

SupportAssist for Business PCs con sistema operativo Windows

Guida alla distribuzione: accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** un messaggio di **ATTENZIONE** evidenzia la possibilità che si verifichi un danno all'hardware o una perdita di dati ed indica come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** un messaggio di **AVVERTENZA** evidenzia un potenziale rischio di danni alla proprietà, lesioni personali o morte.

Capitolo 1: Introduzione	4
Versione.....	4
Audience.....	4
Scopo del documento.....	4
Nuove funzioni e miglioramenti in questa versione.....	4
Capitolo 2: Onboarding per TechDirect	5
Crea account.....	5
Crea nuova azienda.....	5
Unisciti a un'azienda esistente.....	6
Attiva il servizio Gestione dispositivi.....	6
Aggiungi tecnici.....	7
Capitolo 3: Configurazione e implementazione di SupportAssist	8
Prima configurazione e download di SupportAssist.....	8
Modificare la configurazione e scaricare SupportAssist for Business PCs.....	9
Gestione delle preferenze di SupportAssist.....	10
Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist.....	11
Requisiti di sistema per la distribuzione di SupportAssist.....	12
Distribuire SupportAssist utilizzando gli strumenti di deployment.....	13
Installare SupportAssist su un singolo PC utilizzando il prompt dei comandi o PowerShell.....	14
Aggiornamento di SupportAssist for Business PCs.....	14
Eeguire il test di diagnostica automatica di SupportAssist.....	15
Appendice A: Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect	16
Appendice B: Risorse	18

Introduzione

SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che fornisce supporto tecnico automatizzato per i PC Dell.

Dopo il deployment, SupportAssist monitora ogni PC e rileva in modo proattivo i problemi hardware e software. A seconda del piano di assistenza, quando viene rilevato un problema, SupportAssist apre automaticamente una richiesta di assistenza con il supporto tecnico e invia una notifica e-mail.

SupportAssist raccoglie e invia le informazioni sul PC necessarie in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Le informazioni raccolte consentono a Dell di fornire all'utente un'esperienza di supporto avanzata, efficiente e rapida.

SupportAssist consente di ottimizzare il PC mediante la rimozione dei file indesiderati, l'ottimizzazione di impostazioni di rete, la regolazione fine delle prestazioni del sistema e la rimozione di virus e malware. Individua inoltre gli aggiornamenti del driver disponibili per il PC in uso.

SupportAssist raccoglie inoltre i dati di telemetria in modo proattivo dal PC e fornisce informazioni sull'utilizzo del PC in base al piano di assistenza.

Argomenti:

- [Versione](#)
- [Audience](#)
- [Scopo del documento](#)
- [Nuove funzioni e miglioramenti in questa versione](#)

Versione

2.4

Audience

Le informazioni contenute in questa guida al deployment si rivolgono principalmente agli amministratori che gestiscono il deployment di SupportAssist su con il sistema operativo Windows.

Scopo del documento

Questo documento fornisce informazioni sull'onboarding per TechDirect e sulla configurazione e il deployment di SupportAssist su PC con sistema operativo Windows.

Nuove funzioni e miglioramenti in questa versione

- Accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione per SupportAssist in TechDirect.
- Opzione per specificare l'intervallo di tempo per le scansioni pianificate.
- Opzione per selezionare la frequenza con cui SupportAssist aggiorna i driver e i download ed esegue le ottimizzazioni del sistema e le scansioni hardware.
- Opzione per consentire agli amministratori di ottimizzare i PC in remoto senza la necessità di un intervento dell'utente.

Onboarding per TechDirect

TechDirect è un portale online che consente di configurare SupportAssist, scaricare un pacchetto personalizzato di SupportAssist e gestire gli avvisi generati da SupportAssist per i propri PC.

Per iniziare a gestire la propria flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs, è necessario prima eseguire l'onboarding per TechDirect.

Argomenti:

- [Crea account](#)
- [Crea nuova azienda](#)
- [Unisciti a un'azienda esistente](#)
- [Attiva il servizio Gestione dispositivi](#)
- [Aggiungi tecnici](#)

Crea account

Per iniziare a utilizzare TechDirect e i servizi di Gestione dei dispositivi, è necessario creare un account utente.

Procedura

1. Andare a [TechDirect](#).
2. Cliccare **Registrati su Dell.com**.
3. Immettere il nome, l'indirizzo email e la password.
4. Fare clic su **Crea un account**.
Un codice di verifica una tantum viene inviato all'indirizzo e-mail inserito.
5. Immettere il codice di verifica inviato all'indirizzo email, quindi cliccare su **Verifica e accedi**.

Risultati

L'account di TechDirect viene creato e ora è possibile iniziare a utilizzare l'account per i vari servizi di TechDirect.

Fasi successive

[Crea nuova azienda](#) a pagina 5 oppure [Unisciti a un'azienda esistente](#) a pagina 6.

Crea nuova azienda

Per iniziare a gestire la propria flotta di PC, è necessario designare un amministratore e l'account TechDirect deve essere associato a un'azienda.

Informazioni su questa attività

Dopo aver effettuato l'accesso a TechDirect, è possibile creare una nuova azienda o unirsi a una esistente. Per informazioni su come unirsi a un'azienda esistente, consultare [Unisciti a un'azienda esistente](#) a pagina 6 .

Procedura

1. Accedere a [TechDirect](#).
2. Leggere il contratto di licenza e cliccare su **Accetta e continua**.
Viene visualizzata la pagina **Ruolo** .
3. Selezionare **Crea una nuova azienda in TechDirect e assegnami come amministratore**.
Viene visualizzata la pagina **Completa il profilo**.

4. Immettere il **Nome azienda**, selezionare il **Paese** e immettere l'indirizzo.
5. Selezionare **Per la mia azienda**.
6. Fare clic su **Invia**.

Risultati

L'amministratore dell'azienda ha accesso completo alla gestione dei servizi, dei report, degli accordi e delle autorizzazioni utente per l'account TechDirect dell'azienda.

Fasi successive

Attiva il servizio [Gestione dispositivi](#) a pagina 6.

Unisciti a un'azienda esistente

Se l'azienda è già registrata in TechDirect, è possibile accedere all'azienda utilizzando un account utente TechDirect.

Prerequisiti

Accertarsi che l'azienda sia già creata in TechDirect e che sia associata a un amministratore dell'azienda.

Procedura

1. Accedere a [TechDirect](#).
2. Leggere il contratto di licenza e cliccare su **Accetta e continua**.
Viene visualizzata la pagina **Ruolo**.
3. Selezionare **Crea un nuovo account per me e richiedi l'unione all'account TechDirect della mia azienda**.
Viene visualizzata la pagina **Unisciti a un'azienda**.
4. Immettere un nome azienda e cliccare **Cerca**.
Viene visualizzato l'elenco delle aziende che soddisfano i criteri di ricerca.
5. Cliccare su **Unisciti a questa azienda**.
6. Completare o aggiornare le impostazioni del profilo.

Risultati

L'amministratore dell'azienda riceve una notifica e deve approvare la richiesta di adesione all'azienda. Dopo che la richiesta è stata approvata, l'amministratore della società può assegnare le autorizzazioni per accedere a determinati account e servizi di TechDirect.

Fasi successive

Attiva il servizio [Gestione dispositivi](#) a pagina 6.

Attiva il servizio Gestione dispositivi

Per utilizzare SupportAssist in TechDirect, è necessario attivare il servizio Gestione dei dispositivi.

Procedura

1. Effettuare l'accesso a [TechDirect](#) come amministratore dell'azienda.
2. Selezionare il nome utente e cliccare su **Profilo**.
Viene visualizzata la pagina **Impostazioni profilo**.
3. Nella sezione **Attivazioni**, attivare il servizio di **Gestione dispositivi** per la propria azienda.
I servizi di TechDirect attivi vengono visualizzati nella sezione **Ruoli**.
4. Nella sezione **Preferenze di comunicazione**, eseguire le seguenti operazioni:
 - Selezionare un formato per la ricezione di messaggi e-mail: **HTML** o **Solo testo**.
 - Selezionare la lingua preferita per le notifiche e-mail.
 - Abilitare o disabilitare le notifiche e-mail per il servizio **Gestione dispositivi** e cliccare su **Aggiorna**.

Risultati

Il servizio Gestione dei dispositivi è attivato ed è possibile avviare la configurazione di SupportAssist.

Fasi successive

1. [Prima configurazione e download di SupportAssist](#) a pagina 8.
2. (Opzionale) [Aggiungi tecnici](#) a pagina 7.

Aggiungi tecnici

Facoltativamente, un amministratore dell'azienda può aggiungere Tecnici Gestione dispositivi a un account TechDirect e assegnare le autorizzazioni per accedere a determinati servizi e account TechDirect.

Procedura

1. Accedere a [TechDirect](#).
2. Aprire **Utilità** > **Pannello di controllo amministratore**.
3. Cliccare su **AGGIUNGI TECNICO**.
4. Nella sezione **Informazioni tecnico**, immettere le informazioni sul tecnico, selezionare **Tecnico** per il ruolo di Gestione dispositivi e cliccare su **Avanti**.
5. Nella sezione **Informazioni gruppo di utenti (succursale)**, selezionare **Gruppi aggiuntivi**, se necessario, e cliccare su **Avanti**.
6. Rivedere le informazioni fornite e cliccare su **INVIA**.
Il tecnico viene aggiunto all'account dell'utente e riceve un'e-mail con le istruzioni di accesso.

Risultati

I Tecnici Gestione dispositivi hanno un accesso limitato a SupportAssist. Per impostazione predefinita, un tecnico può solo visualizzare i dettagli del PC e gestire i suggerimenti. Queste autorizzazioni, tuttavia, possono essere configurate da un Amministratore Device Management. Per ulteriori informazioni, vedere [Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect](#) a pagina 16.

Fasi successive

[Prima configurazione e download di SupportAssist](#) a pagina 8.

Configurazione e implementazione di SupportAssist

TechDirect consente di configurare e scaricare un file eseguibile personalizzato di SupportAssist associato al proprio account TechDirect. Ogni Amministratore Device Management deve configurare SupportAssist in TechDirect prima di scaricare e distribuire SupportAssist for Business PCs.

Dopo aver configurato e scaricato SupportAssist, estrarre e creare il pacchetto di implementazione che può essere implementato sul PC per installare SupportAssist.

Argomenti:

- [Prima configurazione e download di SupportAssist](#)
- [Modificare la configurazione e scaricare SupportAssist for Business PCs](#)
- [Gestione delle preferenze di SupportAssist](#)
- [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#)
- [Requisiti di sistema per la distribuzione di SupportAssist](#)
- [Distribuire SupportAssist utilizzando gli strumenti di deployment](#)
- [Installare SupportAssist su un singolo PC utilizzando il prompt dei comandi o PowerShell](#)
- [Aggiornamento di SupportAssist for Business PCs](#)
- [Eseguire il test di diagnostica automatica di SupportAssist](#)

Prima configurazione e download di SupportAssist

Se si sta configurando SupportAssist per la prima volta, è necessario aggiungere i dettagli di contatto e di spedizione e configurare le preferenze di SupportAssist prima di scaricare e distribuire SupportAssist for Business PCs su PC in cui è in esecuzione il sistema operativo Windows.

Prerequisiti

- Accertarsi di attivare il servizio Gestione dispositivi. Vedere [Attiva il servizio Gestione dispositivi](#) a pagina 6.
- Accedere a [TechDirect](#) con i diritti di amministratore di Device Management.
- Assicurarsi di consentire i pop-up del browser da TechDirect.


Procedura


1. Nel dashboard TechDirect, cliccare su **Gestione dispositivi**.
2. Nella scheda **Gestisci la mia flotta di PC**, cliccare su **INIZIA GUI**. Viene visualizzata la pagina **Per iniziare - Configura**.
3. Nella sezione **Aggiungi contatto e indirizzo di spedizione**, cliccare su **Aggiungi**.
4. Immettere i dettagli di contatto principali, i dettagli di contatto secondari, l'indirizzo di spedizione, quindi cliccare su **Fine**.
5. Nella sezione **Seleziona tipo di sistema operativo**, selezionare **Windows**.
6. Nella sezione **Configura preferenze**, abilitare o disabilitare le [Preferenze di SupportAssist](#) richieste, quindi cliccare su **Salva e avanti**.

 **N.B.:** La configurazione viene applicata ai PC entro 24 ore dalla loro connessione a Internet.

Viene visualizzata la pagina **Download**.


7. Selezionare uno dei formati del pacchetto di implementazione SupportAssist:
 - File eseguibile di Windows a 64 bit (.exe)
 - Programma di installazione di Windows a 64 bit (.msi)
8. Cliccare su **Download e avanti**.

 **ATTENZIONE:** Non implementare il file eseguibile direttamente sui PC. È necessario eseguire il file eseguibile per estrarre il pacchetto di deployment di SupportAssist.

 **N.B.:** Se non si è in grado di scaricare SupportAssist, cancellare i cookie e la cache del browser, quindi riprovare.

Risultati

Viene scaricato il file eseguibile SupportAssist e viene visualizzata la sezione **Installa**. La pagina **Per iniziare - Installa** viene visualizzata ogni volta che si accede a TechDirect fino a quando non si distribuisce SupportAssist su un PC.

 **N.B.:** Per creare un altro sito, effettuare l'accesso a TechDirect come un altro Amministratore Device Management, quindi configurare nuovamente SupportAssist.

Fasi successive

Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist a pagina 11.

Modificare la configurazione e scaricare SupportAssist for Business PCs

Se si è un utente esistente e si desidera modificare la configurazione di SupportAssist, è possibile aggiornare i dettagli di contatto e di spedizione e le preferenze di SupportAssist. Inoltre, se necessario, è possibile scaricare e quindi ridistribuire SupportAssist sui PC. La configurazione modificata viene automaticamente aggiornata sui PC implementati in 24 ore.

Prerequisiti

- Accedere a [TechDirect](#) con i diritti di amministratore di Device Management.
- Assicurarsi di consentire i pop-up del browser da TechDirect.


Procedura


1. Nel dashboard TechDirect, cliccare su **Gestione dispositivi**.
2. Nella scheda **Gestisci la mia flotta di PC**, cliccare su **INIZIA QUI**. Viene visualizzata la pagina **Gestione dispositivi**.
3. Aprire **Gestisci > Deployment**.
4. Selezionare la configurazione del sito e del gruppo.
5. Nella sezione **Aggiungi indirizzo di contatto e spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:
 - **Aggiungi:** per aggiungere nuovi dettagli di contatto e di spedizione.
 - **Scegli tra contatti esistenti:** per scegliere i dettagli di spedizione dalla rubrica.
6. Se si seleziona **Aggiungi**, immettere i dettagli di contatto principali, i dettagli di contatto secondari, l'indirizzo di spedizione, quindi cliccare su **Fine**.
7. Se si seleziona **Scegli tra contatti esistenti**, selezionare il contatto principale, il contatto secondario, l'indirizzo di spedizione, quindi cliccare su **Salva**.
8. Nella sezione **Configura preferenze**, abilitare o disabilitare le [Preferenze di SupportAssist](#) richieste, quindi cliccare su **Salva e avanti**.

 **N.B.:** La configurazione viene applicata ai PC entro 24 ore dalla loro connessione a Internet.

Viene visualizzata la pagina **Download**.

9. Selezionare uno dei formati del pacchetto di implementazione SupportAssist:
 - File eseguibile di Windows a 64 bit (.exe)
 - Programma di installazione di Windows a 64 bit (.msi)
10. Cliccare su **Download e avanti**.

 **ATTENZIONE:** Non implementare il file eseguibile direttamente sui PC. È necessario eseguire il file eseguibile per estrarre il pacchetto di deployment di SupportAssist.

 **N.B.:** Se non si è in grado di scaricare SupportAssist, cancellare i cookie e la cache del browser, quindi riprovare.

Risultati

Viene scaricato il file eseguibile SupportAssist e viene visualizzata la pagina **Installare**.

Fasi successive

Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist a pagina 11.

Gestione delle preferenze di SupportAssist

SupportAssist consente di eseguire attività automatizzate e manuali sui PC di destinazione. Le attività manuali possono essere eseguite dagli utenti sul PC solo se è stata abilitata l'interfaccia utente di SupportAssist. Invece, le attività automatizzate vengono eseguite sui PC anche se l'interfaccia utente SupportAssist non è stata abilitata.

Per informazioni sull'utilizzo dell'interfaccia utente di SupportAssist, vedere *SupportAssist for Business PCs with Windows OS User's Guide* disponibile all'indirizzo <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Prestazioni e utilizzo del PC

Configurare le seguenti opzioni per approfondimenti sulle prestazioni del software e dell'hardware del PC e sull'utilizzo (opzioni disponibili solo per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 2.2.2 e precedenti):

- **Consenti a SupportAssist di raccogliere dati di approfondimento sulle prestazioni e sull'utilizzo del PC:** consente a SupportAssist di raccogliere dati sulle prestazioni e sull'utilizzo del PC.
 - **Includi dati sull'utilizzo del software:** consente a SupportAssist di raccogliere i dati di utilizzo del software insieme alla telemetria hardware.

Attività automatizzate

Configurare le seguenti opzioni per monitorare automaticamente le prestazioni dei PC gestiti senza l'interazione dell'utente:

- **Aggiorna automaticamente SupportAssist:** consente a SupportAssist di eseguire l'aggiornamento automatico a una versione successiva.
- **Includi informazioni software nei dati raccolti:** consente a Dell di raccogliere informazioni su applicazioni installate, driver e aggiornamenti del sistema operativo installati sui PC.
- **Includi informazioni di identificazione:** consente a Dell di raccogliere informazioni sull'identificazione del PC.
- **Esegui scansioni e ottimizzazioni pianificate:** consente a SupportAssist di eseguire la scansione automatica dei PC per rilevare aggiornamenti dei driver, problemi hardware e ottimizzazioni richieste dal sistema. Le seguenti opzioni possono essere configurate solo quando si abilita l'opzione **Esegui scansioni e ottimizzazioni pianificate**.
 - **Esegui scansioni in background:** consente l'esecuzione di scansioni pianificate di SupportAssist senza necessità di interazione dell'utente.
 - **Frequenza** (opzione disponibile solo per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 2.2.2 e precedenti): selezionare la frequenza con cui SupportAssist esegue scansioni pianificate, ad esempio mensilmente.
 - **Driver e download** (opzione disponibile solo per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 2.3): selezionare la frequenza con cui SupportAssist esegue gli aggiornamenti dei driver e dei download.
 - **Ottimizzazioni di sistema** (opzione disponibile solo per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 2.3): selezionare la frequenza con cui SupportAssist esegue le ottimizzazioni del sistema.
 - **Scansioni hardware** (opzione disponibile solo per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 2.3): selezionare la frequenza con cui SupportAssist esegue le scansioni hardware.
 - **Intervallo di tempo** (opzione disponibile solo per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 2.3 e successive): selezionare la frequenza con cui SupportAssist esegue le scansioni.
 - **Ottimizzazioni automatiche del sistema:** consente a SupportAssist di eseguire ottimizzazioni automatiche del software.
 - **N.B.:** Le ottimizzazioni automatiche sono disponibili solo per i PC con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client client attivo.

Interazione utente

Configurare le opzioni seguenti per consentire agli utenti di visualizzare e modificare SupportAssist ed eseguire le ottimizzazioni del software manualmente:

- **Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui rispettivi PC:** consente agli utenti di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente SupportAssist.
 - **N.B.:** Le seguenti opzioni possono essere configurate solo quando si abilita l'opzione **Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui PC**.
 - **Solo amministratori:** l'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata solo per gli utenti con diritti di amministratore per il PC.
 - **Tutti gli utenti:** l'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata per tutti gli utenti.
 - **Mostra notifiche:** consente a SupportAssist di mostrare le notifiche su problemi hardware e software, aggiornamenti driver, richieste di assistenza e altri avvisi per il PC.
 - **Aggiornamenti driver:** consente agli utenti con diritti di amministratore di controllare e installare manualmente gli aggiornamenti dei driver.
 - **N.B.:** Il termine driver si riferisce a driver, firmware e aggiornamenti del BIOS.
 - **Pulisci file:** consente agli utenti di cancellare dal PC i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati dai sistemi.
 - **Regola prestazioni:** consente agli utenti di modificare le impostazioni di alimentazione, i file di registro e l'allocazione di memoria per migliorare la velocità di elaborazione del PC.
 - **Ottimizza rete:** consente agli utenti di ottimizzare la rete e aggiornare le impostazioni del PC per mantenere una rete efficiente e affidabile.
 - **Rimuovi virus e malware:** consente agli utenti di isolare ed eliminare i file infettati da virus e malware.
 - **N.B.:** La funzionalità di rimozione di virus e malware è disponibile solo per i PC con diritto di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.
 - **N.B.:** La funzionalità per la rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.

Azioni remote

Configurare l'opzione seguente per ottimizzare in remoto i PC gestiti:

- **Esegui tutte le scansioni remote e gli aggiornamenti senza l'interazione dell'utente finale:** consente agli amministratori di ottimizzare in remoto i PC gestiti senza necessità di interazione dell'utente.
- **Elimina notifica dell'utente finale nel caso in cui sia necessario riavviare dopo l'installazione:** consente a SupportAssist di nascondere le notifiche di riavvio agli utenti. Se questa opzione è abilitata, i PC non vengono riavviati automaticamente. Gli aggiornamenti a driver, firmware e BIOS vengono applicati solo quando l'utente riavvia il PC manualmente.

Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist


Prerequisiti

Configurare e scaricare il file eseguibile di SupportAssist da [TechDirect](#). Consultare [Prima configurazione e download di SupportAssist](#) a pagina 8 o [Modificare la configurazione e scaricare SupportAssist for Business PCs](#) a pagina 9.

Procedura


1. Aprire la cartella in cui è stato scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect.
2. Cliccare due volte su `SupportAssistExtractor`.
Verrà visualizzata la **procedura guidata del pacchetto di installazione**.
3. Nella pagina **Preferenze**, selezionare **Crea una nuova implementazione**.
 - **N.B.:** Se si è già implementato SupportAssist sul PC e si desidera eseguire nuovamente il deployment con le impostazioni proxy aggiornate, selezionare **Reinstalla con i dettagli proxy aggiornati**.
4. Se i PC su cui è stato implementato SupportAssist si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare **Connetti a Internet tramite proxy**.
 - b. Inserire l'indirizzo e il numero di porta.
 - c. Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione** e inserire il nome utente e la password.
 - **N.B.:** Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di fornire il nome utente e la password di un account di servizio non soggetto a scadenza.

5. Per organizzare gli asset in gruppi specifici in TechDirect, selezionare **Organizza gli asset in un gruppo** e immettere il nome del gruppo di asset.

 **N.B.:** La configurazione viene applicata agli asset entro 24 ore dalla loro connessione a Internet.

6. Fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Chiave di deployment**.
7. Per generare un pacchetto di implementazione crittografato, immettere una chiave per la crittografia e fare clic su **Avanti**.

La chiave di implementazione è simile a una password, da creare per la crittografia del pacchetto di implementazione. Durante la distribuzione di SupportAssist sui PC, è necessario utilizzare la stessa chiave di implementazione.

 **N.B.:** Accertarsi di immettere una chiave tra quattro e dieci caratteri contenenti lettere, numeri e uno di questi caratteri speciali # & \$.

Viene visualizzata la pagina **Percorso file**.

8. Fare clic su **Sfogli**, selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di implementazione, quindi fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Istruzioni di deployment** e i seguenti file vengono creati nella stessa cartella in cui è stato estratto il pacchetto di deployment.
 - `SupportAssistConfig.mst`— contiene i dettagli del token MyAccount , impostazioni proxy e nome gruppo.
 - `SupportAssistx64.exe`: file eseguibile Windows utilizzato per installare SupportAssist. Questo file viene creato se è stato scaricato SupportAssist da TechDirect in formato EXE.
 - `SupportAssistx64.msi`: file di installazione per Windows per l'installazione di SupportAssist. Questo file viene creato se è stato scaricato SupportAssist da TechDirect in formato MSI.
 - `SupportAssistUninstall_Cleanup.ps1`: cancella le voci di registro, i servizi e le cartelle relative a SupportAssist dal PC. Questo script, inoltre, controlla e disinstalla Dell SupportAssist per Home PCs e SupportAssist for ProManage se è attualmente installato sul PC.
9. Prendere nota delle istruzioni di deployment e chiudere la procedura guidata.

Fasi successive

1. Verificare il [Requisiti di sistema per la distribuzione di SupportAssist](#) a pagina 12 .
2. [Distribuire SupportAssist utilizzando gli strumenti di deployment](#) a pagina 13.

Requisiti di sistema per la distribuzione di SupportAssist


Di seguito sono riportati i requisiti che un PC di destinazione deve soddisfare per l'implementazione corretta di SupportAssist:

- **Sistema operativo:**
 - **Notebook e desktop:** Microsoft Windows 8, 8.1 e 10
 - **Dell Edge Gateway:** Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo 64 bit)
 - **Dell Embedded Box PC:** Microsoft Windows 10 Professional (solo 64 bit) e Microsoft Windows 10 LTSB Enterprise 2015 (solo 64 bit)
- **Software:**
 - Microsoft .NET Framework 4.6.1
 - L'esecuzione degli script PowerShell deve essere abilitata sui PC.
- **Memoria installata:** 4 GB (consigliato)
- **Web browser:** versioni più recenti di Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.
- **Porte:**
 - 5700: per aprire l'interfaccia utente di SupportAssist.
 - 9012: per la comunicazione con il servizio Dell SupportAssist. Se questa porta non è disponibile, SupportAssist utilizza un'altra porta disponibile.
 - 8884: per comunicare con il sito web di supporto Dell.
- **Rete:**
 - Connettività Internet
 - Deve essere abilitato Transport Layer Security (TLS) versione 1.2.
 - Il comando `SupportAssistUI.exe launch` deve essere consentito sui PC.
 - Il PC deve essere in grado di connettersi alle seguenti destinazioni:

- <https://apidp.dell.com>
- <https://saservices.dell.com>
- <https://techdirect.dell.com>
- <http://downloads.dell.com>
- <http://dl.dell.com>
- <https://www.dell.com>
- <https://agent-api.sa.insights.dell.com>
- <https://dellupdater.dell.com>
- <https://sa.apis.dell.com>
- <https://apigtwb2c.us.dell.com>
- <https://content.dellsupportcenter.com>
- <https://hb.apis.dell.com>

Per verificare se le destinazioni di cui sopra si collegano dai PC, al prompt dei comandi digitare `tracert <destination address>` e premere INVIO. Ad esempio, `tracert apidp.dell.com`

- Se i PC sono in grado di connettersi alla destinazione, vengono visualizzati i risultati appropriati.
- In caso contrario, viene visualizzato un messaggio di errore.

 **N.B.:** Per consentire la comunicazione, verificare le impostazioni del firewall sui PC.

Distribuire SupportAssist utilizzando gli strumenti di deployment

Prerequisiti


Il PC deve soddisfare i [Requisiti di sistema per la distribuzione di SupportAssist](#) a pagina 12.

Informazioni su questa attività

È possibile distribuire SupportAssist sui PC utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune o VMware Workspace One.


Procedura

1. Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato .EXE, implementare il file eseguibile .EXE sui PC utilizzando uno strumento di deployment.

 **N.B.:** Se si dispone di SupportAssist for Home PCs già installato nel PC e si desidera disinstallarlo in modo invisibile all'utente, eseguire in modalità **Contesto di sistema** `SupportAssistx64.exe`.

2. Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato MSI, effettuare le seguenti operazioni:

- a. Verificare che SupportAssist for Home PCs e SupportAssist for ProManage non siano installati nei PC in cui si desidera implementare SupportAssist for Business PCs. Per disinstallare SupportAssist for Home PCs e SupportAssist for ProManage, distribuire ed eseguire lo script `SupportAssistUninstall_Cleanup.ps1` sui sistemi.

 **N.B.:** Se si dispone di SupportAssist for Home PCs già installato nel PC e si desidera disinstallarlo in modo invisibile all'utente, eseguire lo script `SupportAssistUninstall_Cleanup.ps1` nella modalità **Contesto di sistema**.

- b. Utilizzare uno dei seguenti comandi per implementare SupportAssist:

- Per il formato del pacchetto di implementazione EXE a 64 bit: `<downloaded path>\SupportAssistx64.exe TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst DEPLOYMENTKEY="<deployment key>"`
- Per il formato del pacchetto di implementazione MSI a 64 bit: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst DEPLOYMENTKEY="<deployment key>" /qn`

dove `<downloaded path>` è il percorso della cartella in cui è stato estratto il file eseguibile di SupportAssist.

Risultati

SupportAssist viene implementato sui PC e ora si può avviare la gestione e l'ottimizzazione dei PC in TechDirect.

Dopo l'implementazione di SupportAssist, è possibile modificare la configurazione di SupportAssist applicata a tutti i PC o ai PC in un gruppo di asset specifico. Le impostazioni vengono applicate automaticamente sui PC quando si connettono a Internet e ogni 24 ore viene controllata la disponibilità di aggiornamenti della configurazione. Vedere [Modificare la configurazione e scaricare SupportAssist for Business PCs](#) a pagina 9. Tuttavia, per modificare i dettagli della connessione Internet per i PC, è necessario aggiornare manualmente il pacchetto di deployment e implementarlo nuovamente.

Per informazioni sulla gestione dei PC, consultare la *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows - Accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione* disponibile nella pagina [Manuali e documenti di SupportAssist for Business PCs](#).

Installare SupportAssist su un singolo PC utilizzando il prompt dei comandi o PowerShell

Prerequisiti

Il PC deve soddisfare i [Requisiti di sistema per la distribuzione di SupportAssist](#) a pagina 12.

Informazioni su questa attività

È possibile installare SupportAssist su un singolo PC utilizzando il prompt dei comandi o Windows PowerShell.

Procedura

1. Per installare SupportAssist utilizzando il prompt dei comandi, eseguire la seguente procedura:
 - a. Cercare **Prompt dei comandi** e cliccare su **Esegui come amministratore**.
 - b. Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato EXE, digitare `"<path of SupportAssistx64.exe file>" TRANSFORMS="<path of mst file>" DEPLOYMENTKEY="<deployment key>"` e premere **Invio**.
 - c. Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato MSI, digitare `msiexec /i "<path of SupportAssistx64.msi file>" TRANSFORMS="<path of mst file>" DEPLOYMENTKEY="<deployment key>" /qn` e premere **Invio**.
2. Per installare SupportAssist con PowerShell, eseguire le operazioni seguenti:
 - a. Cercare **Windows PowerShell** e cliccare su **Esegui come amministratore**.
 - b. Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato EXE, aprire la directory in cui è stato salvato il file, digitare `./<name of the exe file>.exe TRANSFORMS="<path of mst file>" DEPLOYMENTKEY="<deployment key>"`, quindi premere **Invio**.
 - c. Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato MSI, digitare `msiexec /i "<path of SupportAssistx64.msi file>" TRANSFORMS="<path of mst file>" DEPLOYMENTKEY="<deployment key>" /qn` e premere **Invio**.

Risultati

SupportAssist è installato sul PC e ora è possibile avviare la gestione e l'ottimizzazione del PC in TechDirect.

Per informazioni sulla gestione dei PC, consultare la *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows - Accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione* disponibile nella pagina [Manuali e documenti di SupportAssist for Business PCs](#).

Aggiornamento di SupportAssist for Business PCs

L'aggiornamento di SupportAssist garantisce che le funzionalità di SupportAssist più recenti siano disponibili sul PC. Se si è scelto di aggiornare automaticamente SupportAssist for Business PCs, SupportAssist si aggiorna automaticamente alla versione più recente disponibile.

Per aggiornare manualmente SupportAssist for Business PCs, scaricare il file eseguibile SupportAssist da TechDirect e utilizzare qualsiasi strumento di deployment per implementare SupportAssist. Vedere [Modificare la configurazione e scaricare SupportAssist for Business PCs](#) a pagina 9.

Dopo aver scaricato SupportAssist, eseguire il file eseguibile per estrarre il pacchetto di installazione che può essere implementato sul PC per installare SupportAssist. Consultare [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#) a pagina 11 e [Distribuire SupportAssist utilizzando gli strumenti di deployment](#) a pagina 13.

i **N.B.:** Gli aggiornamenti di SupportAssist non sono disponibili per i PC con sistema operativo Windows 7. Per godere di tutti i vantaggi di SupportAssist, si consiglia di installare SupportAssist sui PC con Windows 10.

Eseguire il test di diagnostica automatica di SupportAssist

Prerequisiti

- Il PC deve disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul PC.

Informazioni su questa attività

Affinché SupportAssist funzioni normalmente e come previsto, SupportAssist deve essere collegato a Dell. Eseguire il test di diagnostica automatica su uno dei sistemi dopo il deployment per verificare se SupportAssist è connesso correttamente a Dell e funziona come previsto.

Procedura

1. Accedere al PC su cui si desidera eseguire il test di diagnostica automatica.
2. Fare clic su **Avvia** per aprire il menu **Programmi**.
3. Trovare il **Prompt dei comandi** e selezionare **Esegui come amministratore**. Viene visualizzata la finestra **Prompt dei comandi**.
4. Modificare la directory in `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`.
5. Digitare `SelfDiagnosis.exe` e premere Invio.

A seconda del risultato del test, viene visualizzato uno dei seguenti messaggi per ogni test:

- **Disponibile o Raggiungibile:** SupportAssist è collegato correttamente a Dell e funziona come previsto.
- **Non disponibile:** SupportAssist non è collegato a Dell o non funziona come previsto. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Riavviare il PC e riprovare ad eseguire nuovamente il test di diagnostica automatica.
 - Controllare le configurazioni di proxy, firewall e di rete nell'ambiente e riprovare a eseguire nuovamente il test di diagnostica automatica.

Dopo aver eseguito i test di cui sopra, se SupportAssist non è collegato a Dell o non funziona come previsto, contattare il supporto tecnico Dell per assistenza.

Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect

TechDirect consente alle aziende di designare un amministratore e di avere utenti tecnici aggiunti sotto tale account amministratore.

Per aggiungere un amministratore, andare a **Utilities > Administrator Control Panel** e fare clic su **ADD COMPANY ADMINISTRATOR**.

Per aggiungere un tecnico, andare a **Utilities > Administrator Control Panel** e fare clic su **ADD TECHNICIAN**.

La tabella seguente riepiloga le funzionalità di SupportAssist disponibili per diversi ruoli in TechDirect:

Tabella 1. Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect

Funzionalità	Navigazione TechDirect	Descrizione	Amministratore Device Management	Tecnico Device Management
Configurare e distribuire SupportAssist	Gestione dispositivi > Gestisci flotta PC > Gestisci > Distribuzione	Configurare e scaricare SupportAssist per gestire e monitorare in modo centralizzato i PC Dell.	✓	Richiede le autorizzazioni dall'Amministratore Device Management.
Gestire i PC	Gestione dispositivi > Gestisci flotta PC > Gestisci > PC	<ul style="list-style-type: none"> Visualizzare i dettagli sui PC nella propria flotta. Visualizzare i dati sui suggerimenti, sull'integrità del PC e sull'esperienza dell'applicazione. 	✓	✓
Consigli per un singolo PC	Gestione dispositivi > Gestisci flotta PC > Gestisci > PC	Ottimizzare in remoto un singolo PC eseguendo attività di ottimizzazione all'istante o avviando le attività di ottimizzazione per l'esecuzione successiva.	✓	✗
Gestire i gruppi	Gestione dispositivi > Gestisci flotta PC > Gestisci > PC	Creare o eliminare un gruppo, spostare gli asset su più gruppi e modificare il nome del sito.	✓	Richiede le autorizzazioni dall'Amministratore Device Management.
Suggerimenti per la flotta di PC Dell	Gestione dispositivi > Gestisci flotta PC > Gestisci > Consigli	Analisi dei consigli per la flotta di PC Dell con possibilità di ottimizzazione remota.	✓	Richiede le autorizzazioni dall'Amministratore Device Management.
Configurare le impostazioni	Gestione dispositivi > Gestisci flotta PC > Riepilogo > Audit trail	<ul style="list-style-type: none"> Selezionare un identificatore asset per identificare gli asset associati alla propria flotta di PC. Integrare gli avvisi con ServiceNow. Visualizzare e modificare i ruoli e le autorizzazioni 	✓	✗

Tabella 1. Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect (continua)

Funzionalità	Navigazione TechDirect	Descrizione	Amministratore Device Management	Tecnico Device Management
		del Tecnico Device Management.		
Audit trail	Gestione dispositivi > Gestisci flotta PC > Impostazioni	Visualizzare il record delle attività e delle modifiche correlate alla gestione gruppo e azioni da remoto svolte dall'Amministratore Device Management e dal Tecnico Device Management.	✓	Richiede le autorizzazioni dall'Amministratore Device Management.
Gestione degli avvisi di SupportAssist	Gestione dispositivi > Gestione avvisi	Gestione degli avvisi per gli asset monitorati.	✓	✓
Configurare regole degli avvisi	Gestione dispositivi > Configura regole di avviso	Configurare le regole per determinare il modo in cui gli avvisi creati da SupportAssist vengono gestiti da TechDirect.	✓	✗

Risorse

Questa sezione fornisce informazioni sulle risorse di documentazione e altri link utili per ulteriori informazioni su SupportAssist for Business PCs.

Tabella 2. Risorse

Per ulteriori informazioni su	Vedere	Disponibile a
Onboarding per TechDirect, configurazione e download di SupportAssist e distribuzione SupportAssist su PC	<i>Guida all'implementazione di SupportAssist for Business PCs con Windows: accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione</i>	Manuali e documenti di SupportAssist for Business PCs
Utilizzo di TechDirect per gestire i PC in cui è in uso SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows: accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione</i>	
Domande frequenti e risposte su SupportAssist for Business PCs	<i>Domande frequenti su SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Configurazione di SupportAssist for Business PCs	<i>Guida di configurazione rapida di SupportAssist for Business PCs con Windows</i>	
Dati raccolti da vari componenti del sistema	<i>Elementi segnalabili di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Riepilogo delle modifiche recenti, dei miglioramenti, dei problemi noti e delle limitazioni nella versione	<i>Note di rilascio di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Utilizzare SupportAssist configurato e implementato nel sistema dall'amministratore IT.	<i>Guida dell'utente di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Iscrizione dell'organizzazione, gestione degli avvisi di SupportAssist e richieste di spedizione di componenti in TechDirect.	Pagina iniziale TechDirect	https://tdm.dell.com
SupportAssist: vantaggi e funzioni	SupportAssist: home page	SupportAssist for Business PCs
SupportAssist per PC: domande e discussioni peer-to-peer	SupportAssist: pagina della community	Community Dell SupportAssist