittelt und analysiert, um festzustellen, ob das Gerät die Mindestanforderungen für eine qualitativ hochwertige Teams-Audio-/Videoerfahrung erfüllt.

i ANMERKUNG: Nachdem die Korrekturskripte ausgeführt wurden, werden sie entweder als Korrektur- oder Erkennungsskripte klassifiziert.

Korrekturskripte zeigen vier wichtige Datenpunkte an:

- PCs, die von dieser Regel betroffen sind
- PCs mit diesem Problem erkannt
- PCs erfolgreich korrigiert
- PCs, bei denen die Korrektur fehlgeschlagen ist

Erkennungsskripte zeigen zwei wichtige Datenpunkte an:

- PCs, die von dieser Regel betroffen sind
- PCs mit diesem Problem erkannt

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Korrekturregeln**. Die Seite **Korrekturregeln** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Create a rule**. Die Seite **Regel erstellen** wird angezeigt.

3. Geben Sie im Abschnitt **Buildworkflow** einen Namen für Ihre Regel in das Feld **Name your rule** ein.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Workflowtyp auswählen die Option Dell Workflow** aus und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Skript auswählen Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Skripte das am besten geeignete Skript aus, indem Sie auf das Optionsfeld neben dem Skriptnamen klicken.
6. Klicken Sie auf **Weiter** , um fortzufahren, nachdem Sie das Skript ausgewählt haben, oder auf **Abbrechen** , wenn Sie den Prozess abbrechen müssen.
7. Wählen Sie im Abschnitt **Regeltyp und Zeitplan** das Vorkommen und die Häufigkeit aus, mit der eine Regel ausgeführt werden soll:
 - **Geplant**: wird in bestimmten **Intervallen** ausgeführt. Sie müssen die Häufigkeit und Uhrzeit (AM oder PM) angeben.
 - **Telemetrie** – basierend auf Telemetriedaten.
 - **Run Once Now**: Wird sofort ausgeführt.
8. Wenn Sie **Geplant** auswählen, wird ein Dropdown-Menü angezeigt, in dem Sie die Häufigkeit täglich oder wöchentlich auswählen können, und wählen Sie dann die spezifische Zeit (AM oder PM) aus, die für die Ausführung geeignet ist.
9. Klicken Sie auf **Next**.
10. Führen Sie im Abschnitt **Zuweisen** eine der folgenden Methoden aus, um die Regel zuzuweisen:
 - Zuweisen von PCs nach Standort und Gruppen
 - PCs manuell zuweisen
 - a. Wenn Sie **PCs nach Standort und Gruppen zuweisen** auswählen, wählen Sie den Standort und die Gruppe aus, denen Sie die Regel zuweisen möchten. Klicken Sie auf **PCs anzeigen** , um die Liste der Ziel-PCs zu erzeugen.

ANMERKUNG: In der Liste **Standorte und GruppeN** werden nur PCs angezeigt, die über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen.
 - b. Wählen Sie die Regel aus und klicken Sie auf **Regel erstellen** , um sie fertigzustellen. Alternativ können Sie **Entwurf speichern** auswählen, wenn Sie später weitere Änderungen vornehmen müssen.
 - c. Wenn Sie **die Option PCs manuell zuweisen** auswählen, können Sie nach bis zu 30 PCs suchen, indem Sie eine der folgenden PC-Kennungen auswählen:
 - Service-Tag
 - Bestands-Tag
 - Hostname
 - d. Klicken Sie auf **PC hinzufügen**.
11. Klicken Sie auf **Regel erstellen** , um sie fertigzustellen, oder wählen Sie **Entwurf speichern** , wenn Sie später weitere Änderungen vornehmen müssen.

Ergebnisse

Die Korrekturregel wird gespeichert und auf der Seite **Korrekturregeln** angezeigt.

ANMERKUNG: Standardmäßig wird die Korrekturregel nicht auf einen neuen Standort oder eine neue Gruppen angewendet, der/die nach der Erstellung der Korrekturregel erstellt wird. Sie müssen die Korrekturregel bearbeiten, um PCs am neuen Standort oder in der neuen Gruppe in die Regel aufzunehmen. Siehe [Aktualisieren einer Korrekturregel](#).

Identifizier	GUID-8A5E3DB7-FF39-4232-85E0-7CE8F176ED3B
Version	8
Status	Translation approved

Erstellen von Korrekturregeln mithilfe von nutzerdefinierten Workflowskripten

Voraussetzungen

- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.
- Die PCs müssen über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan verfügen.
- Um Probleme mit Proxyverbindungen zu vermeiden, müssen die PCs eine Verbindung zu [RaaS](#) herstellen.
- Auf dem PC sollte SupportAssist Version 4.5.2 oder höher ausgeführt werden.
- .NET Desktop Runtime Version 8.0.x. Siehe [Microsoft .NET 8.0](#).

Info über diese Aufgabe

Mit Korrekturregeln können Sie Probleme Ihrer PCs proaktiv identifizieren und beheben. Sie können Korrekturen an den PCs vornehmen, indem Sie Diagnose- und Korrekturskripte hochladen, um Probleme auf dem PC zu erkennen und zu beheben.


Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Korrekturregeln**.
Die Seite **Korrekturregeln** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Create a rule**.
Die Seite **Regel erstellen** wird angezeigt.
3. Geben Sie im Abschnitt **Buildworkflow** einen Namen für Ihre Regel in das Feld **Name your rule** ein.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Workflowtyp auswählen** die **Option Benutzerdefinierter Workflow** aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Verwenden Sie auf der rechten Seite in der **Bibliothek Skills und Skripte** die Suchleiste, um die Skills zu suchen, die Sie hinzufügen möchten.
7. Ziehen Sie das **Startereignis** per Drag & Drop in den Hauptbereich des Workflows.
Dieser Prozess initiiert Ihren nutzerdefinierten Workflow.
8. Ziehen Sie den **PowerShell-Block** per Drag & Drop in den Workflowbereich, in dem der Skill ausgeführt werden soll, und führen Sie die folgenden Schritte aus, um die **PowerShell-Skills** zu konfigurieren:
 - a. Klicken Sie auf den PowerShell-Skillblock im Workflowbereich, um seine Eigenschaften auf der rechten Seite des Bildschirms zu öffnen.
 - b. Klicken Sie **im Eingabefeld** auf das Dropdownmenü und wählen Sie die entsprechende Eingabe für das **PowerShell-Skript** aus.
 - c. Wenn für die Ausführung des **PowerShell-Skills** eine Genehmigung erforderlich ist, klicken Sie unter dem Abschnitt **Genehmigung erforderlich**, klicken Sie auf das Dropdown-Menü, und wählen Sie die entsprechende Genehmigungsanforderung aus.
 - d. Klicken Sie **im Benutzerkontext** auf das Dropdownmenü, und wählen Sie den entsprechenden Benutzerkontext aus, für den der Skill ausgeführt wird.
9. Klicken Sie auf **PowerShell-Skript hochladen**, wenn das entsprechende Skript nicht in der Bibliothek verfügbar ist, wählen Sie Ihr Skript auf Ihrem lokalen System aus, weisen Sie ihm einen Namen als Referenz zu und klicken Sie auf **Hochladen**.

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass das PowerShell-Skript, das Sie hochladen möchten, im **PS1-Format** gespeichert ist.
Stellen Sie sicher, dass die Dateigröße die maximal zulässige Größe von **2 MB** nicht überschreitet.

Das System signiert das Skript automatisch mit Dell Zertifikaten, um seine Authentizität zu validieren.

10. Wählen Sie die erforderlichen Skills und Skripte aus der Skills-Bibliothek aus und ziehen Sie sie in Ihren Workflow. Einige der folgenden verfügbaren Optionen können eingeschlossen werden:
 - **Produktbezogene Aktionen:**
 - Remotedesktop deaktivieren
 - ICMP eingehend aktivieren
 - ICMP eingehend deaktivieren
 - Remotedesktop aktivieren
 - USB-Speicher aktivieren
 - USB-Speicher deaktivieren
 - Dell Stromkonfiguration
 - Deaktivieren des Druckens und Freigebens von Dateien
 - Aktivieren des Druckens und Freigebens von Dateien
 - Ruhezustand deaktivieren
 - Ruhezustand auf Netzstrom deaktivieren
 - Deaktivieren des Standbymodus bei Netzstrom
 - Kamera deaktivieren
 - Enable Camera
 - Ruhezustand aktivieren
 - Ruhezustand bei Wechselstrom aktivieren
 - Aktivieren des Standbymodus bei Netzstrom

 **ANMERKUNG:** Ordnen Sie alle oben genannten Fähigkeiten in der gewünschten Reihenfolge basierend auf Ihren Workflow-Anforderungen an.

11. Wählen Sie im Abschnitt **Regeltyp und Zeitplan** das Vorkommen und die Häufigkeit aus, mit der eine Regel ausgeführt werden soll:
 - **Geplant**: wird in bestimmten **Intervallen** ausgeführt. Sie müssen die Frequenz und die Uhrzeit (AM oder PM) angeben.
 - **Telemetrie**: Mit dem Telemetrieparameter können Nutzer Leistungsregeln basierend auf einer bestimmten Kennzahl festlegen.
 - **Run Once Now**: Wird sofort ausgeführt.
12. Wenn Sie **Geplant** auswählen, wird ein Dropdown-Menü angezeigt, in dem Sie die Häufigkeit täglich oder wöchentlich auswählen können, und wählen Sie dann die spezifische Zeit (AM oder PM) für die Ausführung aus.
13. Klicken Sie auf **Next**.
14. Wählen Sie im Abschnitt **Zuweisen** die Standorte oder Gruppen aus, denen Sie diese Regel zuweisen möchten. Sie können nach bestimmten Standorten oder Gruppen filtern oder suchen.

ANMERKUNG: In der Liste **Standorte und Gruppen** werden nur PCs angezeigt, die über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen.

15. Klicken Sie auf **Regel erstellen**, um sie fertigzustellen, oder wählen Sie Entwurf **speichern**, wenn Sie später weitere Änderungen vornehmen müssen.

Die Korrekturregel wird gespeichert und auf der Seite **Korrekturregeln** angezeigt.

ANMERKUNG: Standardmäßig wird die Korrekturregel nicht auf einen neuen Standort oder eine neue Gruppen angewendet, der/die nach der Erstellung der Korrekturregel erstellt wird. Sie müssen die Korrekturregel bearbeiten, um PCs am neuen Standort oder in der neuen Gruppe in die Regel aufzunehmen. Siehe [Aktualisieren einer Korrekturregel](#).

Identifizier	GUID-337A5483-039A-4927-83F1-AE41C1634FDB
Version	6
Status	Translation approved

Details einer spezifischen Regel

Wenn Sie auf der Seite **Remediation rules** (Korrekturregeln) auf einen bestimmten Regelnamen klicken, werden die Details der ausgewählten Regel angezeigt. Der Status der Korrekturregel wird für die letzten 30 Tage angezeigt.

Übersicht

Die **Übersicht** enthält eine Übersicht über die Anzahl der PCs in den folgenden Kategorien:

- PCs, die von dieser Regel betroffen sind: Zeigt die Anzahl der PCs an, die von der aktuellen Regel betroffen sind.
- PCs mit Problemen erkannt: Zeigt die Anzahl der PCs an, bei denen Probleme erkannt wurden.
- PCs korrigiert: Zeigt die Anzahl der PCs an, die erfolgreich korrigiert wurden.
- Fehler bei der Korrektur von PCs: Zeigt die Anzahl der PCs an, bei denen die Korrektur fehlgeschlagen ist.

Diese Daten helfen bei der Bewertung, wie viele PCs mithilfe des Korrekturskripts eine automatische Reparatur durchführen konnten und wie viele Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Sie können diese Informationen auch verwenden, um das Korrekturskript nach Bedarf zu ändern.

Details

Die Informationen im Abschnitt **Details** der PCs, auf denen die Regel ausgelöst wurde. In der folgenden Tabelle werden die im Abschnitt **Details** angezeigten Informationen beschrieben:

Tabelle 18. Details

Spalte	Beschreibung
Service-Tag	Ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der sich auf einem weißen Etikett mit Barcode befindet, das auf Ihrem Dell PC oder Peripheriegerät angebracht ist.
Gruppe	Name der Gruppe, der das Asset zugeordnet ist.
Site	Name des Standorts, dem das Asset zugeordnet ist.
Modellname	Modell des PCs, auf dem die Regel ausgelöst wurde, z. B. Latitude 5400.
Erstellungsdatum des Incidents	Zeigt an, wann die Korrekturregel erstellt wurde.

Tabelle 18. Details (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
Ausführungsdatum	Zeigt an, wann die Korrekturregel ausgeführt wurde.
Workflow	Beschreibt den Workflow im Zusammenhang mit dem Korrekturprozess. Die Option Anzeigen unter dem Workflow zeigt auch den Status des Ausführungsworkflows für den Dell Workflow an.
Ausführungsstatus	<p>Status der Skriptausführung. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erfolg: Das Diagnoseskript, das erfolgreich ausgeführt wurde und bei dem keine Probleme gefunden wurden. • Fehlgeschlagen: Die Ausführung des Diagnoseskripts ist aus verschiedenen Gründen fehlgeschlagen, z. B. ein nicht signiertes Skript oder ein abgelaufenes Zertifikat. <p>ANMERKUNG: Die erfolgreiche bzw. fehlgeschlagene Ausführung wird durch die Exit-Codes (gleich Null oder ungleich Null) bestimmt, die nach der Ausführung der Diagnoseskripte erzeugt werden. Siehe Exit-Codes in PowerShell.</p>
Korrekturstatus	<p>Status der Ausführung des Korrekturskripts. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Success (Erfolgreich): Die Probleme, die während der Ausführung des Diagnoseskripts gefunden wurden, konnten mithilfe des Korrekturskripts behoben werden. • Failed (Fehlgeschlagen): Die Probleme, die während der Ausführung des Diagnoseskripts gefunden wurden, konnten nicht mithilfe des Korrekturskripts behoben werden. • Error (Fehler): Die Ausführung des Korrekturskripts ist aus verschiedenen Gründen fehlgeschlagen, z. B. aufgrund nicht signierter Skripte oder abgelaufener Zertifikate. <p>ANMERKUNG: Die erfolgreiche bzw. fehlgeschlagene Ausführung wird durch die Exit-Codes (gleich Null oder ungleich Null) bestimmt, die nach der Ausführung der Korrekturskripte erzeugt werden. Siehe Exit-Codes in PowerShell.</p>
Genehmigungsstatus	<p>Zeigt den Status der Genehmigung an. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genehmigung ausstehend: gibt an, dass der Workflow auf Genehmigung wartet. • Genehmigt: gibt an, dass der Workflow genehmigt wurde. • Abgelehnt: Gibt an, dass der Workflow abgelehnt wurde.
Regelausgabe	Zeigt die Ausgabe der angewendeten Regel an.


Identifizier	GUID-04EE752E-0F41-49EE-9DF9-062A3EC99AD4
Version	2
Status	Translation approved

Aktualisieren einer Korrekturregel

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Korrekturregeln**.
Die Seite **Korrekturregeln** wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach der Zeile mit den Details der Regel, die Sie aktualisieren möchten, klicken Sie erst auf  und dann auf **Edit** (Bearbeiten).
3. Aktualisieren Sie die Regeldetails und klicken Sie auf **Regel aktualisieren**.
Die Regel wurde erfolgreich aktualisiert.


Identifizier	GUID-BE1D6BAD-BDF9-4ADC-AE42-11D8F4F2E0C3
Version	1
Status	Translation approved

Löschen einer Korrekturregel

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator oder als Verbindungs- und Verwaltungstechniker bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Korrekturregeln**.
Die Seite **Korrekturregeln** wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach der Zeile mit der Regel, die Sie löschen möchten, klicken Sie auf  und klicken Sie dann auf **Delete** (Löschen).
3. Klicken Sie im Fenster **Delete rule** (Regel löschen) auf **Yes** (Ja).


Identifizier	GUID-F932CA8E-3B6B-4C2A-BA65-2473661F2B37
Version	2
Status	Translation approved

Managen von PowerShell-Skripts


Info über diese Aufgabe

In diesem Abschnitt verwalten Sie das Hochladen, die Nachverfolgung und den Fortschritt von PowerShell-Skripten für die Korrektur.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#) -Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Korrekturregeln** > > **verwalten PowerShell-Skripte verwalten**.
Die Seite **PowerShell-Skripte verwalten** wird angezeigt.
2. Um PowerShell-Skripte zu verwalten, klicken Sie auf **PowerShell-Skript hochladen** und wählen Sie Ihr Skript auf Ihrem lokalen System aus.
 **ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass das PowerShell-Skript, das Sie hochladen möchten, im **PS1-Format** gespeichert ist.
Stellen Sie sicher, dass die Dateigröße die maximal zulässige Größe von **2 MB** nicht überschreitet.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für das Skript ein und geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Zusammenfassung der Funktionen des Skripts an.
4. Geben Sie den Signaturstatus des Skripts an, indem Sie **Ja** oder **Nein** im Abschnitt **Ist das Skript signiert?** auswählen.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu überprüfen, ob das Skript signiert ist:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei in Windows Explorer.
 - Wählen Sie **Eigenschaften** aus und wechseln Sie zur Registerkarte **Digitale Signaturen** .

Wenn das Skript signiert ist, werden auf der Registerkarte relevante Signaturdetails angezeigt, einschließlich des Namens, des Zertifikats und des Zeitstempels des Unterzeichners.

 **ANMERKUNG:** Dell validiert die von Ihnen hochgeladenen Skripte nicht und übernimmt auch keine Verantwortung für diese. Wenn Sie fortfahren, erkennen Sie die Verantwortung für alle Ergebnisse an und übernehmen diese.

6. Nachdem Sie alle Pflichtfelder ausgefüllt und den entsprechenden Signaturstatus ausgewählt haben, klicken Sie auf **Hochladen** , um das Skript zu übermitteln.
Das Skript wurde erfolgreich hochgeladen.

Identifizier	GUID-ABEF7454-056C-4610-9575-51D3395F0D4A
Version	5
Status	Translation approved

Anwendungserfahrung für Ihre PCs

Zugehöriges Video: [Anzeigen der Anwendungserfahrung für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)

Auf der Seite **Applications** (Anwendungen) können Sie Anwendungen nach Nutzung, Abstürzen und Speicherauslastung erfassen, um die Leistung der einzelnen Anwendungen im gesamten Bestand nachzuvollziehen. Die Daten zur Anwendungserfahrung werden nur erfasst, wenn sich der Nutzer angemeldet hat und den PC aktiv nutzt. Sie können je nach Bedarf zwischen der Ansicht **Wochen** oder **Tage** wechseln.

ANMERKUNG: Sie können die Daten zur Anwendungserfahrung nur anzeigen, wenn die PCs über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan verfügen. Sie können eingeschränkte Daten auf PCs mit dem Basic-Serviceplan anzeigen.

Wenn Sie die Daten zur Anwendungserfahrung für Ihre PCs anzeigen möchten, navigieren Sie im **TechDirect**-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Anwendungen**.

In der folgenden Tabelle werden die auf der Seite **Anwendungen** angezeigten Informationen beschrieben.

Tabelle 19. Anwendungen


Spalte	Beschreibung
Name der Anwendung	Name der Anwendung, z. B. Zoom oder Google Chrome. ANMERKUNG: Klicken Sie zum Anzeigen der Details zur Anwendungsnutzung und zu Abstürzen auf den Anwendungsnamen.
Version	Versionsnummer der Anwendung.
Betroffene PCs	Anzahl der PCs, auf denen die Anwendung nicht mehr reagiert.
Anzahl Abstürze	Gesamtzahl der unerwartet geschlossenen Anwendungen im gesamten PC-Bestand.
Anzahl der eingefrorenen Anwendungen	Wie oft die Anwendung im gesamten PC-Bestand nicht mehr reagiert hat.
Durchschnittliche Zeit im Vordergrund	Die durchschnittliche Dauer, während der die Anwendung aktiv verwendet wird.
Durchschnittliche Gesamtlaufzeit	Die durchschnittliche Dauer, während der die Anwendung im Hintergrund oder im Vordergrund ausgeführt wird.
CPU	Die Anwendungslast auf dem PC-Prozessor. Die Auslastung wird gemäß von Dell bestimmten Kriterien wie folgt kategorisiert: <ul style="list-style-type: none"> • Normal: Die Auslastung der CPU ist normal. • Erhöht: Die Auslastung der CPU ist erhöht. • Hoch: Die Auslastung der CPU liegt auf der höchsten Stufe und kann die Geräteleistung beeinträchtigen.
Ausgelagerter Arbeitsspeicher	Die Größe des ausgelagerten Pools. Der ausgelagerte Pool ist ein Bereich des virtuellen PC-Speichers, der für Objekte verwendet wird, die auf die Festplatte geschrieben werden können, wenn sie nicht verwendet werden.
Nicht ausgelagerter Arbeitsspeicher	Die Größe des nicht ausgelagerten Pools. Der nicht ausgelagerte Pool ist ein Bereich des virtuellen PC-Speichers, der für Objekte verwendet wird, die nicht auf die Festplatte geschrieben werden

Tabelle 19. Anwendungen (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
	können und im physischen Speicher verbleiben müssen, solange sie zugewiesen werden.
Arbeitsspeicher (Working-Set)	Die Größe des privaten Speicherplatzes, der von einer bestimmten Anwendung verwendet wird. Dieser Speicherplatz wird nicht für andere Prozesse freigegeben oder gemeinsam genutzt.
Netzwerk-I/O	Die Geschwindigkeit, mit der die Anwendungen Daten für Eingabe-/Ausgabevorgänge des Netzwerks lesen und schreiben.
Festplatten-I/O	Die Geschwindigkeit, mit der die Anwendungen Daten für Eingabe-/Ausgabevorgänge der Festplatte lesen und schreiben.

Wenn Sie auf den **Anwendungsnamen** klicken, werden die folgenden Details zur Anwendung angezeigt:

- **Anwendungsauslastung:** bietet Einblicke in die Anwendungsnutzung.
- **Absturzdetaill:** enthält Details zu folgenden Themen:
 - **Prozessname:** der Name der Anwendung, die abgestürzt ist.
 - **Prozessversion:** die Versionsnummer der Anwendung, die abgestürzt ist.
 - **Anwendungsfehler:** der Fehler, der in der Anwendung aufgetreten ist.
 - **Beschreibung:** die Fehlerbeschreibung, die den Grund für den Anwendungsabsturz angibt.
 - **Betroffene PCs:** die Anzahl der PCs, die von diesem Anwendungsabsturz betroffen sind. Klicken Sie auf den Rollup-Zählwert, um Details zu den betroffenen PCs anzuzeigen.

 **ANMERKUNG:** Sie können eingeschränkte Daten auf PCs mit dem Basic-Serviceplan anzeigen.

Identifizier	GUID-080CCF47-0C73-42EB-A464-CC496A327947
Version	2
Status	Translation approved

Sicherheit für Ihre PCs

Auf der Seite **Sicherheit** werden Informationen über die Sicherheitsintegrität Ihrer PC-Flotte angezeigt. Damit können Sie die Integrität der Komponenten in Ihrem Dell PC überprüfen. Siehe [Sicherheitsintegrität](#) und [Komponentenverifizierung](#).

Themen:

- [Sicherheitsintegrität](#)
- [Komponentenverifizierung](#)

Identifizier	GUID-776CCE2F-6DF0-41FB-AB12-B54364231F97
Version	8
Status	Translation approved

Sicherheitsintegrität

Zugehöriges Video: [Anzeigen der Sicherheit Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PC](#)

Auf der Seite **Sicherheit** werden Informationen über die Sicherheit der PCs basierend auf der regelmäßig durchgeführten Sicherheitsbewertung angezeigt. Diese Informationen helfen bei der Ermittlung der Anzahl gefährdeter PCs zur Gewährleistung, dass die PCs frei von Sicherheitslücken und Bedrohungen sind. Sie können je nach Bedarf zwischen der Ansicht **Wochen** oder **Tage** wechseln.

i ANMERKUNG: Die Sicherheitsdaten werden nur erfasst, wenn Folgendes zutrifft:

- Sie haben Dell Trusted Device auf Ihren PCs bereitgestellt. Weitere Informationen zu Dell Trusted Device finden Sie in den Handbüchern zu Dell Trusted Device, die auf der Seite mit Dokumentation zu [Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.
- Die PCs verfügen über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan. Sie können eingeschränkte Daten auf PCs mit dem Basic-Serviceplan anzeigen.

Wenn Sie die Daten zur Anwendungserfahrung für Ihre PCs anzeigen möchten, navigieren Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Sicherheit** und klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheitsintegrität**.

In der folgenden Tabelle werden die auf der Seite **Sicherheit** angezeigten Informationen beschrieben.

Tabelle 20. Sicherheit

Spalte	Beschreibung
Standort	Name des Standorts, dem das Asset zugeordnet ist.
Gruppe	Name der Gruppe, der das Asset zugeordnet ist.
Service-Tag	Ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der auf einem auf dem Dell PC oder Peripheriegerät angebrachten, weißen Etikett mit Barcode zu finden ist. i ANMERKUNG: Wenn Sie die Sicherheitsinformationen für einen einzelnen PC anzeigen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Service-Tag-Nummer. Siehe Sicherheit für einen spezifischen PC .
Bestands-Tag	Der Bestands-Tag ist die Systemkennnummer des PCs, die bei der einfachen Überwachung und Bestandsaufnahme des PCs hilft.

Tabelle 20. Sicherheit (fortgesetzt)





Spalte	Beschreibung
	<p> ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie Bestands-Tag als Bestandskennung ausgewählt haben. Siehe Festlegen von Bestandskennungen.</p> <p> ANMERKUNG: Wenn Sie die Sicherheitsinformationen für einen einzelnen PC anzeigen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Service-Tag-Nummer. Siehe Sicherheit für einen spezifischen PC.</p>
Hostname	<p>Eindeutiger Hostname der Bestandsressource.</p> <p> ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie den Hostnamen als Bestandskennung ausgewählt haben. Siehe Festlegen von Bestandskennungen.</p>
Garantieplan	Serviceplan der Ressource, z. B. ProSupport Plus.
Region	Region, in der sich die Ressource befindet, z. B. Amerika.
Modell	Modell des PCs, z. B. Latitude 5400.
Sicherheitsbewertung	<p>Die Bewertung, mit der Sie das Sicherheitsrisikolevel von PCs in Ihrem Bestand bestimmen können. Die Bewertung wird durch die folgenden Bewertungsfaktoren abgeleitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Virenschutzlösung erkannt und aktiviert? ● Kennwort für BIOS-Administrator eingerichtet? ● BIOS-Verifizierung bestanden? ● Festplattenverschlüsselung aktiviert? ● Firewall-Lösung erkannt und aktiviert? ● Indikatoren für einen Angriff erkannt? ● Trusted Platform Module aktiviert? <p>Die Bewertung wird wie folgt kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 70–100: PCs sind sicher und das Risiko ist minimal. ● 50–69: PCs erfordern Maßnahmen. ● 0–49: PCs sind gefährdet. <p>Weitere Informationen zu den Sicherheitsbewertungen, die auf dem PC durchgeführt werden, und zu den zugehörigen Ergebnissen finden Sie unter Sicherheit für einen spezifischen PC.</p>
Wöchentlicher/Täglicher Status	<p>Der Gesamtstatus des Sicherheitsrisikos für die PCs in der ausgewählten Woche oder am ausgewählten Tag. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sicher: Die Sicherheitsauswertung liegt zwischen 70 und 100, d. h. die PCs sind sicher. ● Maßnahmen erforderlich: Die Sicherheitsauswertung liegt zwischen 50 und 69 und d. h. es müssen Maßnahmen ergriffen werden. ● Risiko: Die Sicherheitsauswertung liegt zwischen 0 und 49, d. h. die PCs sind der Gefahr potenzieller Bedrohungen ausgesetzt. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen. <p> ANMERKUNG: Wöchentlicher/Täglicher Status wird für PCs mit aktiver Gewährleistung angezeigt.</p>
Aktueller Status	<p>Der aktuelle oder letzte aktualisierte Sicherheitsrisikostatus der PCs. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sicher: Die Sicherheitsauswertung liegt zwischen 70 und 100, d. h. die PCs sind sicher.

Tabelle 20. Sicherheit (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen erforderlich: Die Sicherheitsauswertung liegt zwischen 50 und 69 und d. h. es müssen Maßnahmen ergriffen werden. • Risiko: Die Sicherheitsauswertung liegt zwischen 0 und 49, d. h. die PCs sind der Gefahr potenzieller Bedrohungen ausgesetzt. • Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen. <p>ANMERKUNG: Aktueller Status wird für PCs mit aktiver Gewährleistung angezeigt.</p>

Identifizier	GUID-E059E22A-AEB1-4217-BCDF-5E365DFB9DFB
Version	3
Status	Translation approved

Komponentenverifizierung

Secured Component Verification (Cloud) ist ein Angebot zur Sicherheit der Lieferkette, mit dem Sie die Integrität der Komponenten in Ihrem Dell PC überprüfen können. Auf der Seite **Component verification** (Komponentenverifizierung) werden Informationen über die internen Komponenten der PCs angezeigt, die auf der durchgeführten Verifizierung beruhen. Anhand dieser Informationen können Sie die Anzahl der gefährdeten PCs ermitteln und sicherstellen, dass die internen Komponenten des PCs nach der Auslieferung aus dem Dell-Werk nicht verändert wurden. Secured Component Verification (Cloud) überprüft die folgenden Komponenten:

- Prozessor (CPU)
- Trusted Platform Module (TPM)
- Festspeicher
- Integrierte Netzwerke
- Arbeitsspeicher (RAM)
- Motherboard
- Systeminformationen

- ANMERKUNG:** Die Daten zur verifizierten Komponente werden nur erfasst, wenn Folgendes zutrifft:
- Sie haben Trusted Device auf Ihren PCs bereitgestellt. Weitere Informationen zu Trusted Device finden Sie in den Handbüchern zu Trusted Device, die auf der Seite mit Dokumentation zu [Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.
 - Die PCs verfügen über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan.


Wenn Sie die Daten zur Komponentenverifizierung für Ihre PCs anzeigen möchten, navigieren Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Sicherheit** und klicken Sie auf die Registerkarte **Component verification** (Komponentenverifizierung).

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite **Komponentenverifizierung** angezeigt werden:

Tabelle 21. Komponentenverifizierung

Spalte	Beschreibung
Standorte	Name des Standorts, dem das Asset zugeordnet ist.
Gruppen	Name der Gruppe, der das Asset zugeordnet ist.
Service-Tag	Ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der auf einem auf dem Dell PC oder Peripheriegerät angebrachten, weißen Etikett mit Barcode zu finden ist. ANMERKUNG: Wenn Sie die Komponentenverifizierung für einen einzelnen PC anzeigen möchten, klicken Sie auf die entsprechende Service-Tag-Nummer. Siehe Verifizierung von Komponenten für einen bestimmten PC .
Hostname	Eindeutiger Hostname der Bestandsressource.

Tabelle 21. Komponentenverifizierung (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
	<p> ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie den Hostnamen als Bestandskennung ausgewählt haben. Siehe Festlegen von Bestandskennungen.</p>
Modell	Modell des PCs, z. B. Latitude 5400.
Zuletzt überprüft	Datum und Uhrzeit, zu der Secured Component Verification Cloud auf dem PC ausgeführt wurde.
Status	<p>Der aktuelle Status der Komponentenverifizierung für die PC-Flotte. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verified (Verifiziert): Die Komponenten in Ihren PCs stimmen mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Verification Error (Verifizierungsfehler): Die Komponenten in Ihrem PC stimmen nicht mit der werkseitigen Konfiguration überein. ● Data unavailable (Daten nicht verfügbar): Es wurden keine Daten vom PC empfangen.

Identifizier	GUID-D78082BA-EEE6-4CD1-A24C-016072F4F20C
Version	3
Status	Translation approved

Konfigurieren der Einstellungen

Auf der Seite **Einstellungen** können Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren:

- Wählen Sie verschiedene Optionen zur Identifizierung ihres Assets aus.
- Integrieren Sie Warnungen mit ServiceNow.
- Rollen und Berechtigungen für Connect and manage technician anzeigen und ändern.

Wenn Sie die Einstellungen konfigurieren möchten, navigieren Sie über das **TechDirect**-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Einstellungen**.

ANMERKUNG: Sie benötigen zum Konfigurieren der Einstellungen die Berechtigungen eines Connect and manage administrator.

Themen:

- [Festlegen von Bestandskennungen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren des Remotesupports](#)
- [Einrichten von Warnmeldungsregeln](#)
- [Einrichten einer PC-Aktualisierungsquelle](#)
- [Rollen und Berechtigungen](#)
- [Verbindung von SupportAssist-Warmmeldungen mit externen Lösungen](#)

Identifizier	GUID-6D76A340-7513-4035-8E80-1FE0E77E773A
Version	4
Status	Translation approved

Festlegen von Bestandskennungen

Eine Bestandskennung ist eine eindeutige Gerätekennung, die von Ihrem Unternehmen verwendet wird, um die zum Bestand des Unternehmens gehörigen Ressourcen zu identifizieren.

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Gehen Sie über das **TechDirect**-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Einstellungen** > **Bestandskennungen**.

Die Seite **Bestandskennungen** wird angezeigt.

2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- **Bestands-Tag:** Die Systemkennnummer des PCs, die bei der einfachen Überwachung und Bestandsaufnahme des PCs hilft.
- **Hostname:** Eindeutiger Hostname des Assets.

ANMERKUNG: Das Service-Tag ist eine Standardkennung. Die Service-Tag-Nummer ist ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der auf einem auf dem Dell PC oder Peripheriegerät angebrachten, weißen Etikett mit Barcode zu finden ist.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Zusammen mit der Service-Tag-Nummer werden die mit der ausgewählten Bestandskennung verknüpften PC-Details auf mehreren zutreffenden Seiten angezeigt, z. B. auf der Seite **Inventory** (Bestand).

Identifizier	GUID-379A5BB7-AF4C-43DD-9EC1-48817F298094
Version	1
Status	Translation approved

Aktivieren oder Deaktivieren des Remotesupports

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsverwaltungadministrator bei TechDirect angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Um den Support und die Lösung bei PC-Problemen zu beschleunigen, können Sie den Remotesupport aktivieren. Mit dieser Autorisierung kann der technische Support von Dell die folgenden Aktionen remote durchführen:

- Prüfen Sie auf und installieren Sie PC-Updates.
- Scannen Sie den PC auf Hardwareprobleme.
- Steigern der PC-Leistung durch Freigeben von Festplattenspeicherplatz, Entfernen unnötiger Dateien und Verbessern der Leistung durch Dateioptimierung.
- Optimieren der Netzwerkkonnektivität durch Aktualisieren der Geräteeinstellungen, um sicherzustellen, dass Ihr Netzwerk effizient und zuverlässig ist.
- Isolieren, entfernen und stellen Sie durch Viren und Malware beschädigte Dateien wieder her, um PCs zu schützen.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Einstellungen > Remotesupport**. Die Seite **Remotesupport von Dell** wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie **Remotesupport aktivieren**.
3. Wählen Sie im Fenster **Remotesupport aktivieren** die Option **Ja, aktivieren** aus.

Ergebnisse

Remotesupport ist für Ihre PC-Flotte aktiviert. Nach der Lösung der PC-Probleme können Sie den Remotesupport nach Bedarf deaktivieren und wieder aktivieren.

Identifizier	GUID-150C4C66-F056-43F5-9D52-4BBD179C7DFD
Version	5
Status	Translation approved

Einrichten von Warnmeldungsregeln

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsverwaltungadministrator bei TechDirect angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Sie können Regeln konfigurieren, um festzulegen, wie SupportAssist-Warnungen in TechDirect behandelt werden. Sie können die Warnmeldungen auf der Seite **Warnungen** beibehalten oder die Warnmeldungen an eine konfigurierte externe Lösung wie ServiceNow senden. Sie können auch einen Standardsatz von Regeln für alle PCs festlegen oder die Regeln für einen Standort und eine Gruppe anpassen.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Einstellungen > Warnmeldungsregeln**. Die Seite **Warnmeldungsregeln** wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Liste **Warnmeldungsregeln ändern** eine der folgenden Optionen:
 - **Standardregel für alle PCs festlegen** – Legen Sie eine gemeinsame Regel für alle Ihre PCs in der Flotte fest.
 - **Regeln für eine Gruppe anpassen** – Passen Sie die Regel für eine bestimmte Gruppe an einem Standort an.
3. Geben Sie im Abschnitt **Inaktivitätszeitraum** die Anzahl der Tage ein, die eine Warnmeldung ohne Aktivität in der Warteschlange verbleiben kann.

Die Warnmeldung befindet sich für die eingegebene Anzahl der Tage in der Warteschlange. Nach Ende des Inaktivitätszeitraums wird eine Benachrichtigung an den Administrator und den Warnmeldungseigentümer gesendet und der Warnmeldungsstatus wird in der Spalte **Letzte Aktivität** der Seite **Warnmeldungen** als **Überfällig** angezeigt. Siehe [Übersicht über Warnmeldungen](#).

4. Führen Sie im Abschnitt **Warnmeldungen für den technischen Support** einen der folgenden Schritte aus:

Warnungen des technischen Supports sind Warnungen, die für Probleme erstellt werden, die möglicherweise weitere Fehlerbehebung auf Ihren PCs erfordern. Falls erforderlich, kontaktiert der Mitarbeiter des technischen Supports den PC-Benutzer, um die Probleme zu verstehen und zu beheben.

- Wählen Sie **Keep them in the Alerts page** aus, um die Warnmeldungen auf der Seite **Warnungen** beizubehalten. Sie können verschiedene Aktionen für die Warnmeldung überprüfen und durchführen. Siehe [Warnungsmaßnahmen](#).
- Wählen Sie **Weiterleitung an eine andere Lösung** aus, um alle Warnungen des technischen Supports an die konfigurierte externe Lösung zu senden.

Wenn Sie die Warnmeldungen an eine andere Lösung weiterleiten möchten, wählen Sie den Lösungstyp und die verbundene Lösung aus. Weitere Informationen zum Erstellen einer neuen Verbindung finden Sie unter [Verbinden mit einer externen Lösung](#).

Wenn die Kontakt- und Versandinformationen fehlen, werden Sie aufgefordert, die Informationen hinzuzufügen, bevor Sie fortfahren.

ANMERKUNG: Wenn Sie möchten, dass Dell Technologies das Problem löst, wählen Sie **Dell** aus der Liste **Lösungstyp** aus.

5. Wählen Sie im Bereich **Warnmeldungen zum Teileversand** eine der folgenden Optionen:

Dispatch-Warnmeldungen sind die Warnmeldungen, die bei Problemen mit einem defekten Teil oder einer defekten Komponente erstellt werden. Dieses Problem kann den Versand eines Ersatzteils erfordern.

- Wählen Sie **Keep them in the Alerts page** aus, um die Warnmeldungen auf der Seite **Warnungen** beizubehalten. Sie können verschiedene Aktionen für die Warnmeldung überprüfen und durchführen. Siehe [Warnungsmaßnahmen](#).
- Wählen Sie **Weiterleitung an eine andere Lösung** aus, um alle Warnungen des technischen Supports an die konfigurierte externe Lösung zu senden.

Wenn Sie die Warnmeldungen an eine andere Lösung weiterleiten möchten, wählen Sie den Lösungstyp und die verbundene Lösung aus. Weitere Informationen zum Erstellen einer neuen Verbindung finden Sie unter [Verbinden mit einer externen Lösung](#).

Wenn die Kontakt- und Versandinformationen fehlen, werden Sie aufgefordert, die Informationen hinzuzufügen, bevor Sie fortfahren.

ANMERKUNG: Wenn Sie möchten, dass Dell Technologies das Problem behebt, wählen Sie **Dell** aus der Liste **Lösungstyp** aus und fügen Sie die Benutzergruppenregel im Abschnitt **Benutzergruppenverwaltung** hinzu oder bearbeiten Sie sie.

6. Wenn der Abschnitt **Benutzergruppenverwaltung** angezeigt wird, führen Sie die folgenden Schritte aus:

Gruppenregeln werden zur Identifizierung der Versandadresse verwendet. Wenn eine SupportAssist-Warnmeldung für den Teileversand an Dell Technologies weitergeleitet wird, wird die Adresseninformation in der Warnmeldung mit den konfigurierten Nutzergruppenregeln verglichen. Wenn eine Übereinstimmung ermittelt wird, werden die Adressinformationen, die dieser Nutzergruppe zugeordnet sind, für den Teileversand verwendet.

- a. Klicken Sie auf **Nutzergruppenregel hinzufügen**.
- b. Wählen Sie Standort, Region, Nutzergruppe, Zeitzone, Beziehung und Techniker aus und klicken Sie dann auf **Regel hinzufügen**.

Die Regel wird hinzugefügt und die Seite **Warnmeldungsregeln** wird angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Identifizier	GUID-35B6AC0E-1348-45A0-8208-6C29BA65D607
Version	4
Status	Translation approved

Einrichten einer PC-Aktualisierungsquelle

Sie können die Aktualisierungen für Ihre PCs mit von Dell empfohlenen Updates oder mithilfe der benutzerdefinierten Kataloge verwalten.

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Einstellungen** > **PC-Aktualisierungsquelle einrichten**.
Die Seite **PC-Aktualisierungsquelle einrichten** wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - **Von Dell empfohlene Updates:** Holen Sie sich automatisch Empfehlungen für PC-Updates von Dell. Siehe [Empfehlungen für Ihre PCs](#).
 - **Benutzerdefinierte Katalogaktualisierungen:** Aktualisieren Sie die PCs, indem Sie benutzerdefinierte Kataloge für Ihre PCs erstellen, testen, herunterladen und bereitstellen. Siehe [Kundenspezifische Kataloge für Ihre PCs](#).
3. Falls Sie **Benutzerdefinierte Katalog-Updates** ausgewählt haben, gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Um Updates automatisch auf neue PCs und die in Gruppen mit benutzerdefinierten Katalogen verschobenen PCs anzuwenden, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
 - b. Um Updates automatisch anzuwenden, wenn eine neue Version des nutzerdefinierten Katalogs verfügbar ist, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
 - c. Um einen Netzwerkspeicherort anzugeben, an dem alle im Katalog definierten Updates gespeichert werden sollen, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.

ANMERKUNG: Damit die Updates heruntergeladen werden können, sollte der angegebene Netzwerkspeicherort nicht kennwortgeschützt sein und von den PCs, auf denen SupportAssist ausgeführt wird, zugänglich sein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Identifizier	GUID-CCB05B4D-FF77-4F3A-8D6D-41CD24DB2BB0
Version	7
Status	Translation approved

Rollen und Berechtigungen

In TechDirect können Unternehmensadministratoren Geräteverwaltungsadministratoren festlegen und Connect and manage technicians zum Unternehmenskonto hinzufügen. Der Connect and manage administrator kann auf alle SupportAssist-Aktivitäten zugreifen und diese verwalten, während ein Connect and manage technician begrenzten Zugriff auf SupportAssist hat. Die Techniker können SupportAssist nur basierend auf den von einem Connect and manage administrator konfigurierten Berechtigungen verwalten.

Die Seite **Rollen und Berechtigungen definieren** enthält Informationen über die für Ihre PCs aufgeführten Nutzer, über ihre zugewiesenen Rollen usw.

Wenn Sie die Rollen und Berechtigungen anzeigen und ändern möchten, navigieren Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Einstellungen** > **Rollen und Berechtigungen**.

Identifizier	GUID-94B69346-56DD-403F-B430-FE1DDFD65614
Version	3
Status	Translation approved


Nutzerdetails und Berechtigungen

Der Abschnitt **Nutzerdetails und Berechtigungen** enthält Informationen über Folgendes:

- **Nutzer:** Nutzernamen des TechDirect-Nutzers.
- **Rollen:** Rollen, die dem Nutzer zugewiesen sind, z. B. Connect and manage administrator.
- **E-Mail-Adresse:** Registrierte E-Mail-Adresse des Benutzers.
- **Verwalteter Standort:** der vom Nutzer verwaltete Standort.
- **Letzter Besuch:** Datum und Uhrzeit, wann der Nutzer zuletzt die SupportAssist-Seiten **Verbinden und verwalten** besucht hat.

Zuweisen von Standorteigentumsrechten

Standardmäßig wird automatisch ein neuer Standort erstellt, wenn ein Administrator SupportAssist zum ersten Mal auf PCs bereitstellt und die Standorteigentumsrechte dem Administrator zugewiesen sind, der SupportAssist bereitgestellt hat. Ein Administrator kann auch mehrere Standorte verwalten, die von anderen Administratoren erstellt wurden.


Um die Standorteigentumsrechte Nutzern oder Administratoren von Connect and manage zuzuweisen, klicken Sie auf , klicken Sie auf **Standorteigentumsrechte zuweisen**, wählen Sie den Nutzer aus und klicken Sie dann auf **Standorteigentumsrechte zuweisen**.

ANMERKUNG:

- Sie können die Standorteigentumsrechte nur neu zuweisen, wenn auf Ihren PCs SupportAssist für Business PCs Version 3.1 oder höher ausgeführt wird.
- Sie können keine Standorteigentumsrechte zuweisen, wenn Sie ein Partner oder ein von einem Partner verwalteter Kunde sind.
- Wenn Sie SupportAssist für Business PCs Version 3.0 und früher auf die neueste Version aktualisieren, erstellt SupportAssist automatisch einen neuen Standort mit den zugehörigen Gruppen.

Verwalten von Nutzerberechtigungen

Sie können Funktionsberechtigungen für Nutzerrollen gewähren oder widerrufen.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Nutzerberechtigungen verwalten** und wählen Sie den Nutzer aus der Liste **Nutzer auswählen** aus.
 - Suchen Sie die Nutzerrolle, für die Sie die Nutzerberechtigung managen möchten, klicken Sie auf  und klicken Sie dann auf **Nutzerberechtigungen verwalten**.
2. Ändern Sie die Berechtigungen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Identifizier	GUID-FEB9B19B-F852-4218-BA5E-858462FE8FFA
Version	2
Status	Translation approved

Funktionen, Rollen und Nutzerberechtigungen

Standardmäßig kann der Connect and manage administrator auf alle SupportAssist-Funktionen zugreifen und diese verwalten. Sie können Technikerberechtigungen erteilen oder widerrufen, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen zu Funktionen und Rollen in SupportAssist finden Sie unter [Verbindungs- und Verwaltungsrollen in TechDirect](#).

Sie können die Funktionsberechtigungen für die gewünschten Nutzer mithilfe einer der folgenden Methoden bearbeiten:

- Gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** und klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Berechtigungen verwalten**. Wählen Sie den Standort und die Gruppe aus, bearbeiten Sie die Funktionsberechtigungen und klicken Sie dann auf **Speichern**.
- Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Einstellungen** > **Rollen und Berechtigungen**. Klicken Sie auf der Seite **Nutzerdetails und -berechtigungen** auf **Nutzerberechtigungen verwalten**, wählen Sie den Nutzer, den Standort und die Gruppe aus, bearbeiten Sie die Funktionsberechtigungen und klicken Sie dann auf **Speichern**.
- Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Verwalten** > **Einstellungen** > **Rollen und Berechtigungen**. Navigieren Sie zur Seite **Funktionen, Rollen und Berechtigungen**, bearbeiten Sie die Berechtigungen und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Identifizier	GUID-0D9DB847-E0C6-442F-B566-0296792757CB
Version	5
Status	Translation approved

Verbindung von SupportAssist-Warmmeldungen mit externen Lösungen

Wenn Ihr Unternehmen ServiceNow für die IT- und Helpdesk-Verwaltung einsetzt, können Sie SupportAssist-Alarme in Ihre ServiceNow-Lösung integrieren. Die Integration in ServiceNow erstellt einen Incident in ServiceNow, wenn eine SupportAssist erzeugt wird.

Identifizier	GUID-A4ABED4F-6679-405F-AD23-D9B741EC38A7
Version	14
Status	Translation approved

Verbinden mit einer externen Lösung

Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Einstellungen > Externe Lösungen**.

Die Seite **Externe Lösungen** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Mit einer Lösung verbinden**.

3. Geben Sie einen Lösungsnamen ein.

Stellen Sie sicher, dass Sie einen 3 bis 50 Zeichen langen, einzigartigen Namen eingeben, der Buchstaben, Zahlen, Leerzeichen und eines der folgenden Sonderzeichen enthalten kann: # -

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, damit SupportAssist automatisch einen Incident in ServiceNow erstellt:

- a. Wählen Sie **ServiceNow-Instanz verwenden** aus.

- b. Geben Sie die ServiceNow-Instanz-ID, den Benutzernamen, das Kennwort und die E-Mail-Adresse für Fehlerbenachrichtigungen ein.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, automatisch einen Incident in ServiceNow zu erstellen, erhalten Sie eine E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse im Feld **Fehlerbenachrichtigung**.

ANMERKUNG: Wenn für einen PC bereits ein Vorfall in ServiceNow geöffnet ist, wird die weitergeleitete Warnung (falls es sich um eine technische Support-Warnung handelt) an einen bestehenden Vorfall in ServiceNow angehängt.

- c. Klicken Sie auf **Test-Incident in ServiceNow erstellen**, um eine Testwarnung an Ihre ServiceNow-Instanz zu senden.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, damit SupportAssist Warnmeldungen per E-Mail an ServiceNow senden kann:

- a. Wählen Sie **E-Mail verwenden** aus.

- b. Geben Sie im Feld **Warnbenachrichtigungen** die E-Mail-Adresse ein, an die Sie die SupportAssist-Warnungsdetails senden möchten.

ANMERKUNG: Eine weitergeleitete Warnmeldung erstellt in ServiceNow einen neuen Vorfall.

- c. Klicken Sie auf **Test-Incident in ServiceNow erstellen**, um eine Test-E-Mail an die im Feld **Warnbenachrichtigung** angegebene E-Mail-Adresse zu senden.

6. Klicken Sie auf **Verbinden**.

Ergebnisse

Eine externe Lösungsverbindung wird erstellt.

Identifizier	GUID-DF73B50D-BD67-43BE-A211-7C95E2853893
Version	12
Status	Translation approved

Bearbeiten einer externen Lösungsverbindung


Voraussetzungen

Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator bei TechDirect angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Einstellungen > Externe Lösungen**.

Die Seite **Externe Lösungen** wird angezeigt.

2. Suchen Sie nach der Zeile mit den Details der Verbindung, die Sie aktualisieren möchten, klicken Sie erst auf  und dann auf **Edit** (Bearbeiten).

3. Aktualisieren Sie den Lösungsnamen, die Instanz-ID, den Benutzernamen, das Kennwort und die E-Mail-Adresse der Fehlerbenachrichtigung und klicken Sie auf **Speichern**.


Identifizier	GUID-EDFB7002-628E-4DFB-9949-C0D5546B62CB
Version	1
Status	Translation approved

Löschen einer externen Lösungsverbindung

Voraussetzungen

- Sie müssen als Verbindungs- und Verwaltungsadministrator bei TechDirect angemeldet sein.
- Stellen Sie sicher, dass die ServiceNow-Instanzlösung, die Sie löschen möchten, keiner Warnmeldungsregel auf der Seite **Warnungen** zugeordnet ist.

Schritte


1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > Einstellungen > Externe Lösungen**.
Die Seite **Externe Lösungen** wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach der Zeile mit den Details der Verbindung, die Sie löschen möchten, klicken Sie auf  und klicken Sie dann auf **Delete** (Löschen).
3. Klicken Sie auf **OK**.

Identifizier	GUID-BE483AA1-4A9F-4E8F-A16C-C3052B47D782
Version	5
Status	Translation approved

Datenexporte

In „Verbinden und verwalten“ können Sie die auf einer bestimmten Seite angezeigten Daten als CSV-Datei herunterladen und offline an den Daten arbeiten.

Wenn weniger als 5.000 Datensätze vorhanden sind, wird die Datendatei sofort auf Ihren PC heruntergeladen. Wenn 5.000 oder mehr Datensätze vorhanden sind, werden die Daten zur Verarbeitung in die Warteschlange eingereiht und es kann einige Minuten dauern, bis sie verarbeitet werden. Nachdem die Daten verarbeitet wurden, können Sie die Datendateien von der Seite **Datenexporte** herunterladen. Neben **Datenexporte** wird im linken Fensterbereich ein Rollup-Zählwert angezeigt, der die Anzahl der herunterladbaren Datendateien angibt.

 **ANMERKUNG:** Die Datendateien sind nur für 24 Stunden auf der Seite **Datenexporte** verfügbar und nur für den Anforderer sichtbar.

Um die Seite **Datenexporte** anzuzeigen, navigieren Sie im **TechDirect**-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **PCs verbinden und verwalten** > **Datenexporte**.

Der Status der Datenexporte und Datendownloads wird in der Ansicht **Vorgänge** der Seite **Auditpfad** angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite **Datenexporte** angezeigt werden:

Tabelle 22. Datenexporte

Spalte	Beschreibung
Exportierte Daten	Die Seite, von der die Daten exportiert wurden, z. B. Bestand – PC-Bestand.
Angefordert am	Das Datum und die Uhrzeit, zu der die Datenexportanforderung initiiert wurde.
Gültigkeit des Downloads	Das Datum und die Uhrzeit, zu der die Datendateien ablaufen. Die Datendateien können nur 24 Stunden lang ab der Erstellung der Datendateien heruntergeladen werden.
Status	Der Status der Downloadanforderung. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert: <ul style="list-style-type: none"> • Erfolg: Die Daten wurden erfolgreich verarbeitet und die Datendateien stehen zum Herunterladen zur Verfügung. • In Bearbeitung: Die Verarbeitung der Daten wird ausgeführt. • Fehlgeschlagen: Die Verarbeitung der Daten ist fehlgeschlagen.
Maßnahmen	Die Aktionen, die Sie für die Datendatei durchführen können, z. B. Herunterladen. Wenn die Verarbeitung der Daten fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Identifizier	GUID-4465BC1F-5229-4D45-B5FF-3723506531CB
Version	2
Status	Translation approved

Leistungsindikatoren

Die Leistungskennzahlen (KPIs) helfen dabei, die Effektivität der PCs zu bewerten. Auf der Seite **Leistungsindikatoren** wird eine Übersicht über die KPIs angezeigt, die Ihnen helfen, das Verhalten der PCs und die Gesamtauswirkungen auf die Produktivität zu bestimmen.

Wenn Sie die KPIs anzeigen möchten, navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Zusammenfassung > Leistungsindikatoren (KPIs)**.

ANMERKUNG: Sie benötigen die Berechtigung eines Connect and manage administrator, wenn Sie die Leistungskennzahlen anzeigen möchten. Connect and manage technicians können die KPIs nur anzeigen, wenn dies vom Administrator genehmigt wird. Siehe [Rollen und Berechtigungen](#).

Sie können die KPIs für einen ausgewählten Zeitraum anzeigen und zudem eine PDF-Kopie der KPIs-Übersicht herunterladen.

PC-Bestand

Im Abschnitt **PC-Bestand** werden die folgenden Informationen angezeigt:

- „Installed PCs“ (Installierte PCs): zeigt die Gesamtzahl der PCs von Anfang bis Ende des Zeitraums an.
- „Connected PCs“ (Verbundene PCs): zeigt die Gesamtzahl der verbundenen PCs am Ende des Zeitraums an. Verbundene PCs sind die PCs, die in den letzten 30 Tagen mit Dell verbunden wurden.

Warnungen

Im Abschnitt **Warnmeldungen** wird die Gesamtzahl der vorausschauenden und proaktiven Warnmeldungen angezeigt, die zu Warnmeldungen für den technischen Support oder zu Warnmeldungen zum Versand führen können.

Vorausschauende Warnmeldungen sind Teil von ProSupport Plus- und ProSupport Flex for Client-Serviceplänen und basieren auf den Telemetriedaten der PCs, die zukünftige, möglicherweise Maßnahmen erfordernde Ereignisse prognostizieren.

Proaktive Warnmeldungen basieren auf dem aktuellen Status der PCs und erfordern möglicherweise zusätzliche, von Ihnen ergriffene Maßnahmen.

PC-Updates

Im Abschnitt **PC-Updates** werden Informationen zu folgenden Themen angezeigt:

- „Updates performed using Dell recommended updates“ (Aktualisierungen, die mit von Dell empfohlenen Updates durchgeführt wurden): zeigt die Gesamtzahl der Scans, die Gesamtzahl der empfohlenen Updates und die Gesamtzahl der Updates, die auf den PCs installiert sind, an.
- „Updates performed using update catalogs“ (Aktualisierungen, die mithilfe von Update-Katalogen durchgeführt wurden): zeigt die Gesamtzahl der erstellten Kataloge, die Gesamtzahl der bereitgestellten Kataloge und die Gesamtzahl der heruntergeladenen Kataloge an.

Scans und Optimierung

Im Abschnitt **Scans und Optimierung** werden Informationen zu den Scans und Optimierungen angezeigt, die auf den PCs ausgeführt wurden:

- Der gesamte Speicherplatz, der wiederhergestellt wurde (in GB).
- Die Gesamtzahl der eindeutigen PCs, deren Leistung optimiert wurde.
- Die Gesamtzahl der eindeutigen PCs, deren Netzwerkeinstellungen optimiert wurden.
- Die Gesamtzahl der PUPs, Viren und Malware, die von den PCs entfernt wurden.

Korrekturregeln

Im Abschnitt **Korrekturregeln** werden Informationen zu folgenden Themen angezeigt:

- Wie oft Regeln für das Ermitteln eines Problems ausgelöst wurden.
- Die Gesamtzahl der ermittelten Probleme.
- Die Gesamtzahl der behobenen Probleme.

Identifizier	GUID-05649F4C-EF60-426F-940C-A6A67B176321
Version	4
Status	Translation approved

Auditpfad

Die Seite **Auditpfad** enthält eine Aufzeichnung der Aktivitäten, die von SupportAssist, dem Connect and manage administrator und dem Connect and manage technician in den letzten 30 Tagen durchgeführt wurden. Dies hilft bei der Nachverfolgung, Überwachung und Überprüfung aller auf den PCs durchgeführten Aktionen, falls erforderlich.

Wenn Sie Details zum Auditpfad anzeigen möchten, navigieren Sie im **TechDirect**-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Zusammenfassung > Auditpfad**.

Sie können einen Zeitraum auswählen und den Auditpfad in der Ansicht **Gerät** oder **Vorgänge** anzeigen.

Geräteansicht

In der **Geräteansicht** können Sie die durchgeführten Aktivitäten oder Ereignisse für die einzelnen PCs anzeigen.

In der folgenden Tabelle werden die in der **Geräteansicht** angezeigten Informationen beschrieben.

Tabelle 23. Geräteansicht



Spalte	Beschreibung
Standort	Name des Standorts, dem der PC zugeordnet ist.
Gruppe	Gruppe, der dieser PC zugeordnet ist.
Service-Tag	Ein eindeutiger fünf- bis siebenstelliger alphanumerischer Code, der auf einem auf dem Dell PC oder Peripheriegerät angebrachten, weißen Etikett mit Barcode zu finden ist.
Bestands-Tag	Der Bestands-Tag ist die Systemkennnummer des PCs, die bei der einfachen Überwachung und Bestandsaufnahme des PCs hilft.  ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie Bestands-Tag als Bestandskennung ausgewählt haben.
Hostname	Eindeutiger Hostname der Bestandsressource.  ANMERKUNG: Diese Spalte wird angezeigt, wenn Sie den Hostnamen als Bestandskennung ausgewählt haben.
Aktivität	Art der Aktivität, die vom Administrator oder Techniker durchgeführt wurde, z. B. Remote-Aktion.
Untergeordnete Aktivität	Untergeordneter Typ der Aktivität, welcher der Aktivität zugeordnet ist, z. B. Leistungsoptimierung oder Viren und Malware entfernen.
Aktionsinitiator	Der Benutzername des Administrators oder Technikers, der die Aktivität initiiert hat.
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Initiierung der Aktion.
Enddatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Beendigung der Aktion.
Activity details	Details zu den einzelnen Aktivitäten, die auf dem PC durchgeführt werden.
Status	Der Status der Aktivität. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert:

Tabelle 23. Geräteansicht (fortgesetzt)

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolg: Die initiierte Aktivität wurde erfolgreich durchgeführt. • Abgebrochen: Die initiierte Aktivität wurde vom Administrator, Techniker oder PC-Benutzer abgebrochen. • Abgelaufen : Die initiierte Aktivität wurde nicht vom PC ausgeführt. • Fehlgeschlagen: Die initiierte Aktivität konnte nicht erfolgreich ausgeführt werden.

Vorgangsansicht

In der **Vorgangsansicht** können Sie die durchgeführten Aktivitäten oder Ereignisse anzeigen, die in der Konfiguration, den Einstellungen oder den Präferenzen für das Connect and manage aufgetreten sind.

In der folgenden Tabelle werden die in der **Vorgangsansicht** angezeigten Informationen beschrieben.

Tabelle 24. Vorgangsansicht

Spalte	Beschreibung
Aktivität	Art der Aktivität, die vom Administrator oder Techniker durchgeführt wurde, z. B. Korrekturregeln.
Untergeordnete Aktivität	Typ der Unteraktivität, die der Aktivität zugeordnet ist, z. B. Regel aktiviert.
Aktionsinitiator	Der Benutzername des Administrators oder Technikers, der die Aktivität initiiert hat.
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Initiierung der Aktion.
Enddatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Beendigung der Aktion.
Activity details	Details zu den einzelnen Aktivitäten, die auf der PC-Flotte durchgeführt wurden.
Status	Der Status der Aktivität. Der Status wird folgendermaßen kategorisiert: <ul style="list-style-type: none"> • Erfolg: Die initiierte Aktivität wurde erfolgreich durchgeführt. • Fehlgeschlagen: Die initiierte Aktivität konnte nicht erfolgreich ausgeführt werden.

Identifizier	GUID-E3463CB5-BBB5-4A4E-BC96-9039414D1522
Version	4
Status	Translation approved

E-Mail-Benachrichtigungen von SupportAssist

Standardmäßig benachrichtigt SupportAssist die primären und sekundären Kontakte über eine Gruppenkonfiguration in Connect and manage (Verbinden und verwalten).

ANMERKUNG: Bei Warnmeldungen werden je nach konfigurierten Warnmeldungsregeln E-Mail-Benachrichtigungen gesendet. Siehe [Einrichten von Warnmeldungsregeln](#).

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die verschiedenen Typen von E-Mail-Benachrichtigungen, die von SupportAssist gesendet werden:

Tabelle 25. E-Mail-Benachrichtigungen

Typ der E-Mail-Benachrichtigung	Wenn die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird
Geräteregistrierung	Wenn ein neuer Standort erstellt wird und wenn der erste PC nach der Bereitstellung durch einen Connect and manage administrator bei Dell Technologies registriert wird.
Erstellung einer Support-Anfrage für eine Warnmeldung für den technischen Support	Wenn unter Ihren PCs basierend auf Ihrem Serviceplan ein Problem erkannt wird, erstellt SupportAssist automatisch eine Support-Anfrage. Der technische Support von Dell setzt sich proaktiv mit Ihnen in Verbindung, um eine Lösung zu finden.
Erstellung einer Support-Anfrage für eine Warnmeldung für den Versand	Wenn eine fehlerhafte Komponente ausgetauscht werden muss, erstellt SupportAssist automatisch eine Support-Anfrage, um die Komponente auszutauschen.
Erstellung einer Support-Anfrage für eine Warnmeldung für den technischen Support fehlgeschlagen	Wenn unter Ihren PCs ein Problem erkannt wird, SupportAssist jedoch nicht in der Lage ist, eine automatisierte Support-Anfrage basierend auf Ihrem Serviceplan zu erstellen. Wenden Sie sich für Unterstützung an den technischen Support von Dell.
Die Erstellung einer Support-Anfrage bezüglich eines Problems in Ihrem Helpdesk ist fehlgeschlagen.	Wenn unter Ihren PCs ein Problem erkannt wird, SupportAssist jedoch keine Verbindung zur ServiceNow-Instanz herstellen kann. Überprüfen Sie die Konfiguration und die Verbindung zwischen TechDirect und Ihrer ServiceNow-Instanz.
Problem auf PC mit abgelaufenem Serviceplan festgestellt	Wenn unter Ihren PCs ein Problem erkannt wird, der Serviceplan jedoch abgelaufen ist.
Benachrichtigung über Softwareupdates	Wenn eine neuere Version von SupportAssist für Business PCs verfügbar ist oder wenn neue Funktionen und Verbesserungen für den Service Connect and manage in TechDirect verfügbar sind.

Identifizier	GUID-A5B3C3C3-751C-4E88-975B-4B8C4751EF47
Version	11
Status	Translation approved

Abrufen von SupportAssist-Daten mit WMI

Sie können über WMI-Klassen (Windows Management Instrumentation) Informationen über den Status der einzelnen System abrufen, auf denen SupportAssist bereitgestellt wurde. Der Namespace für den Zugriff auf SupportAssist-Profilen und -Klassen ist `root\supportassist`. Die Informationen, die über WMI-Klassen abgerufen werden, sind folgende:

- Registrierungsstatus
- Details zur Supportanfrage
- Warnungsdetails
- Konfigurations- und Berechtigungsdetails

Dieser Abschnitt enthält Informationen über die verfügbaren WMI-Klassen.

DSA_RegistrationInformation

Tabelle 26. DSA_RegistrationInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Eine Zeichenkette, die eindeutig die Instanz der Klasse identifiziert.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Ein boolescher Wert, der angibt, ob SupportAssist bei Dell registriert wurde. Die möglichen Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> • Wahr – SupportAssist ist bei Dell registriert. • Falsch – SupportAssist ist nicht bei Dell registriert.
RegistrationErrorCode	CIM_STRING [KEY]	Eine Zeichenfolge, die Informationen zu Registrierungsfehlern bereitstellt.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Zeigt Datum und Uhrzeit der Registrierung von Support Assist.

DSA_CaseInformation

Tabelle 27. DSA_CaseInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Eine Zeichenkette, die eindeutig die Instanz der Klasse identifiziert.
CaseID	CIM_STRING	Eine Zeichenkette identifiziert die für eine Instanz erstellte Support-Anfrage-Nummer.
Beschreibung	CIM_STRING	Die Zeichenkette enthält eine Beschreibung der Support-Anfrage.
Typ	CIM_UNIT16	Eine Ganzzahl, die den Typ der Support-Anfrage angibt. Die möglichen Werte sind:

Tabelle 27. DSA_CaseInformation (fortgesetzt)

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> • 0 – Alle anderen Support-Anfragen. • 1 – Support-Anfrage, die technischen Support von Dell anfordert. • 2 – Support-Anfrage für Ersatzteilversand.
Status	CIM_UNIT16	<p>Eine Ganzzahl, die den Status der Support-Anfrage angibt. Die möglichen Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Alle anderen Status. • 1 – Die Support-Anfrage wurde eingereicht. • 2 – Die Support-Anfrage ist offen. • 3 – Die Support-Anfrage wurde erneut geöffnet. • 4 – Die Support-Anfrage wird bearbeitet. • 5 – Der Kunde hat die Support-Anfrage zurückgestellt. • 6 – Die Support-Anfrage wurde geschlossen.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Zeigt Datum und Uhrzeit der Erstellung der Support-Anfrage an.
AlertDetails	CIM_STRING	Die Zeichenkette enthält Details der Warnung, für die die Support-Anfrage erstellt wurde.

DSA_AlertInformation

Tabelle 28. DSA_AlertInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Eine Zeichenkette, die eindeutig die Instanz der Klasse identifiziert.
TrapID	CIM_STRING	Die Zeichenkette identifiziert die Trap-ID der Warnung.
EventID	CIM_STRING	Die Zeichenkette identifiziert die Warnungs-ID der Warnung.
AlertDescription	CIM_STRING	Eine Zeichenkette, die die Warnung beschreibt.
AlertTime	CIM_DATETIME	Zeigt Datum und Uhrzeit der Erstellung der Warnung.

DSA_SystemInformation

Tabelle 29. DSA_SystemInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
Name	CIM_STRING [KEY]	Die Zeichenkette zeigt den Namen des Systems.

Tabelle 29. DSA_SystemInformation (fortgesetzt)

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Ein boolescher Wert, der angibt, ob die Konfiguration auf dem System eingestellt ist. Die möglichen Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> • True – Die Konfiguration ist auf dem System eingestellt. • False – Die Konfiguration ist nicht auf dem System eingestellt.
Entitlement	CIM_UNIT16	Gibt den Serviceplan des Systems an. Die möglichen Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Sonstige • 1 – Basic • 2 – ProSupport • 3 – ProSupport Plus • 4 – Premium • 5 – Premium Support Plus • 6 – ProSupport Flex für Client • 7 – Unbekannte Gewährleistung
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Gibt das Ablaufdatum des System-Serviceplans an.
Version	CIM_STRING	Die Zeichenfolge identifiziert die auf dem System installierte Version von SupportAssist.

Identifizier	GUID-BDE5C750-596D-4FBD-A194-3D553A2360E8
Version	4
Status	Translation approved

Abrufen von SupportAssist-Daten mit APIs

PC-Management-APIs in Connect and manage ermöglichen es Ihnen, Warnmeldungen, Integritäts-, Anwendungs- und Sicherheitsdaten von PCs in Ihrer Flotte abzurufen.

Über die PC-Management-APIs können Sie Folgendes anzeigen:

- PC-Warnungsinformationen wie Typ der Warnmeldung, Warenname, letzte Aktivität bei Warnmeldungen, Beschreibung usw. für einen bestimmten PC, Gruppe von PCs und PC-Flotte.
- PC-Auslastungsinformationen wie CPU, GPU, Arbeitsspeicher, Akku, Speicher usw. für einen bestimmten PC, Gruppe von PCs und PC-Flotte.
- PC-Sicherheitsdaten und Anwendungserfassungsdaten für bestimmten PC, Gruppe von PCs und PC-Flotte.

i ANMERKUNG: PC-Management-APIs sind für PCs verfügbar, die über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen.

i ANMERKUNG: APIs sind nicht für Partner und ihre Kunden verfügbar.

Voraussetzungen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die PC-Management-APIs in Connect and manage zu verwenden:

1. Registrieren Sie sich und melden Sie sich beim TechDirect an.
2. Aktivieren Sie den Service Connect and manage.
3. Aktivieren Sie den API-Service. Um den Service zu aktivieren, gehen Sie zu **Services > Support und Ersatzteile anfordern > APIs** und fordern Sie einen API-Schlüssel an.
4. Abonnieren Sie die PC-Management-APIs.
5. Stellen Sie SupportAssist für Business PCs auf dem PC-Bestand bereit.
6. Fordern Sie `client_id` und `client_secret` vom TechDirect API-Team an.
7. Erzeugen Sie ein Zugriffstoken. Dieses Token sollte als HTTPS-Anforderung „Headers - Authorization= Bearer < token>“ übergeben werden. Informationen zum Erzeugen des Zugriffstokens finden Sie im *OAuth-Dokument*, das in der Datei `APIs_Technical Documents.zip` verfügbar ist.

Weitere Informationen zum Onboarding bei TechDirect und zur Bereitstellung von SupportAssist für Business PCs finden Sie im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs* auf der Seite mit Dokumentation zu [SupportAssist for Business PCs](#).

Weitere Informationen zum Zugriff auf SupportAssist-Daten mithilfe von APIs finden Sie auf der Seite [PC-Management-APIs für Connect and Manage](#).

Identifizier	GUID-EAE25701-C8B2-4ADC-A625-615B0026F79B
Version	14
Status	Translation approved

Funktionen und Verbesserungen in früheren Versionen

4.5.3,25254

- Verbesserte Korrekturfunktionen: Erstellen Sie nutzerdefinierte Workflows mit Ihren eigenen PowerShell-Skripten, zeigen Sie den Ausführungsstatus bei jedem Schritt des Korrekturworkflows an, erteilen Sie optional zusätzliche Administratorgenehmigungen vor der Ausführung der Korrektur und erstellen Sie Entwürfe von Korrekturregeln.
- Qualcomm-Plattformunterstützung: SupportAssist wird auf Dell Geräten mit Intel x64- und Qualcomm Arm64-basierten Prozessoren unterstützt.
- Verbesserungen bei PC-Updates: Von TechDirect initiierte PC-Updates werden automatisch angehalten, wenn sich der PC des Endnutzers in einem aktiven Audio- oder Videoanruf über die Apps Teams, Zoom, Avaya und Skype befindet. Updates werden automatisch fortgesetzt, sobald der Anruf beendet ist.
- PC-Update-Konfiguration: Möglichkeit zur Konfiguration des Typs und der Kategorie von PC-Updates, die EndnutzerInnen auf ihren PCs installieren können.
- Unterstützung für Windows Dark Mode: Die SupportAssist-Benutzeroberfläche verbessert das Nutzererlebnis durch die Unterstützung des Windows Dark Mode.
- Konfiguration von Gruppennamen: Option zum Festlegen oder Bereitstellen von Gruppennamen im Bereitstellungspaket-Manager.
- Zusätzliche Verbesserungen: Dieses Update enthält Leistungsverbesserungen, Sicherheitskorrekturen und Fehlerbehebungen.

4.5.2,24316

- Verbesserte Korrekturfunktionen: Erstellen Sie nutzerdefinierte Workflows mit Ihren eigenen PowerShell-Skripten, zeigen Sie den Ausführungsstatus bei jedem Schritt des Korrekturworkflows an, erteilen Sie optional zusätzliche Administratorgenehmigungen vor der Ausführung der Korrektur und erstellen Sie Entwürfe von Korrekturregeln.
- Qualcomm-Plattformunterstützung: SupportAssist wird auf Dell Geräten mit Intel x64- und Qualcomm Arm64-basierten Prozessoren unterstützt.
- Verbesserungen bei PC-Updates: Von TechDirect initiierte PC-Updates werden automatisch angehalten, wenn sich der PC des Endnutzers in einem aktiven Audio- oder Videoanruf über die Apps Teams, Zoom, Avaya und Skype befindet. Updates werden automatisch fortgesetzt, sobald der Anruf beendet ist.
- PC-Update-Konfiguration: Möglichkeit zur Konfiguration des Typs und der Kategorie von PC-Updates, die EndnutzerInnen auf ihren PCs installieren können.
- Unterstützung für Windows Dark Mode: Die SupportAssist-Benutzeroberfläche verbessert das Nutzererlebnis durch die Unterstützung des Windows Dark Mode.
- Konfiguration von Gruppennamen: Option zum Festlegen oder Bereitstellen von Gruppennamen im Bereitstellungspaket-Manager.
- Zusätzliche Verbesserungen: Dieses Update enthält Leistungsverbesserungen, Sicherheitskorrekturen und Fehlerbehebungen.

4.5.1,23326


Dieses Update enthält Sicherheitskorrekturen und Fehlerbehebungen.

4.5.0,18225

- Nutzerdefinierte Gruppen: Eine neue Methode zum Organisieren von PCs zum Anwenden von Updates. Es ermöglicht Ihnen, die Gruppenmitgliedschaft mithilfe von Suchkriterien zu definieren, und bietet die Möglichkeit, dynamische Mitgliedschaften zu konfigurieren.
- PC-Updates: Sie können jetzt BIOS, Treiber, Firmware und Dell Anwendungen auf allen PCs aktualisieren, unabhängig von deren Serviceplan oder Service.
- Gestaffelte PC-Updates: Sie können eine Aktualisierung von BIOS, Treibern, Firmware und Dell Anwendungen in zwei Phasen planen und einen Erfolgsschwellenwert definieren.
- Neue Benutzeroberfläche: Die Benutzeroberfläche für Endnutzer wurde aktualisiert, um eine intuitive Erfahrung zu bieten.
- Erweiterte Nutzerberechtigungen: IT-Administratoren können Einstellungen konfigurieren, damit EndnutzerInnen ohne Administratorrechte Aufgaben wie Treiberupdates und Hardware-scans auf ihren PCs durchführen können.
- Externer Netzwerkzugriff: Sie können Zentraler Ressourcenmanager so konfigurieren, dass BIOS-Kennwörter für PCs außerhalb des Unternehmensnetzwerks abgerufen werden.
- Korrekturskripte für die Dell Bibliothek: Eine neue Bibliothek der von Dell entwickelten Korrekturskripte ist in TechDirect verfügbar.
- Erweiterter Remotesupport: Mitarbeiter des technischen Supports von Dell können Remote-Troubleshooting durchführen und Probleme auf verwalteten PCs beheben (vorbehaltlich der Genehmigung durch den IT-Administrator).
- Weitere Verbesserungen: Dieses Update enthält auch Leistungsverbesserungen, Sicherheitskorrekturen und Fehlerkorrekturen.

3.6.0,56884

- Möglichkeit, SupportAssist herunterzuladen und bereitzustellen, ohne die Einstellungen zu konfigurieren.
- Möglichkeit, SupportAssist als Teil von Dell Image Assist oder Dell Ready Image einzubinden.
- Möglichkeit, Kontakt- und Versanddetails für Gruppen anzugeben, wenn Warnmeldungen mit unvollständigen oder fehlenden Kontaktinformationen an eine andere Lösung weitergeleitet werden.
- Für PCs mit SupportAssist für Business PCs Version 3.6: Verlängerung der Gültigkeit der Remote-Optimierungsaufgabe von 72 Stunden auf 30 Tage.

 **ANMERKUNG:** Für PCs mit SupportAssist für Business PCs Version 3.5 oder früher bleibt die Gültigkeit der Remote-Optimierungsaufgabe bei 72 Stunden.

- Möglichkeit zur Auswahl der bevorzugten Sprache bei der Eingabe der primären und sekundären Kontaktinformationen.
- Verfügbarkeit neuer Korrekturskripte für die Dell Bibliothek: BSOD-Korrektur und Temperaturoptimierung.
- Möglichkeit, Updates automatisch anzuwenden, wenn eine neue Version des nutzerdefinierten Katalogs verfügbar ist.
- Möglichkeit zur Suche nach Informationen über die PCs mithilfe von Regeln oder PC-Kennungen.
- Leistungsverbesserungen, Sicherheitskorrekturen und Fehlerkorrekturen.

3.5.0,46197

- Neue und verbesserte Bereitstellungserfahrung.
 - Möglichkeit zur Installation und unabhängigen Konfiguration von SupportAssist zu einem späteren Zeitpunkt.
 - Möglichkeit zum Abschließen der SupportAssist-Bereitstellung mit administrativen Vorlagendateien (.adm/.adml).
 - Möglichkeit zur Aktivierung von SupportAssist mithilfe der Aktivierungsdatei, falls noch nicht aktiviert.
 - Möglichkeit zum unabhängigen Herunterladen von Software-Add-ons wie Dell Trusted Device und Central Resource Manager zu einem beliebigen Zeitpunkt.
- Möglichkeit zur Remote-Initiierung einer Systemwiederherstellung zum Zurücksetzen von Treiber-Updates auf einem einzelnen PC.
- Möglichkeit zur Anzeige des Status des PC-Zustands, der Anwendungserfahrung und der Sicherheit für PCs mit Basic-Serviceplan.
- Unterstützung für die Erstellung von Korrekturregeln mithilfe vordefinierter Dell Bibliotheksskripte.
- Verfügbarkeit von kontextsensitiven Hilfs- und Onlinere Ressourcen wie Informationen zu Webinaren, Whitepapers, Videos usw. über die Benutzeroberfläche **TechDirect > Verbinden und verwalten**.
- Möglichkeit zum Managen von Nutzerberechtigungen für einen bestimmten Standort und eine bestimmte Gruppe.
- Verbesserungen an den Funktionen für nutzerdefinierte Kataloge.
 - Möglichkeit, den Status der Katalogbereitstellung für jeden PC anzuzeigen.
 - Möglichkeit, den Status einzelner Updates anzuzeigen, die über benutzerdefinierte Kataloge auf einem PC bereitgestellt werden.
 - Möglichkeit zur automatischen Anwendung benutzerdefinierter Kataloge für PCs, die dem Standort und der Gruppe neu hinzugefügt wurden.

- Betreuung beim automatischen Update von Central Resource Manager auf die kommende Version.

 **ANMERKUNG:** Dies wird erst unterstützt, nachdem Central Resource Manager manuell auf Version 3.5 aktualisiert wurde.

- Unterstützung für vorausschauende Hardwarefehlerwarnungen von PCs mit einem aktiven ProSupport-Serviceplan.
- Verbesserungen der Benutzeroberfläche:
 - Option zum Anzeigen und Exportieren der BIOS-Version über die Seite **PC-Bestand**.
 - Option zum Anzeigen von Serviceplan- und Gewährleistungsdetails für einen einzelnen PC.
 - Option zum Anzeigen von Details zu Dell Monitoren und Dell Dockingstationen, die an einen PC angeschlossen sind.
- Möglichkeit zur Suche nach Informationen über die PCs mithilfe von Regeln oder PC-Kennungen.
- Leistungsverbesserungen, Sicherheitskorrekturen und Fehlerkorrekturen.

3.4.1,42601

- Unterstützt die Bereitstellung von SupportAssist für Business-PCs mit Microsoft Intune.
- Unterstützt die sofortige Anwendung aktualisierter Konfigurationen auf die PC-Flotte.
- PC-Benutzern kann ein temporärer Administratorzugang für SupportAssist gewährt werden.
- Unterstützt die Überprüfung der Integrität von Komponenten auf PCs mit Secure Component Verification-Berechtigung (Cloud).
- Unterstützt eine neuere Version von Dell Trusted Device – Version 5.6.
- Verbesserungen an den Funktionen für nutzerdefinierte Kataloge.
- Verbesserungen der Benutzeroberfläche beim Sortieren und Filtern auf verschiedenen Seiten.
- Leistungsverbesserungen und Fehlerkorrekturen.

Identifizier	GUID-02994586-DAD2-4D4B-8CDC-8CC671613C6E
Version	28
Status	Translation approved

Ressourcen

In diesem Abschnitt sind die Dokumentationsressourcen und andere nützliche Links aufgelistet, die weitere Informationen zu SupportAssist für Business PCs bereitstellen.

Dokumentation und Sonstiges

Tabelle 30. Ressourcen

Weitere Informationen zu	Siehe	Verfügbar unter
Onboarding in TechDirect, Konfigurieren, Herunterladen und Bereitstellen von SupportAssist auf den PCs	IT-Administratoren: <i>SupportAssist für Business PCs – Bereitstellungshandbuch</i> Partner: <i>SupportAssist für Business PCs – Bereitstellungshandbuch für Partner</i>	Dokumentationsseite zu SupportAssist for Business PCs
Verwalten von PCs mit SupportAssist für Business PCs mithilfe von TechDirect	<i>SupportAssist für Business PCs – Administratorhandbuch</i>	
Häufig gestellte Fragen und Antworten zu SupportAssist für Business PCs	<i>SupportAssist für Business PCs – Häufig gestellte Fragen</i>	
Einrichten von SupportAssist für Business PCs	<i>SupportAssist für Business PCs – Schnellstarthandbuch</i>	
Daten, die von verschiedenen Komponenten Ihres PCs erfasst werden	<i>SupportAssist für Business-PCs – Von verbundenen PCs erfasste Daten</i>	
Übersicht über aktuelle Änderungen, Verbesserungen, bekannte Probleme und Einschränkungen in der Version	<i>SupportAssist für Business PCs – Versionshinweise</i>	
Die Verwendung von SupportAssist wird vom IT-Administrator konfiguriert und auf Ihrem PC bereitgestellt.	<i>SupportAssist für Business PCs – Benutzerhandbuch</i>	
Registrierung Ihres Unternehmens, Verwalten von SupportAssist-Warnungen und Ersatzteillieferungen in TechDirect	TechDirect-Dashboard	TechDirect
SupportAssist – Vorteile und Funktionen	SupportAssist – Homepage	SupportAssist für Business-PCs – Startseite
Verwenden von Image Assist Dynamic	<i>Image Assist Dynamic für mehrere Plattformen – Benutzerhandbuch</i>	Dokumentationsseite zu Image Assist
Aktuelle Funktionen und Versionen von Ready Image	Dell Ready Image – Technische Daten	Dell Ready Image – Technische Daten

Videos

- [Onboarding in TechDirect zum Einrichten und Verbinden von SupportAssist for Business PCs](#): zeigt das Onboarding in TechDirect und das Aktivieren des Service „Connect and manage“.

- [Anzeigen der Integrität Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist for Business PCs](#): zeigt, wie Sie die Integrität Ihrer PC-Flotte anzeigen können.
- [Anzeigen der Anwendungserfahrung für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist for Business PCs](#): zeigt, wie Sie die Daten zur Anwendungserfahrung für Ihre PC-Flotte in „Connect and manage“ anzeigen können.
- [Anzeigen der Sicherheit Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist for Business PCs](#): zeigt, wie Sie die Sicherheitsdaten Ihrer PC-Flotte anzeigen können.
- [Erstellen von Korrekturregeln für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist for Business PCs](#): zeigt, wie Sie Korrekturregeln erstellen können, die dazu beitragen, Probleme oder Bedrohungen auf den PCs proaktiv zu identifizieren und automatisch zu beheben.
- [Erstellen und Verwalten von Katalogen für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist for Business PCs](#): zeigt, wie Sie Kataloge erstellen und verwalten sowie PC-Updates remote bereitstellen.

Identifizier	GUID-3CB90FF8-5BA8-4493-9A69-0BC93AA4E857
Version	1
Status	Translation approved

Kontaktaufnahme mit Dell

Info über diese Aufgabe

Gehen Sie wie folgt vor, um Dell bei Problemen mit dem Service Connect and manage und SupportAssist für Business PCs zu kontaktieren:

Schritte

1. Wechseln Sie zu [TechDirect](#) und klicken Sie auf **Kontakte**.
Die Seite **Kontakte** wird angezeigt.
2. Geben Sie den Namen, die E-Mail-Adresse, die Telefonnummer und das Unternehmen ein und wählen Sie die Region.
3. Wählen Sie in der Liste **Services** die Option **SupportAssist für Business-PCs**.
4. Wählen Sie über die Liste **Betreff** die entsprechende Option.
5. Geben Sie die Service-Tag-Nummer und eine Nachricht ein, hängen Sie nützliche Dateien an und klicken Sie dann auf **Senden**.