

# SupportAssist für Business PCs

## Bereitstellungshandbuch

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](mailto:Dell.Translation.Feedback@dell.com).

## 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.

<b>Kapitel 1: Einführung.....</b>	<b>5</b>
Version.....	5
Neue und verbesserte Funktionen.....	5
Zielgruppe.....	5
Zweck des Dokuments.....	6
Erste Schritte mit SupportAssist für Business PCs.....	6
<b>Kapitel 2: Onboarding für TechDirect.....</b>	<b>7</b>
Erstellen eines TechDirect-Kontos.....	7
Erstellen eines neuen Unternehmens.....	7
Beitritt zu einem vorhandenen Unternehmen.....	8
Aktivieren des Services „Connect and Manage“ (Verbinden und Verwalten).....	8
Hinzufügen von Technikern.....	9
<b>Kapitel 3: Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist.....</b>	<b>10</b>
<b>Kapitel 4: Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect.....</b>	<b>15</b>
Neue Bereitstellung erstellen.....	15
Verwalten der Bereitstellung für einen vorhandenen Standort.....	16
Konfigurieren der vorhandenen Bereitstellung.....	16
Herunterladen des Bereitstellungspaket-Managers.....	17
Herunterladen der Aktivierungsdatei.....	17
Verwalten von SupportAssist-Einstellungen.....	18
Allgemein.....	18
PC-Updates.....	18
Planen von Scans und Optimierungen.....	19
Nutzerinteraktion.....	20
Remote-Aktionen.....	21
Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets.....	21
Ändern einer vorhandenen SupportAssist-Bereitstellung.....	23
Bereitstellen von SupportAssist auf Ihren PCs.....	25
Ausführen des SupportAssist-Selbstdiagnosetests.....	28
Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist auf neuen PCs.....	29
Installieren von Zentraler Ressourcenmanager.....	29
Aktualisieren von SupportAssist für Business-PCs und Software-Add-ons.....	30
<b>Kapitel 5: Bereitstellen von SupportAssist über das Dell Management Portal und über Microsoft Intune.....</b>	<b>32</b>
<b>Kapitel 6: Konfigurieren und Verbinden von SupportAssist, nachdem es über andere Quellen von Dell installiert wurde.....</b>	<b>33</b>
Herunterladen des SupportAssist Bereitstellungspaket-Managers.....	33
Generieren des SupportAssist-Bereitstellungspakets.....	34

<b>Anhang A: Aktivieren von SupportAssist mithilfe von administrativen Active Directory-Vorlagendateien (.adm/.adml).....</b>	<b>37</b>
<b>Anhang B: Verbindungs- und Verwaltungsrollen in TechDirect.....</b>	<b>38</b>
<b>Anhang C: Version und Gültigkeit.....</b>	<b>41</b>
<b>Anhang D: SupportAssist-Version und Bereitstellungs-Produktcode.....</b>	<b>42</b>
<b>Anhang E: Funktionen und Verbesserungen in früheren Versionen.....</b>	<b>43</b>
<b>Anhang F: Ressourcen.....</b>	<b>46</b>
<b>Anhang G: Kontaktaufnahme mit Dell.....</b>	<b>48</b>

# 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](#)
- [Erste Schritte mit SupportAssist für Business PCs](#)

## Version

4.9.0,40923

## 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.

## Zielgruppe

Die Informationen in diesem Bereitstellungshandbuch richten sich an Administratoren, die eine Bereitstellung von SupportAssist für PCs mit Windows-Betriebssystem verwalten.

# Zweck des Dokuments

Dieses Dokument enthält Informationen zur Nutzung von TechDirect sowie die Konfiguration und Bereitstellung von SupportAssist auf Business-PCs mit Windows Betriebssystem.

## Erste Schritte mit SupportAssist für Business PCs

SupportAssist für Business PCs ist über die folgenden Quellen erhältlich:

1. TechDirect: ein Online-Portal, das es Ihnen ermöglicht, SupportAssist zu konfigurieren, ein kundenspezifisches SupportAssist-Paket herunterzuladen und die SupportAssist-Warnmeldungen zu verwalten, die für Ihre PC-Flotte erzeugt werden.
2. Dell Management Portal: Veröffentlichen Sie SupportAssist for Business PCs über das [Managementportal](#) in Ihrer Intune-Instanz und stellen Sie es über Intune-Sicherheitsgruppen auf Ihrer PC-Flotte bereit.
3. Ready Image: ein sauberes, einfaches Image ohne zusätzliche Software. Sie können SupportAssist for Business PCs beim Kauf der Ready Image-Lösung einschließen.
4. Seite SupportAssist für Business PCs: Laden Sie die neueste Version von SupportAssist für Business PCs manuell von der Seite [Verbindung zu SupportAssist for Business PCs in TechDirect](#) herunter.
5. Intune Enterprise App Catalog: Stellen Sie SupportAssist for Business PCs für Ihre PC-Flotte direkt aus Intune Enterprise App Catalog bereit.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verbinden von SupportAssist für Business PCs finden Sie unter [Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect](#) oder [Konfigurieren und Verbinden von SupportAssist, nachdem es über andere Quellen von Dell installiert wurde](#).

# Onboarding für TechDirect

TechDirect ist ein Online-Portal, das es Ihnen ermöglicht, SupportAssist zu konfigurieren, ein benutzerdefiniertes SupportAssist-Paket herunterzuladen und die SupportAssist-Warnmeldungen zu verwalten, die für Ihre PCs erzeugt werden.

Um mit der Verwaltung Ihrer PC-Flotte über SupportAssist für Business PCs zu beginnen, müssen Sie zunächst das Onboarding für TechDirect durchführen.

**Zugehöriges Video:** [How to onboard to TechDirect to set up and connect SupportAssist for Business PCs](#)

## Themen:

- [Erstellen eines TechDirect-Kontos](#)
- [Erstellen eines neuen Unternehmens](#)
- [Beitritt zu einem vorhandenen Unternehmen](#)
- [Aktivieren des Services „Connect and Manage“ \(Verbinden und Verwalten\)](#)
- [Hinzufügen von Technikern](#)

## Erstellen eines TechDirect-Kontos

### Info über diese Aufgabe


Sie müssen ein Benutzerkonto erstellen, wenn Sie Connect and manage (Verbinden und verwalten) in TechDirect verwenden möchten.

### Schritte

1. Navigieren Sie zu [TechDirect](#).
2. Klicken Sie auf **Registrieren unter Dell.com**.
3. Geben Sie den Namen, die E-Mail-Adresse und das Passwort ein.
4. Klicken Sie auf **Konto erstellen**.  
Ein einmaliger Verifizierungscode wird an die von Ihnen eingegebene E-Mail-Adresse gesendet.
5. Geben Sie den Verifizierungscode ein und klicken Sie auf **Verify and sign in** (Überprüfen und anmelden).

### Ergebnisse

Ihr TechDirect wird erstellt.

 **ANMERKUNG:** Es wird empfohlen, sich mit einer generischen E-Mail-Adresse bei TechDirect anzumelden.

### Nächste Schritte

[Erstellen eines neuen Unternehmens](#) oder [Beitritt zu einem vorhandenen Unternehmen](#).

## Erstellen eines neuen Unternehmens

### Info über diese Aufgabe

Um mit der Verwaltung Ihrer PCs zu beginnen, müssen Sie einen Administrator festlegen und Ihr TechDirect-Konto muss mit einem Unternehmen verknüpft sein. Wenn Ihr Unternehmen nicht in TechDirect vorhanden ist, können Sie ein neues Unternehmen erstellen und Ihrem Konto Administratorrechte zuweisen. Wenn Ihr Unternehmen bereits vorhanden ist, können Sie dem Unternehmen beitreten. Informationen zum Hinzufügen eines vorhandenen Unternehmens finden Sie unter [Beitritt zu einem vorhandenen Unternehmen](#).

### Schritte

1. Melden Sie sich bei [TechDirect](#) an.

2. Lesen Sie sich die Lizenzvereinbarung durch und klicken Sie auf **Agree and continue**.  
Die Seite **Was ist Ihre Rolle** wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Neues Unternehmen in TechDirect erstellen und mich selbst als Administrator zuweisen**.  
Die Seite **Profil vervollständigen** wird angezeigt.
4. Geben Sie einen Unternehmensnamen ein, wählen Sie Land oder Region und geben Sie dann die Adresse ein.
5. Wählen Sie **Für mein Unternehmen** aus.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

### Ergebnisse

Ein neues Unternehmen wird erstellt und Sie werden als Administrator zugewiesen. Als Unternehmensadministrator haben Sie uneingeschränkten Zugriff auf das Management von Services und Benutzerberechtigungen für das TechDirect-Konto Ihres Unternehmens.

### Nächste Schritte

[Aktivieren des Services „Connect and Manage“ \(Verbinden und Verwalten\)](#).

## Beitritt zu einem vorhandenen Unternehmen

Wenn Ihr Unternehmen in TechDirect vorhanden ist, können Sie Ihr TechDirect-Benutzerkonto dem bestehenden Unternehmen zuordnen.

### Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Unternehmen bereits in TechDirect erstellt wurde und mit einem Unternehmensadministrator verknüpft ist.

### Schritte

1. Melden Sie sich bei [TechDirect](#) an.
2. Lesen Sie sich die Lizenzvereinbarung durch und klicken Sie auf **Agree and continue**.  
Die Seite **Was ist Ihre Rolle** wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Ein eigenes Konto für mich erstellen und beantragen, zum TechDirect-Konto meines Unternehmens hinzugefügt zu werden** aus.  
Die Seite **Unternehmen beitreten** wird angezeigt.
4. Geben Sie einen Unternehmensnamen ein und klicken Sie auf **Suchen**.  
Die Liste der Unternehmen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Diesem Unternehmen beitreten**.
6. Sie können Ihre Profileinstellungen abschließen oder aktualisieren.

### Ergebnisse

Der Unternehmensadministrator wird benachrichtigt und der Administrator muss Ihre Anfrage zum Beitritt zum Unternehmen genehmigen. Nachdem Ihre Anfrage genehmigt wurde, kann der Unternehmensadministrator Ihnen die Berechtigungen für den Zugriff auf bestimmte TechDirect-Services und -Konten zuweisen.

### Nächste Schritte

[Aktivieren des Services „Connect and Manage“ \(Verbinden und Verwalten\)](#).

## Aktivieren des Services „Connect and Manage“ (Verbinden und Verwalten)

Zur Verwendung von SupportAssist in TechDirect müssen Sie den Service Connect and manage (Verbinden und verwalten) aktivieren.

### Schritte

1. Melden Sie sich bei [TechDirect](#) als Unternehmensadministrator an.
2. Wählen Sie Ihren Benutzernamen aus und klicken Sie auf **Mein Profil**.

Die Seite **Profileinstellungen** wird angezeigt.

3. Aktivieren Sie im Abschnitt **Activations** (Aktivierungen) den Service **Connect and manage** (Verbinden und verwalten) für Ihr Unternehmen.  
Die aktiven TechDirect-Services werden im Abschnitt **Rollen** angezeigt.

### Ergebnisse

Der Service Connect and manage (Verbinden und verwalten) ist aktiviert und Sie können mit der Konfiguration von SupportAssist beginnen.

### Nächste Schritte

1. [Neue Bereitstellung erstellen](#).
2. Optional: [Hinzufügen von Technikern](#).
3. Optional: Sie können Single Sign-On für Nutzer von „Connect and manage“ (Verbinden und verwalten) in TechDirect aktivieren. Informationen zum Aktivieren von Single Sign-On finden Sie unter [Einrichten von Single Sign-On](#) (nur auf Englisch).

## Hinzufügen von Technikern

### Voraussetzungen

Sie müssen als Unternehmensadministrator bei TechDirect angemeldet sein.

### Info über diese Aufgabe

Optional kann ein Unternehmensadministrator Connect and manage technicians zu einem TechDirect-Konto hinzufügen und Berechtigungen für den Zugriff auf bestimmte TechDirect-Services und -Konten zuweisen.

Die Connect and manage technicians haben begrenzten Zugriff auf SupportAssist. Standardmäßig können Techniker nur PC-Details anzeigen und Empfehlungen verwalten. Diese Berechtigungen können jedoch von einem Connect and manage administrator konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie hier: [Verbindungs- und Verwaltungsrollen in TechDirect](#).

### Schritte

1. Melden Sie sich bei [TechDirect](#) an.
2. Gehen Sie zu **Dienstprogrammen > Systemsteuerung für Administratoren**.
3. Klicken Sie auf **Techniker hinzufügen**.
4. Geben Sie im Abschnitt **Technician information** (Technikerinformationen) die Technikerinformationen ein, wählen Sie **Technician** (Techniker) für die Rolle Connect and manage (Verbinden und verwalten) und klicken Sie auf **Next** (Weiter).
5. Wählen Sie im Abschnitt **Informationen für Benutzergruppe (Niederlassung)** bei Bedarf **Zusätzliche Gruppen** aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Überprüfen Sie die bereitgestellten Informationen und klicken Sie auf **SENDEN**.

### Ergebnisse

Der Techniker wird Ihrem Konto hinzugefügt und eine E-Mail mit Anmeldeinformationen wird an den Techniker gesendet.

### Nächste Schritte


[Neue Bereitstellung erstellen](#).


# Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist

## PC-Anforderungen

Damit SupportAssist bereitgestellt und genutzt werden kann, muss der Ziel-PC die folgenden Anforderungen erfüllen:

- **Betriebssystem:**
  - Microsoft Windows 10 Version 1809 oder höher
  - Microsoft Windows 11
- **Software:**
  - PowerShell-Skriptausführung
  - .NET Desktop Runtime Version 8.0.x. Siehe [Microsoft .NET 8.0](#).

 **ANMERKUNG:** Andere .NET Desktop Runtime-Versionen als 8.0.x werden nicht unterstützt.

 **ANMERKUNG:** Für Arm sind sowohl die x64- als auch die Arm64-Version der .NET Desktop Runtime-Version 8.0.x erforderlich.

- **Installierter Speicher:** mindestens 4 GB RAM
- **Web browser** (Webbrowser): aktuelle Version von Google Chrome, Microsoft Edge oder Mozilla Firefox.

## Netzwerkanforderungen

Um SupportAssist bereitstellen zu können, muss der Ziel-PC die folgenden Netzwerkanforderungen erfüllen:

- Aktive Internet-Verbindung
- Transport Layer Security (TLS) Version 1.2 oder 1.3
- In der folgenden Tabelle sind die Ports, Kommunikationsmodi, Protokolle und Endpunkte aufgeführt, die auf Endnutzer-PCs aktiviert sein müssen, damit SupportAssist for Business PCs ordnungsgemäß funktioniert:

**Tabelle 1. Ports, Kommunikationsmodus, Protokoll und Endpunkte**

Port	Kommunikationsmodus	Protokoll	Ziel	Zweck
443	Sichere ein- und ausgehende Verbindung zum und vom Ziel	HTTPS	https://sacommercial.apis.dell.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kommunikation mit Dell, um die Konfigurationseinstellungen abzurufen.</li> <li>○ Registrieren von Zentraler Ressourcenmanager bei TechDirect, falls zutreffend.</li> </ul>
			https://saservices.dell.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registrieren von SupportAssist bei TechDirect und Hochladen der SupportAssist-Protokolldateien an Dell.</li> </ul>

**Tabelle 1. Ports, Kommunikationsmodus, Protokoll und Endpunkte (fortgesetzt)**

Port	Kommunikationsmodus	Protokoll	Ziel	Zweck
				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registrieren von Zentraler Ressourcenmanager bei TechDirect, falls zutreffend.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ https://downloads.dell.com</li> <li>○ https://dl.dell.com</li> <li>○ https://dellupdater.dell.com/</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Suchen nach Viren und Malware und Herunterladen von Katalogdateien.</li> <li>○ Automatische Aktualisierung von SupportAssist und Installieren von Treibern auf dem PC.</li> </ul>
			https://apigtwb2c.us.dell.com	Abrufen der PC-Servicedaten.
			https://hb.apis.dell.com	Erfassen und Senden des Datums, an dem der PC zuletzt mit Dell verbunden war.
			https://api.agent.dcca.dell.com	Erfassen und Hochladen von PC-Bestands- und Auslastungsdaten an Dell.
			https://remediation.dell.com	Diagnostizieren der PCs auf Probleme und deren Behebung.
			https://raas.dell.com (ab SupportAssist 4.5.2 erforderlich)	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ https://schashcheck.sutherlandglobal.com</li> <li>○ https://smartcheck.sutherlandglobal.com</li> </ul>	Erkennung und Behebung von Problemen mit Viren und Malware. ⓘ <b>ANMERKUNG:</b> Die Aktivierung dieser Endpunkte ist optional und nur erforderlich, wenn Sie die Option <b>Viren und Malware entfernen</b> in den SupportAssist-Einstellungen aktiviert haben.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ https://www.yahoo.com</li> <li>○ https://www.google.com</li> <li>○ https://microsoft.com</li> </ul>	Überprüfung und Behebung von Netzwerkproblemen. ⓘ <b>ANMERKUNG:</b> Das Aktivieren dieser Endpunkte ist optional und nur erforderlich, wenn

**Tabelle 1. Ports, Kommunikationsmodus, Protokoll und Endpunkte (fortgesetzt)**

Port	Kommunikationsmodus	Protokoll	Ziel	Zweck
				Sie PC-Nutzern erlaubt haben, die SupportAssist-Benutzeroberfläche zum Troubleshooting von Netzwerkproblemen zu verwenden.
			https://cloud.blancco.com	Kommunikation des Fortschritts der Datenlöschung. Zugriff auf diesen Port ist nur erforderlich, wenn Sie den Data Erase-Remoteservice verwenden.
			https://dotnet.microsoft.com/en-us/download/dotnet/8.0	So laden Sie die erforderliche .NET Desktop Runtime 8.0.x-Version herunter.
			https://coresvcs.amds.dell.com	Zur Kommunikation mit Dell, um ein Gerät beim sicheren Trusted Platform Module zu registrieren.
			<p>Azurblau-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o https://coresvcs.amds.dell.com (ab SupportAssist 4.5.2 erforderlich.)</li> <li>o https://agent.api.astra.dell.com/ (ab SupportAssist 4.5.2 erforderlich.)</li> </ul>	Für die Geräteregistrierung und Telemetrikommunikation.
			DDC-https://csgdtm-svc-agent.dell.com/ (für SupportAssist 4.5.2 oder höher erforderlich.)	Für die Aufnahme von Ereignissen und Blobs.
			https://saupdates.dell.com (ab SupportAssist 4.9 erforderlich.)	Zum Herunterladen von SupportAssist-bezogenen Dateien aus dem Dell Content Delivery Network.
			https://aka.ms (Erforderlich ab SupportAssist 4.9.)	So laden Sie die Microsoft Windows App Runtime herunter.
9012–12012	localhost	WSS	localhost	Kommunikation von SupportAssist mit den internen Komponenten im Endnutzer-PC über

**Tabelle 1. Ports, Kommunikationsmodus, Protokoll und Endpunkte (fortgesetzt)**

Port	Kommunikationsmodu s	Protokoll	Ziel	Zweck
				einen der verfügbaren Ports.
5700	localhost	HTTPS	localhost	Prozessübergreifende Kommunikation zum Öffnen der SupportAssist-Benutzeroberfläche.
8883, 8884, 8885 oder 8886	Eingehende Verbindung zum und vom auf dem PC ausgeführten Browserprozess	HTTP	localhost	Kommunikation mit der Dell Support-Website
8883 und 443	Sichere ein- und ausgehende Verbindung zum und vom Ziel-MQTT	MQTT oder HTTPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>o *.azure-devices.net (erforderlich ab SupportAssist 4.5.2.)</li> <li>o *.azure-devices-provisioning.net (ab SupportAssist 4.5.2 erforderlich.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Sofortige Anwendung der neuesten Änderungen an SupportAssist-Einstellungen und Remote-Optimierung der PCs über TechDirect.</li> <li>o Konfigurieren von Zentraler Ressourcenmanager zum Abrufen von BIOS-Kennwörtern für PCs außerhalb des Unternehmensnetzwerks.</li> <li>o Ausführen von Korrekturskripten auf den PCs.</li> </ul>
5690	Lokaler Host oder über das Internet	HTTPS	lokalen Host oder über das Internet.	Kommunikation mit der Dell Support-Website

**i ANMERKUNG:** Das SupportAssist-Installationsprogramm ändert Ordnerberechtigungen im Rahmen des Standardinstallationsprozesses nicht explizit. Wenn der Zugriff auf das Verzeichnis jedoch aufgrund von Umgebungseinstellungen, Gruppenrichtlinien oder Überbleibseln einer früheren Deinstallation eingeschränkt ist, ist möglicherweise eine manuelle oder skriptbasierte Anpassung der Ordnerberechtigungen erforderlich, damit die Installation erfolgreich abgeschlossen werden kann.

- **Gateway or firewall** (Gateway oder Firewall): Wenn der PC über einen Proxyserver mit dem Internet verbunden ist und Sie den Proxyserver nicht im Systemkontextmodus konfigurieren möchten, stellen Sie sicher, dass Sie das Gateway oder die Firewall so konfigurieren, dass die Kommunikation mit den folgenden Zielen zugelassen wird. Diese Ziele validieren Zertifikate und stellen eine sichere Verbindung der PCs mit Dell her.
  - o http://crl.entrust.net/level1k.crl
  - o http://www.entrust.net/rpa
  - o http://ocsp.entrust.net
  - o http://aia.entrust.net/1k-chain256.cer
  - o http://crl3.digicert.com/DigiCertGlobalRootCA.crl
  - o http://crl4.digicert.com/DigiCertGlobalRootCA.crl
  - o http://ocsp.digicert.com
  - o https://www.digicert.com/CPS

**i ANMERKUNG:** Stellen Sie bei der Konfiguration der SSL-Verschlüsselung sicher, dass der Datenverkehr im Zusammenhang mit SupportAssist von der Entschlüsselung ausgeschlossen ist. Fangen Sie HTTPS-Datenverkehr, der für Dell Endpunkte bestimmt ist,

nicht ab oder entschlüsseln Sie ihn nicht. Stellen Sie sicher, dass Netzwerk-, Firewall- und Sicherheitseinstellungen eine direkte HTTPS-Kommunikation ohne SSL-Überprüfung für Dell Endpunkte zulassen.

# Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect

As a first-time SupportAssist user, TechDirect enables you to download a custom deployment package and use the Deployment Package Manager to customize and create SupportAssist deployment packages that you can deploy on your managed PCs. You can then add contact and shipping information, and configure any default SupportAssist preferences. See [Neue Bereitstellung erstellen](#).

If you have already deployed SupportAssist on your PC fleet, you can manage deployments for your sites and sites that are created by other administrators, if permitted. You can also configure settings, download the Deployment Package Manager, or activate SupportAssist using an activation file. See [Verwalten der Bereitstellung für einen vorhandenen Standort](#).

## Topics:

- [Neue Bereitstellung erstellen](#)
- [Verwalten der Bereitstellung für einen vorhandenen Standort](#)
- [Verwalten von SupportAssist-Einstellungen](#)
- [Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#)
- [Ändern einer vorhandenen SupportAssist-Bereitstellung](#)
- [Bereitstellen von SupportAssist auf Ihren PCs](#)
- [Ausführen des SupportAssist-Selbstdiagnostetests](#)
- [Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist auf neuen PCs](#)
- [Installieren von Zentraler Ressourcenmanager](#)
- [Aktualisieren von SupportAssist für Business-PCs und Software-Add-ons](#)

## Neue Bereitstellung erstellen

### Voraussetzungen



- Aktivieren Sie den Service Connect and manage.
- Lassen Sie Browser-Popups von TechDirect zu.
- Melden Sie sich bei TechDirect als Connect and manage administrator an.

### Info über diese Aufgabe

Wenn Sie SupportAssist zum ersten Mal bereitstellen, müssen Sie zunächst den Bereitstellungspaket-Manager von TechDirect herunterladen und ein nutzerdefiniertes Bereitstellungspaket erstellen, das Sie auf Ihren verwalteten PCs bereitstellen können.

Nach dem Herunterladen des nutzerdefinierten Bereitstellungspakets können Sie Kontakt- und Versandinformationen hinzufügen und SupportAssist-Einstellungen konfigurieren.

### Schritte

1. Gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten**. Die Seite **PCs verwalten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Karte **Connect and manage PCs** (PCs verbinden und verwalten) auf **MANAGE** (Verwalten). Die Seite **Einrichten und mit SupportAssist verbinden** wird angezeigt.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Bereitstellungspaket-Manager für SupportAssist** auf **Herunterladen**. Die ausführbare Datei `SupportAssistDeploymentManager.zip` wird heruntergeladen und die Seite **Bereitstellungsanweisungen** wird angezeigt.
  -  **ANMERKUNG:** Wenn Sie das nutzerdefinierte Bereitstellungspaket nicht herunterladen können, löschen Sie die Cookies und den Cache des Browsers und versuchen Sie es erneut.
  -  **ANMERKUNG:** Alle SupportAssist-Versionen haben Ablaufdaten. Sie können das Ablaufdatum für Ihre Version über [Version und Gültigkeit](#) anzeigen und auf die neueste Version aktualisieren, um einen kontinuierlichen Support sicherzustellen.

4. Führen Sie im Abschnitt **Kontakt- und Versandadresse hinzufügen** einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf **Neu hinzufügen**, geben Sie die primären Kontaktdetails, die sekundären Kontaktdetails und die Lieferadresse ein und klicken Sie dann auf **Speichern und weiter**.
  - Klicken Sie auf **Aus vorhandenen auswählen**, wählen Sie die Kontaktinformationen und die Versandadresse aus der vorhandenen Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.

**ANMERKUNG:** Wenn die Kontakt-E-Mail-Adressen und die in TechDirect registrierte E-Mail-Adresse identisch sind, wird die bevorzugte Sprache automatisch entsprechend der Sprache des TechDirect-Nutzerprofils ausgefüllt. Wenn die E-Mail-Adressen unterschiedlich sind, können Sie die bevorzugte Sprache auswählen.

Die Kontakt- und Versandinformationen werden gespeichert. Der technische Support von Dell verwendet diese Informationen, um in Ihrem Namen Supportanfragen zu erstellen und gegebenenfalls erforderliche Ersatzteile zu versenden.

5. Aktivieren oder deaktivieren Sie bei Bedarf im Abschnitt **Einstellungen** die standardmäßigen [SupportAssist-Einstellungen](#) und klicken Sie auf **Speichern**.

**ANMERKUNG:** Die Konfiguration wird innerhalb von 30 Minuten nach dem Herstellen einer Verbindung mit Dell auf die PCs angewendet.

## Ergebnisse

Nachdem Sie SupportAssist erfolgreich auf einem PC konfiguriert und bereitgestellt haben, werden der erste Standort und eine **Standard**-Gruppe für Ihr TechDirect-Konto erstellt. Sie können zusätzliche Gruppen erstellen und Ihre PCs innerhalb eines Standorts organisieren.

**ANMERKUNG:** Melden Sie sich zum Erstellen eines anderen Standorts bei TechDirect als ein anderer Connect and manage administrator an, konfigurieren Sie SupportAssist und stellen Sie es auf dem PC bereit.

## Nächste Schritte

[Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets.](#)

# Verwalten der Bereitstellung für einen vorhandenen Standort

Wenn Sie SupportAssist bereits auf Ihrer PC-Flotte bereitgestellt haben, können Sie Bereitstellungen für Ihre eigenen Standorte und für von anderen Administratoren erstellte Standorte verwalten, sofern dies zulässig ist. Sie können auch Einstellungen konfigurieren, den Bereitstellungspaket-Manager herunterladen oder SupportAssist mithilfe einer Aktivierungsdatei aktivieren.

## Konfigurieren der vorhandenen Bereitstellung

### Info über diese Aufgabe

Sie können die Kontakt- und Versanddetails sowie die SupportAssist-Einstellungen jederzeit in der Konfiguration aktualisieren. Die aktualisierte Konfiguration wird innerhalb von 30 Minuten nach dem Herstellen einer Verbindung mit Dell auf die PCs angewendet.

**ANMERKUNG:** Sie müssen SupportAssist für Business PCs nicht erneut bereitstellen, wenn Sie die SupportAssist-Einstellungen in TechDirect ändern.

### Schritte

1. Gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten**. Die Seite **PCs verwalten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Karte **Connect and manage PCs** (PCs verbinden und verwalten) auf **MANAGE** (Verwalten).
3. Klicken Sie auf **Einrichten und verbinden**.
4. Wählen Sie **Bereitstellung für einen vorhandenen Standort verwalten** aus.
5. Wählen Sie **Vorhandene Bereitstellung konfigurieren** aus. Die **SupportAssist** -Seite wird angezeigt.
6. Wählen Sie den Standort und die Gruppenkonfiguration aus.

- Führen Sie im Abschnitt **Kontakt- und Versandadresse hinzufügen** einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf **Neu hinzufügen**, geben Sie die primären Kontaktdetails, die sekundären Kontaktdetails und die Lieferadresse ein und klicken Sie dann auf **Speichern und weiter**.
  - Klicken Sie auf **Aus vorhandenen auswählen**, wählen Sie die Kontaktinformationen und die Versandadresse aus der vorhandenen Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.

**ANMERKUNG:** Wenn die Kontakt-E-Mail-Adressen und die in TechDirect registrierte E-Mail-Adresse identisch sind, wird die bevorzugte Sprache automatisch entsprechend der Sprache des TechDirect-Nutzerprofils ausgefüllt. Wenn die E-Mail-Adressen unterschiedlich sind, können Sie die bevorzugte Sprache auswählen.

Die Kontakt- und Versandinformationen werden gespeichert. Der technische Support von Dell verwendet diese Informationen, um in Ihrem Namen Supportanfragen zu erstellen und gegebenenfalls erforderliche Ersatzteile zu versenden.

- Aktivieren oder deaktivieren Sie bei Bedarf im Abschnitt **Einstellungen** die standardmäßigen [SupportAssist-Einstellungen](#) und klicken Sie auf **Speichern**.

**ANMERKUNG:** Die Konfiguration wird innerhalb von 30 Minuten nach dem Herstellen einer Verbindung mit Dell auf die PCs angewendet.

## Herunterladen des Bereitstellungspaket-Managers

### Voraussetzungen

Lassen Sie Browser-Popups von TechDirect zu.

### Info über diese Aufgabe

Wenn Sie SupportAssist schon bereitgestellt haben, aber Software-Add-ons hinzufügen, einen Proxy konfigurieren und Einstellungen in Ihren vorhandenen Bereitstellungen ändern möchten, können Sie den Bereitstellungspaket-Manager herunterladen und SupportAssist erneut bereitstellen. Wenn eine neue Version von SupportAssist verfügbar ist, können Sie auch manuell über den Bereitstellungspaket-Manager auf die neueste Version aktualisieren.

### Schritte

- Gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten**. Die Seite **PCs verwalten** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf der Karte **Connect and manage PCs** (PCs verbinden und verwalten) auf **MANAGE** (Verwalten).
- Klicken Sie auf **Einrichten und verbinden**.
- Wählen Sie **Bereitstellung für einen vorhandenen Standort verwalten** aus.
- Wählen Sie **Bereitstellungspaket-Manager herunterladen** aus. Die Seite **Bereitstellungspaket-Manager herunterladen** wird angezeigt.
- Wählen Sie einen Standort aus.
- Klicken Sie im Abschnitt **Bereitstellungspaket-Manager für SupportAssist** auf **Herunterladen**. Die ausführbare Datei `SupportAssistDeploymentManager.zip` wird heruntergeladen und die Seite **Bereitstellungsanweisungen** wird angezeigt.
 

**ANMERKUNG:** Wenn Sie das nutzerdefinierte Bereitstellungspaket nicht herunterladen können, löschen Sie die Cookies und den Cache des Browsers und versuchen Sie es erneut.

**ANMERKUNG:** Alle SupportAssist-Versionen haben Ablaufdaten. Sie können das Ablaufdatum für Ihre Version über [Version und Gültigkeit](#) anzeigen und auf die neueste Version aktualisieren, um einen kontinuierlichen Support sicherzustellen.
- Erstellen Sie das SupportAssist-Bereitstellungspaket mithilfe des Bereitstellungspaket-Manager und stellen Sie SupportAssist bereit. Siehe [Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#).

## Herunterladen der Aktivierungsdatei

### Voraussetzungen

Lassen Sie Browser-Popups von TechDirect zu.

## Info über diese Aufgabe

Mithilfe der Aktivierungsdatei können Sie SupportAssist an Ihrem Standort oder anderen Standorten aktivieren, indem Sie SupportAssist bereitstellen. Sie können auch ein SupportAssist-Bereitstellungspaket mithilfe der Aktivierungsdatei im Bereitstellungspaket-Manager erstellen. Wenn Ihre Aktivierungsdatei abgelaufen ist, fehlt oder ungültig ist, können Sie sie jederzeit herunterladen.


## Schritte

1. Gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten**. Die Seite **PCs verwalten** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Karte **Connect and manage PCs** (PCs verbinden und verwalten) auf **MANAGE** (Verwalten).
3. Klicken Sie auf **Einrichten und verbinden**.
4. Wählen Sie **Bereitstellung für einen vorhandenen Standort verwalten** aus.
5. Wählen Sie **Aktivierungsdatei herunterladen** aus. Die Seite **Aktivierungsdatei herunterladen** wird angezeigt.
6. Wählen Sie einen Standort aus.
7. Klicken Sie im Abschnitt **Aktivierungsdatei für SupportAssist** auf **Herunterladen**.
8. Verwenden Sie die Aktivierungsdatei im Bereitstellungspaket-Manager, um SupportAssist zu aktivieren. Siehe [Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#) oder [Ändern einer vorhandenen SupportAssist-Bereitstellung](#).

# Verwalten von SupportAssist-Einstellungen

SupportAssist ermöglicht es Ihnen, automatisierte und manuelle Aufgaben auf den Ziel-PCs durchzuführen. PC-Benutzer können nur dann manuelle Aufgaben ausführen, wenn die SupportAssist-Benutzeroberfläche aktiviert ist. Automatisierte Aufgaben werden auch dann auf den PCs durchgeführt, wenn die SupportAssist-Benutzeroberfläche in den Einstellungen nicht aktiviert ist.

Weitere Informationen zur Verwendung der SupportAssist-Benutzeroberfläche finden Sie im *Benutzerhandbuch für SupportAssist für Business-PCs* auf der Seite mit Dokumentation zu [SupportAssist for Business PCs](#).

 **ANMERKUNG:** Die folgenden Optionen können nur konfiguriert werden, wenn Sie die Option **Use default preferences** (Standardeinstellungen verwenden) deaktiviert haben.

## Allgemein


Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen für Ihre PCs:

- **Auto update SupportAssist** (SupportAssist automatisch aktualisieren): ermöglicht SupportAssist die automatische Aktualisierung auf eine neuere Version.
- **Include software information in collected data** (Softwareinformationen in erfasste Daten aufnehmen): lässt zu, dass Dell Informationen zu installierten Anwendungen, Treibern und Betriebssystem-Updates von Ihren PCs erfassen kann.
- **Include identification information** (Identitätsinformationen einbeziehen): ermöglicht Dell das Erfassen von Informationen zur Systemidentifikation von einem PC.

## PC-Updates

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die PC-Update-Einstellungen zu konfigurieren:

- Gehen Sie zum Abschnitt **PC-Updates**.
- Wählen Sie eine der folgenden Aktualisierungsoptionen aus:
  1. Mit der manuellen Aktualisierung auf der Seite Empfehlungen können Sie Updates auswählen und anwenden, sobald sie verfügbar sind.
  2. Automatisierte Optionen, um die Updates der PC-Flotte auf den von Dell empfohlenen Versionen zu halten.
- Wenn Sie **die Option Automatische Aktualisierung** auswählen, installiert SupportAssist nur stabile und geprüfte Treiberaktualisierungen mit minimalen Nutzereingaben.

 **ANMERKUNG:** Das automatische Update gilt für SupportAssist Version **4.9 oder höher**. PCs mit gültigen Gewährleistungen oder Berechtigungen sind berechtigt. In einer gemischten Umgebung werden nur PCs mit Version 4.9 oder höher automatisch aktualisiert. Ältere Versionen erfordern manuelle Updates.

- Um Ihre Einstellung für die Treiberaktualisierung von stabilen zu den neuesten Versionen zu ändern, aktivieren Sie die Option **Ja, die neueste Version der Treiberaktualisierungen installieren**.
- SupportAssist installiert Updates basierend auf den ausgewählten Einstellungen. Standardmäßig sind alle Optionen für Wichtigkeit, Updatetyp und Gerätekategorie ausgewählt. Sie können alle Optionen, die Sie nicht benötigen, überprüfen und die Auswahl aufheben.
- Die enthaltenen Aktualisierungstypen sind BIOS-Updates, Firmwareupdates, Hardwaretreiber, Dienstprogrammsoftware, Anwendungssoftware (z. B. Dell Command | Power Manager) sowie alle anderen relevanten Updates.
- Updates gelten für eine Reihe von Gerätekategorien, einschließlich Audio, Chipsatz, Eingabegeräte (wie Maus und Tastatur), Netzwerk und Bluetooth, Speichergeräte (wie Festplatten und CD/DVD-Laufwerke), Video und alle anderen Komponenten.
- Im Abschnitt **Zusätzliche Einstellungen** :
  - Sie können die Option **Intelligente PC-Update-Empfehlungen einbeziehen** auswählen, damit SupportAssist die richtigen Updates für Ihren PC identifizieren kann.

**ANMERKUNG:** Intelligente PC-Empfehlungen gelten nur, wenn Sie Ihren PC mit von Dell empfohlenen Updates aktualisieren möchten.

- Um Updates auf einen bestimmten Zeitraum zu beschränken, aktivieren Sie **PC-Updates nur innerhalb eines Zeitraums anwenden** (optional) und legen Sie die Zeit **mithilfe der** Drop-down-Menüs von **und Bis** fest (Standardwerte sind 00:00 Uhr bis 23:00 Uhr).

## Planen von Scans und Optimierungen

Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen, um Scans und Systemoptimierungsaufgaben zu planen, mit denen die Leistung von verwalteten PCs automatisch gesteuert wird:

- **Schedule your scans and optimizations** (Scans und Optimierungen planen): ermöglicht SupportAssist, Ihre PCs automatisch zu scannen, um Updates, Hardwareprobleme und die erforderlichen Systemoptimierungen zu ermitteln.

**ANMERKUNG:** Die folgenden Optionen können nur konfiguriert werden, wenn Sie die Option **Schedule your scans and optimizations** (Scans und Optimierungen planen) aktiviert haben.

- **Drivers and Downloads** (Treiber und Downloads): ermöglicht SupportAssist, Aktualisierungen für Treiber und Downloads durchzuführen.
  - **Frequency** (Häufigkeit): Wählen Sie, wie oft SupportAssist Aktualisierungen der Treiber und Downloads durchführen soll.
- **Hardware scans** (Hardwarescans): ermöglicht SupportAssist die Durchführung von Hardwarescans.
  - **Frequency** (Häufigkeit): Wählen Sie, wie oft SupportAssist Hardwarescans durchführen soll.
- **Run system optimizations scans** (Systemoptimierungsscans ausführen): ermöglicht SupportAssist die Optimierung der PCs.
  - **Clean files** (Dateien bereinigen): SupportAssist kann durch das Scannen von Dateien und dem Identifizieren von Dateien, die bereinigt werden können, Empfehlungen zur Optimierung der PCs bereitstellen.
  - **Tune performance** (Leistung optimieren): SupportAssist kann durch das Scannen der Einstellungen und das Identifizieren von Empfehlungen, die auf dem PC geändert werden können, Empfehlungen zur Maximierung der Verarbeitungsgeschwindigkeit bereitstellen.
  - **Optimize network** (Netzwerk optimieren): SupportAssist kann durch das Scannen der Netzwerkeinstellungen und das Identifizieren von Netzwerkeinstellungen, die auf dem PC aktualisiert werden können, Empfehlungen zur Aufrechterhaltung eines effizienten und zuverlässigen Netzwerks bereitstellen.
  - **Remove viruses and malware** (Viren und Malware entfernen): SupportAssist kann durch das Scannen von Dateien und das Identifizieren von Dateien, die mit entfernbaren Viren oder Malware infiziert wurden, Empfehlungen zur Optimierung der PCs bereitstellen.

**ANMERKUNG:** Dies ist die Funktion zum Entfernen von Viren und Malware:

- Gilt nur für PCs mit einem aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan.
- In bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.

- **Frequency** (Häufigkeit): Wählen Sie, wie oft SupportAssist Systemoptimierungen durchführen soll.
- **Automatische Systemoptimierungen:** ermöglicht SupportAssist die Durchführung automatischer Softwareoptimierungen.

**ANMERKUNG:** Automatische Optimierungen gelten nur für PCs mit einem aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan.

- **Time range (Optional)** (Zeitspanne (optional)): Wählen Sie die Zeitspanne aus, in der SupportAssist die Scans durchführen soll.

- **Run scans in background** (Scans im Hintergrund ausführen): ermöglicht SupportAssist die Initiierung geplanter Scans im Hintergrund, ohne ein Eingreifen des Endbenutzers erforderlich zu machen.

## Nutzerinteraktion

Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen, um es PC-Nutzern zu ermöglichen, SupportAssist anzuzeigen und zu ändern sowie Softwareoptimierungen manuell durchzuführen:

- **Nutzer können SupportAssist nicht auf ihren PCs öffnen und ausführen:** verbietet es PC-Nutzern, die SupportAssist-Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden.
- **Nutzer mit Administratorrechten zulassen:** ermöglicht es PC-Nutzern mit Administratorrechten, die SupportAssist-Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden.
  - **Treiberupdates:** ermöglicht es PC-Nutzern mit vollständigen oder temporären Administratorrechten, Treiber zu aktualisieren. Der Begriff Treiber bezieht sich auf Treiber, Firmware, BIOS und Dell Softwareanwendungsaktualisierungen.

**ANMERKUNG:** Für PCs, auf denen SupportAssist 4.5.2 oder höher ausgeführt wird, können Sie die Art der PC-Updates, die Endnutzer auf ihren PCs installieren können, basierend auf Wichtigkeit, Updatetyp und Gerätekategorie konfigurieren.

- **Hardwarescans:** ermöglicht es PC-Nutzern mit Administratorrechten, die PC-Hardware zu scannen, um nach Hardwareproblemen zu suchen und diese zu erkennen.
- **Leistung steigern:** ermöglicht es PC-Nutzern mit Administratorrechten, die Leistung der PC-Flotte zu verbessern, indem sie unerwünschte Dateien und Registrierungseinträge entfernen, Systemfunktionen optimieren sowie Energieeinstellungen und die Speicherzuweisung optimieren.
- **Netzwerk optimieren:** ermöglicht es PC-Nutzern mit Administratorrechten, die Netzwerkkonnektivität durch Anpassung der Einstellungen zu optimieren, um ein effizientes und zuverlässiges Netzwerk zu erhalten.
- **Viren und Malware entfernen:** ermöglicht es PC-Nutzern mit Administratorrechten, durch Viren und Malware beschädigte Dateien zu isolieren, zu entfernen und wiederherzustellen, um den PC zu schützen.
- **Systembenachrichtigungen anzeigen:** ermöglicht es SupportAssist, Benachrichtigungen über Hardware- und Softwareprobleme, Treiberupdates, Supportanfragen und andere Warnmeldungen für den PC anzuzeigen.

**ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie Windows-**Benachrichtigungen** im Abschnitt **Benachrichtigungen und Aktionseinstellungen** > **System** > **Benachrichtigungen** aktiviert haben.

- **Nutzer können SupportAssist auf ihren PCs öffnen und ausführen:** ermöglicht es PC-Nutzern, die SupportAssist-Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden.
  - **Treiberupdates:** ermöglicht es PC-Nutzern mit vollständigen oder temporären Administratorrechten, Treiber zu aktualisieren. Der Begriff Treiber bezieht sich auf Treiber, Firmware, BIOS und Dell Softwareanwendungsaktualisierungen.
    - **Nicht-Admin-Nutzer können Softwareupdates ausführen:** ermöglicht es PC-Nutzern ohne Administratorrechte, Treiber zu scannen, zu überprüfen und zu aktualisieren.

**ANMERKUNG:** Für PCs, auf denen SupportAssist 4.5.2 oder höher ausgeführt wird, können Sie die Art der PC-Updates, die Endnutzer auf ihren PCs installieren können, basierend auf Wichtigkeit, Updatetyp und Gerätekategorie konfigurieren.

- **Hardwarescans:** ermöglicht PC-Nutzern die Durchführung von Hardwarescans, um nach Hardwareproblemen zu suchen und diese zu erkennen.
  - **Nicht-Admin-Nutzer können Hardwarescans ausführen:** ermöglicht PC-Nutzern ohne Administratorrechte die Durchführung von Hardwarescans.
- **Leistung steigern:** ermöglicht es PC-Nutzern, die Leistung der Flotte zu verbessern, indem sie unerwünschte Dateien und Registrierungseinträge entfernen, Systemfunktionen optimieren sowie Energieeinstellungen und die Speicherzuweisung optimieren.
- **Netzwerk optimieren:** ermöglicht es PC-Nutzern, die Netzwerkkonnektivität durch Anpassung der Einstellungen zu optimieren, um ein effizientes und zuverlässiges Netzwerk zu erhalten.
- **Viren und Malware entfernen:** ermöglicht es PC-Nutzern, durch Viren und Malware beschädigte Dateien zu isolieren, zu entfernen und wiederherzustellen, um den PC zu schützen.
- **Systembenachrichtigungen anzeigen:** ermöglicht es SupportAssist, Benachrichtigungen über Hardware- und Softwareprobleme, Treiberupdates, Supportanfragen und andere Warnmeldungen für den PC anzuzeigen.

**ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie Windows-**Benachrichtigungen** im Abschnitt **Benachrichtigungen und Aktionseinstellungen** > **System** > **Benachrichtigungen** aktiviert haben.

## Remote-Aktionen

Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen, um die verbundenen PCs remote zu optimieren:

- **Alle Remotescans und Aktualisierungen ohne Endnutzereingriff ausführen:** ermöglicht es Administratoren, Ihre verwalteten PCs im Remote-Zugriff zu optimieren, ohne dass Benutzerinteraktionen erforderlich sind.
  - **Unterdrücken von Endnutzerbenachrichtigungen für den Fall, dass nach der Installation ein Neustart erforderlich ist:** ermöglicht SupportAssist das Ausblenden von Neustartbenachrichtigungen für Benutzer. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die PCs nicht automatisch neu gestartet. Die Treiber-, Firmware- und BIOS-Aktualisierungen werden erst angewendet, wenn der Benutzer den PC manuell neu startet.
- **PC-Updates nur innerhalb eines Zeitraums anwenden (optional):** ermöglicht SupportAssist die Remote-Aktualisierung der PCs nur während des ausgewählten Zeitraums.

## Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets

### Voraussetzungen

Laden Sie die ausführbare SupportAssist-Datei von [TechDirect](#) herunter.

### Schritte

1. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, in das Sie die ausführbare Datei des Bereitstellungspaket-Managers von TechDirect heruntergeladen haben, und extrahieren Sie die Dateien.
2. Doppelklicken Sie auf `SupportAssistDeploymentManager.exe`, um den **Bereitstellungspaket-Manager**-Assistenten zu starten.
3. Klicken Sie auf der Seite **Willkommen** auf **Next**.  
Die Seite **Aktivierung** wird angezeigt.
  - ⓘ **ANMERKUNG:** Wenn keine Netzwerkverbindung verfügbar ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um mit der Erstellung des Bereitstellungspakets fortzufahren, können Sie entweder eine Verbindung zu einem Netzwerk herstellen oder die Proxydetails eingeben.
4. Standardmäßig wird die Aktivierungsdatei für einen Standort validiert. Gehen Sie wie folgt vor, um einen anderen Standort zu aktivieren:
  - a. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **Einrichten und verbinden** > **Herunterladen**.
  - b. Wählen Sie den Standort aus und laden Sie die Aktivierungsdatei herunter.
  - c. Importieren Sie die Aktivierungsdatei im Bereitstellungspaket-Manager und klicken Sie auf **Aktivierungsdatei validieren**.  
Die Seite **Bereitstellungsmodus** wird angezeigt.
5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
  - Erstellen Sie eine neue Bereitstellung oder migrieren Sie von SupportAssist for Home PCs zu Business PCs.
    - ⓘ **ANMERKUNG:** Verwenden Sie diese Option, wenn Sie ein neuer Kunde sind, der SupportAssist for Business PCs zum ersten Mal installiert, oder wenn auf Ihren PCs derzeit SupportAssist for Home PCs ausgeführt wird.
  - Aktualisieren Sie eine vorhandene Bereitstellung auf die neueste Version.
    - ⓘ **ANMERKUNG:** Verwenden Sie diese Option, wenn Sie bereits Kunde sind, ein Upgrade von einer älteren Version von SupportAssist for Business PCs durchführen, SupportAssist auf neuen PCs installieren oder PCs von SupportAssist for Home PCs migrieren.
  - Ändern Sie die Einstellungen für eine vorhandene Bereitstellung.
    - ⓘ **ANMERKUNG:** Verwenden Sie diese Option nur, wenn Sie bereits Kunde sind und die Einstellungen in Ihrer aktuellen Bereitstellung ändern möchten.
- a. Wenn Sie **Neue Bereitstellung erstellen oder von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch zu SupportAssist für Business-PCs migrieren** auswählen, führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein MSI-Windows-Installationspaket zu erstellen:
  - Wählen Sie als Systemtyp **x64** oder **Arm64** aus. Je nach den Systemen in Ihrer Umgebung können Sie eines oder beide auswählen.
  - Geben Sie einen Bereitstellungsschlüssel ein, um ein verschlüsseltes Bereitstellungspaket zu erzeugen.

**i ANMERKUNG:** Der Bereitstellungsschlüssel gleicht einem Kennwort, das Sie für die Verschlüsselung des Bereitstellungspakets erstellen müssen. Sie müssen den gleichen Bereitstellungsschlüssel verwenden, während Sie SupportAssist auf Ihren PCs bereitstellen. Derselbe Bereitstellungsschlüssel kann auch verwendet werden, um mehrere Bereitstellungspakete zu erstellen.

**i ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie einen vier bis zehn Zeichen langen Schlüssel eingeben, der Buchstaben, Zahlen und eins der Sonderzeichen # & \$ enthält.

- Um Ihre PCs unter bestimmten Gruppen in TechDirect zu organisieren, wählen Sie **Ihre PCs in einer Gruppe organisieren** aus und geben Sie den Namen der Gruppe ein.

**i ANMERKUNG:** Die Gruppenkonfiguration wird innerhalb von 60 Minuten nach der Verbindung der PCs mit Dell auf die PCs angewendet.

- b. Wenn Sie **Upgrade einer vorhandenen Bereitstellung auf die neueste Version** auswählen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie als Systemtyp **x64** oder **Arm64** aus. Je nach den Systemen in Ihrer Umgebung können Sie eines oder beide auswählen.
- Geben Sie einen Bereitstellungsschlüssel ein, um ein verschlüsseltes Bereitstellungspaket zu erzeugen.

**i ANMERKUNG:** Der Bereitstellungsschlüssel gleicht einem Kennwort, das Sie für die Verschlüsselung des Bereitstellungspakets erstellen müssen. Sie müssen den gleichen Bereitstellungsschlüssel verwenden, während Sie SupportAssist auf Ihren PCs bereitstellen. Derselbe Bereitstellungsschlüssel kann auch verwendet werden, um mehrere Bereitstellungspakete zu erstellen.

**i ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie einen vier bis zehn Zeichen langen Schlüssel eingeben, der Buchstaben, Zahlen und eins der Sonderzeichen # & \$ enthält.

- c. Wenn Sie **Einstellungen ändern für eine vorhandene Bereitstellung** auswählen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Geben Sie einen Bereitstellungsschlüssel ein, um ein verschlüsseltes Bereitstellungspaket zu erzeugen.

**i ANMERKUNG:** Der Bereitstellungsschlüssel gleicht einem Kennwort, das Sie für die Verschlüsselung des Bereitstellungspakets erstellen müssen. Sie müssen den gleichen Bereitstellungsschlüssel verwenden, während Sie SupportAssist auf Ihren PCs bereitstellen. Derselbe Bereitstellungsschlüssel kann auch verwendet werden, um mehrere Bereitstellungspakete zu erstellen.

**i ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie einen vier bis zehn Zeichen langen Schlüssel eingeben, der Buchstaben, Zahlen und eins der Sonderzeichen # & \$ enthält.

6. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Software-Add-ons** wird angezeigt.

7. Wählen Sie Ihre Einstellungen für die folgenden Software-Add-ons aus und klicken Sie auf **Weiter**:

- **Central Resource Manager:** ermöglicht Ihnen das Speichern von BIOS-Administratorkennwörtern für Ihre PCs. SupportAssist verwendet die gespeicherten Kennwörter, um BIOS-Aktualisierungen auf bios-kennwortkonfigurierten PCs zu installieren. Wenn Sie sich für den Download von Central Resource Manager entschieden haben, gehen Sie wie folgt vor:

- a. Geben Sie den numerischen Seed-Wert ein.

Der Seed-Wert wird für die Verschlüsselung der BIOS-Kennwörter verwendet. Sie können denselben Seed-Wert verwenden, um Zentraler Ressourcenmanager erneut zu installieren, ohne SupportAssist erneut bereitzustellen.

- b. Geben Sie die IP-Adresse, den Hostnamen oder den vollqualifizierten Domainnamen (FQDN) des Systems ein, auf dem der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist.

**i ANMERKUNG:** Alle Ressourcenversionen von Central Manager haben Ablaufdaten. Sie können das Ablaufdatum für Ihre Version über [Version und Gültigkeit](#) anzeigen und auf die neueste Version aktualisieren, um einen kontinuierlichen Support sicherzustellen.

- **Dell Trusted Device:** ein Sicherheits-Agent, der die Sicherheitsinformationen für die verbundenen PCs bereitstellt und Ihnen ermöglicht, die Integrität der Komponenten in Ihren PCs zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie im

Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs auf der Seite [Dokumentation zu SupportAssist for Business PCs](#) oder in den Handbüchern für Dell Trusted Device, die auf der Seite [Dokumentation zu Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.

Die Seite **Proxy** wird angezeigt.

8. Wenn sich der PC und das System, auf denen der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbinden, gehen Sie wie folgt vor:
  - a. Wählen Sie **Über einen Proxy mit dem Internet verbinden** und geben Sie Adresse und Anschlussnummer ein.
  - b. Wenn für den Proxyserver eine Authentifizierung erforderlich ist, wählen Sie **Diese Proxy erfordert Authentifizierung** aus und geben Sie Benutzernamen und Kennwort für den Proxyserver ein.

**i ANMERKUNG:** Für die Proxyserverauthentifizierung wird empfohlen, den Nutzernamen und das Kennwort eines Servicekontos ohne Ablaufdatum zu verwenden.

- c. Wählen Sie **Andere Dell Anwendungen dürfen diese Proxy-Details verwenden** aus.  
Nach der Auswahl gibt SupportAssist Proxydetails an andere Dell Anwendungen weiter, die auf demselben PC ausgeführt werden.
- d. Wählen Sie im Bereich für die **Validierung der Serverzertifikate** eine der folgenden Optionen:  
SupportAssist validiert nach der Bereitstellung Serverzertifikate von Remoteservern und überprüft die Zertifikatkette sowie den Zertifikatsperrstatus. Wenn die Überprüfung der Zertifikatkette fehlschlägt, kommuniziert SupportAssist nicht mit Dell und ist somit nicht betriebsbereit.
  - **Überprüfung durchführen:** SupportAssist führt die Zertifikatsperrüberprüfung durch und ist nur betriebsbereit, wenn die Prüfung bestanden wird. Wenn die Prüfung fehlschlägt, ist SupportAssist nicht betriebsbereit.
  - **Skip check and continue** (Prüfung überspringen und fortfahren): SupportAssist führt die Zertifikatsperrüberprüfung durch und bleibt auch dann betriebsbereit, wenn die Sperrüberprüfung fehlschlägt.

- e. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Ausgabe** wird angezeigt.

9. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:
  - a. Wählen Sie eines der bevorzugten Dateiformate für die Bereitstellung: **Windows Installer Setup Transform (MST)** oder **administrative Vorlagendateien (ADMX/ADML)**.
  - b. Wählen Sie den Ordner, in den Sie das Bereitstellungspaket extrahieren möchten.
  - c. Klicken Sie auf **Ausgabe erstellen**.

## Ergebnisse

Das SupportAssist-Bereitstellungspaket wird generiert und in den ausgewählten Ordner heruntergeladen. Sie können die Datei `SupportAssistDeploymentInstructions.txt` überprüfen, bevor Sie mit der Bereitstellung von SupportAssist fortfahren.

## Nächste Schritte

1. Überprüfen Sie [Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist](#).
2. [Bereitstellen von SupportAssist auf Ihren PCs](#).
3. Optional: [Installieren von Zentraler Ressourcenmanager](#).

# Ändern einer vorhandenen SupportAssist-Bereitstellung

## Schritte

1. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, in das Sie die ausführbare Datei des Bereitstellungspaket-Managers von TechDirect heruntergeladen haben, und extrahieren Sie die Dateien.
2. Doppelklicken Sie auf `SupportAssistDeploymentManager.exe`, um den **Bereitstellungspaket-Manager**-Assistenten zu starten.
3. Klicken Sie auf der Seite **Willkommen auf Next**.  
Die Seite **Aktivierung** wird angezeigt.

**i ANMERKUNG:** Wenn keine Netzwerkverbindung verfügbar ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um mit der Erstellung des Bereitstellungspaketes fortzufahren, können Sie entweder eine Verbindung zu einem Netzwerk herstellen oder die Proxydetails eingeben.
4. Standardmäßig wird die Aktivierungsdatei für einen Standort validiert. Gehen Sie wie folgt vor, um einen anderen Standort zu aktivieren:

a. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > Einrichten und verbinden > Herunterladen**.

b. Wählen Sie den Standort aus und laden Sie die Aktivierungsdatei herunter.

c. Importieren Sie die Aktivierungsdatei im Bereitstellungspaket-Manager und klicken Sie auf **Aktivierungsdatei validieren**.

Die Seite **Bereitstellungsmodus** wird angezeigt.

5. Um die vorhandenen Einstellungen zu ändern, optional Software-Add-ons zu installieren und den Proxy zu konfigurieren, wählen Sie **Vorhandene SupportAssist-Bereitstellung ändern** aus und führen Sie die folgenden Schritte durch:

a. Um ein verschlüsseltes Bereitstellungspaket zu erzeugen, geben Sie einen Schlüssel für die Verschlüsselung ein.

Der Bereitstellungsschlüssel gleicht einem Kennwort, das Sie für die Verschlüsselung des Bereitstellungspakets erstellen müssen. Sie müssen den gleichen Bereitstellungsschlüssel verwenden, während Sie SupportAssist auf Ihren PCs bereitstellen. Derselbe Bereitstellungsschlüssel kann auch verwendet werden, um mehrere Bereitstellungspakete zu erstellen.

**i ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie einen vier bis zehn Zeichen langen Schlüssel eingeben, der Buchstaben, Zahlen und eins der Sonderzeichen # & \$ enthält.

b. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Software-Add-ons** wird angezeigt.

6. Wählen Sie Ihre Einstellungen für die folgenden Software-Add-ons aus und klicken Sie auf **Weiter**:

• **Central Resource Manager:** ermöglicht Ihnen das Speichern von BIOS-Administratorkennwörtern für Ihre PCs. SupportAssist verwendet die gespeicherten Kennwörter, um BIOS-Aktualisierungen auf bios-kennwortkonfigurierten PCs zu installieren. Wenn Sie sich für den Download von Central Resource Manager entschieden haben, gehen Sie wie folgt vor:

a. Geben Sie den numerischen Seed-Wert ein.

Der Seed-Wert wird für die Verschlüsselung der BIOS-Kennwörter verwendet. Sie können denselben Seed-Wert verwenden, um Zentraler Ressourcenmanager erneut zu installieren, ohne SupportAssist erneut bereitzustellen.

b. Geben Sie die IP-Adresse, den Hostnamen oder den vollqualifizierten Domainnamen (FQDN) des Systems ein, auf dem der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist.

**i ANMERKUNG:** Alle Ressourcenversionen von Central Manager haben Ablaufdaten. Sie können das Ablaufdatum für Ihre Version über [Version und Gültigkeit](#) anzeigen und auf die neueste Version aktualisieren, um einen kontinuierlichen Support sicherzustellen.

• **Dell Trusted Device:** ein Sicherheits-Agent, der die Sicherheitsinformationen für die verbundenen PCs bereitstellt und Ihnen ermöglicht, die Integrität der Komponenten in Ihren PCs zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs* auf der Seite [Dokumentation zu SupportAssist for Business PCs](#) oder in den Handbüchern für Dell Trusted Device, die auf der Seite [Dokumentation zu Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.

Die Seite **Proxy** wird angezeigt.

7. Wenn sich der PC und das System, auf denen der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbinden, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie **Über einen Proxy mit dem Internet verbinden** und geben Sie Adresse und Anschlussnummer ein.

b. Wenn für den Proxyserver eine Authentifizierung erforderlich ist, wählen Sie **Diese Proxy erfordert Authentifizierung** aus und geben Sie Benutzernamen und Kennwort für den Proxyserver ein.

**i ANMERKUNG:** Für die Proxyserverauthentifizierung wird empfohlen, den Nutzernamen und das Kennwort eines Servicekontos ohne Ablaufdatum zu verwenden.

c. Wählen Sie **Andere Dell Anwendungen dürfen diese Proxy-Details verwenden** aus.

Nach der Auswahl gibt SupportAssist Proxydetails an andere Dell Anwendungen weiter, die auf demselben PC ausgeführt werden.

d. Wählen Sie im Bereich für die **Validierung der Serverzertifikate** eine der folgenden Optionen:

SupportAssist validiert nach der Bereitstellung Serverzertifikate von Remoteservern und überprüft die Zertifikatkette sowie den Zertifikatsperrstatus. Wenn die Überprüfung der Zertifikatkette fehlschlägt, kommuniziert SupportAssist nicht mit Dell und ist somit nicht betriebsbereit.

• **Überprüfung durchführen:** SupportAssist führt die Zertifikatsperrüberprüfung durch und ist nur betriebsbereit, wenn die Prüfung bestanden wird. Wenn die Prüfung fehlschlägt, ist SupportAssist nicht betriebsbereit.

• **Skip check and continue** (Prüfung überspringen und fortfahren): SupportAssist führt die Zertifikatsperrüberprüfung durch und bleibt auch dann betriebsbereit, wenn die Sperrüberprüfung fehlschlägt.

e. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Ausgabe** wird angezeigt.

8. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Wählen Sie eines der bevorzugten Dateiformate für die Bereitstellung: **Windows Installer Setup Transform (MST)** oder **administrative Vorlagendateien (ADMX/ADML)**.
- Wählen Sie den Ordner, in den Sie das Bereitstellungspaket extrahieren möchten.
- Klicken Sie auf **Ausgabe erstellen**.

## Ergebnisse

Das SupportAssist-Bereitstellungspaket wird generiert und in den ausgewählten Ordner heruntergeladen. Sie können die Datei `SupportAssistDeploymentInstructions.txt` überprüfen, bevor Sie mit der Bereitstellung von SupportAssist fortfahren.

## Nächste Schritte

- [Bereitstellen von SupportAssist auf Ihren PCs.](#)
- Optional: [Installieren von Zentraler Ressourcenmanager.](#)

# Bereitstellen von SupportAssist auf Ihren PCs

## Voraussetzungen

- Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets.
- Die PCs müssen die [Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist](#) erfüllen.
- Wenn die PCs über einen Proxyserver mit dem Internet verbunden sind, müssen Sie prüfen, ob der Proxyserver im Systemkontextmodus konfiguriert ist und ob die Dell Server-Zertifikatsperrüberprüfung erfolgreich ist. Weitere Informationen zur Durchführung der Überprüfungen finden Sie unter [Häufig gestellte Fragen zu SupportAssist für Business-PCs](#) auf der Seite [Dokumentation zu SupportAssist for Business PCs](#).
- Stellen Sie sicher, dass die neueste Version von .NET Desktop Runtime 8.0.x auf den PCs installiert ist.
- Überprüfen Sie die Gültigkeit der SupportAssist-Version. Siehe [Version und Gültigkeit](#).
- Zum Installieren des Dell Trusted-Device:
  - Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Ports offen sind. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Ports](#) in den Handbüchern zu Trusted Device, die auf der Seite mit [Dokumentation zu Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.

## Info über diese Aufgabe

Sie können die SupportAssist-Bereitstellung auf PCs durch eine der folgenden Vorgehensweisen abschließen:

- Stellen Sie SupportAssist bereit und schließen Sie die Konfiguration und Aktivierung zusammen mit einem Bereitstellungstool Ihrer Wahl ab, z. B. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune oder VMware Workspace One.
- Installieren Sie SupportAssist ohne Konfigurationen als Teil des Windows-Images des Unternehmens mit einem Bereitstellungstool Ihrer Wahl, z. B. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune oder VMware Workspace One. Sie können SupportAssist später mithilfe der Aktivierungsdatei oder der Active Directory-Gruppenrichtlinie unabhängig konfigurieren und aktivieren.

## Schritte

- Um .Net Desktop Runtime bereitzustellen, führen Sie den Befehl "`<path_of_the_DotNetDesktopRuntime.exe_file>\windowsdesktop-runtime-8.0.x-win-x64/Arm64.exe`" `/install /quiet /norestart`" aus. Das Installationsprogramm gibt bei erfolgreicher Installation den Exit-Code 0 zurück. Die Anzeige des Exit-Codes 3010 bedeutet, dass ein Neustart erforderlich ist. Andere Werte als Null oder 3010 weisen auf einen Fehler hin.
- Stellen Sie SupportAssist auf den PCs je nach Dateiformat mit einem der folgenden Befehle bereit:

**Tabelle 2. Befehle für die Bereitstellung von SupportAssist**

Bereitstellungsdateiformat und Paketformat	Command	Bereitstellungshinweis
<b>Windows Installer 64-Bit (.MSI)</b> und <b>Windows Installer Setup Transform (MST)</b>	Wenn Sie eine neue SupportAssist-Bereitstellung erstellen: <code>msiexec /i "[SupportAssist msi file path] \SupportAssistInstaller-x64.msi" ADDLOCAL="BASE,CORE,FULL,HWDIA</code>	Um SupportAssist bereitzustellen, müssen Sie die <b>Windows Installer Setup Transform (MST)</b> -Datei verwenden, die Sie für die SupportAssist-Version erstellt haben, die auf den PCs bereitgestellt wird. Verwenden Sie

**Tabelle 2. Befehle für die Bereitstellung von SupportAssist (fortgesetzt)**

Bereitstellungsdateiformat und Paketformat	Command	Bereitstellungshinweis
	<pre>GS, INSIGHTS, RAAS" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.ms t" DEPLOYMENTKEY="[Deployment_Key ]" SOURCE=TechDirect / norestart /qn /l+ "[msi log path]\SupportAssistMsi.log"</pre> <p>Wenn Sie eine vorinstallierte SupportAssist-Bereitstellung aktivieren oder eine vorhandene SupportAssist-Bereitstellung ändern: msiexec /i "[SupportAssist config msi file path] \SupportAssistConfigurator-x64.msi" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.ms t" DEPLOYMENTKEY="[Deployment_Key ]" /norestart /qn /l+ "[msi log path] \SupportAssistConfigMsi.log"</p> <p>Wenn Sie ein Upgrade von SupportAssist auf die neueste Version durchführen –</p>	<p>nicht die MST-Dateien, die für andere SupportAssist-Versionen erstellt wurden. Ändern Sie außerdem keine Werte in den Befehlszeilenargumenten ADDLOCAL und SOURCE, und alle bereitgestellten Optionen müssen vollständig und ohne Änderungen bereitgestellt werden.</p>
<p><b>Windows Installer 64-Bit (.MSI)</b> und <b>administrative Vorlagendateien (ADMX/ADML)</b></p>	<pre>msiexec /i "[path_of_the_SupportAssist.ms i_file] \SupportAssistInstaller- x64.msi" /norestart /qn /l+ "[path_to_save_the_msi_log_fil e]\SupportAssistMsi.log"</pre> <p><b>ANMERKUNG:</b> Aktivieren von SupportAssist mithilfe von administrativen Active Directory-Vorlagendateien (.admx/.adml) ist notwendig, um die SupportAssist-Bereitstellung abzuschließen.</p>	<p>Um SupportAssist bereitzustellen, müssen Sie die <b>administrativen Vorlagendateien (ADMX/ADML)</b>-Datei verwenden, die Sie für die SupportAssist-Version erstellt haben, die auf den PCs bereitgestellt wird. Verwenden Sie nicht die ADMX/ADML-Dateien, die für andere SupportAssist-Versionen erstellt wurden.</p>
<p><b>Windows Executable 64-Bit (.EXE)</b> und <b>administrative Vorlagendateien (ADMX/ADML)</b></p>	<pre>"[path_of_the_SupportAssist.ex e_file] \SupportAssistInstaller- x64.exe"</pre> <p><b>ANMERKUNG:</b> Aktivieren von SupportAssist mithilfe von administrativen Active Directory-Vorlagendateien (.admx/.adml) ist notwendig, um die SupportAssist-Bereitstellung abzuschließen.</p>	<p>Um SupportAssist bereitzustellen, müssen Sie die <b>administrativen Vorlagendateien (ADMX/ADML)</b>-Datei verwenden, die Sie für die SupportAssist-Version erstellt haben, die auf den PCs bereitgestellt wird. Verwenden Sie nicht die ADMX/ADML-Dateien, die für andere SupportAssist-Versionen erstellt wurden.</p>

**ANMERKUNG:** Sie müssen sicherstellen, dass Sie denselben Bereitstellungsschlüssel angeben, den Sie beim Erstellen des Bereitstellungspakets eingegeben haben.

3. Wenn Sie das Dell Trusted Device-Software-Add-on bei der Erstellung des SupportAssist-Bereitstellungspakets hinzugefügt haben, führen Sie den Befehl `msiexec /i "[path_of_DellTrustedDevice.msi_file]\DellTrustedDevice-`

<version>.msi" /qn /norestart /l+ "[path\_to\_save\_the\_msi\_log\_file]\DtdMsi.log aus, um den Sicherheits-Agent bereitzustellen.

## Ergebnisse

SupportAssist wurde auf den PCs bereitgestellt und Sie können jetzt mit der Verwaltung und Optimierung der PCs in TechDirect beginnen.

 **ANMERKUNG:** Die Installationsdauer variiert je nach Netzwerkbandbreite und PC-Leistung.

Nach dem Upgrade von SupportAssist auf die neueste Version werden möglicherweise die folgenden Rückgabecodes angezeigt

**Tabelle 3. Statuscodes**

Statuscode	Beschreibung	Aktion
0	Die Installation oder das Upgrade von SupportAssist wird erfolgreich abgeschlossen.	Keine Maßnahmen erforderlich.
1	Die gleiche oder eine neuere Version von SupportAssist ist bereits auf dem System installiert.	Keine Maßnahmen erforderlich.
2	Während der Installation oder des Upgrades von SupportAssist tritt eine Ausnahme oder ein nicht behandelter Fehler auf.	Wiederholen Sie die Installation. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
3	Nach der Deinstallation der älteren Version von SupportAssist ist ein Neustart erforderlich.	Weisen Sie den Endnutzer an, das System neu zu starten. Der Aufgabenplaner setzt die Installation nach dem Neustart automatisch fort.
4	Die Installation von SupportAssist schlägt fehl.	Wiederholen Sie die Installation. Wenn der Versuch nicht erfolgreich ist, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
5	Eine andere Instanz der ausführbaren Bereitstellungsdatei wird bereits ausgeführt.	Keine Maßnahmen erforderlich. Warten Sie, bis der vorhandene Prozess abgeschlossen ist.
6	Die Erstellung des Aufgabenplaners schlägt fehl. Der Aufgabenplaner ist erforderlich, um die Installation im Falle eines Fehlers erneut zu versuchen.	Wiederholen Sie die Installation. Wenn es weiterhin fehlschlägt, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
7	Das Backup der SupportAssist-Datenbank oder wichtiger Ordner schlägt während des Upgrades fehl. Der Upgradeprozess wird abgebrochen.	Wiederholen Sie die Installation. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
8	Die MSI-Installationsdatei fehlt oder ist ungültig.	Erstellen Sie ein neues Bereitstellungspaket und stellen Sie es erneut bereit. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
9	Die Installation von .NET Framework schlägt fehl.	Erstellen Sie ein neues Bereitstellungspaket und stellen Sie es erneut bereit. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
10	Die Zertifikatsvalidierung für extrahierte Ressourcen schlägt fehl.	Erstellen Sie ein neues Bereitstellungspaket und stellen Sie es erneut bereit. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
11	Nach der .NET-Installation ist ein Systemneustart erforderlich.	Weisen Sie den Endnutzer an, das System neu zu starten. Der Aufgabenplaner

**Tabelle 3. Statuscodes (fortgesetzt)**

Statuscode	Beschreibung	Aktion
		setzt die Installation nach dem Neustart automatisch fort.
12	Die erforderliche .NET-Datei fehlt im Bereitstellungspaket.	Erstellen Sie ein neues Bereitstellungspaket und stellen Sie es erneut bereit. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
13	Die Extraktion der eingebetteten Ressourcen schlägt fehl oder die Ressourcen fehlen.	Erstellen Sie ein neues Bereitstellungspaket und stellen Sie es erneut bereit. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
14	Die SupportAssist-Config.MSI Datei fehlt oder ist beschädigt.	Erstellen Sie ein neues Bereitstellungspaket und stellen Sie es erneut bereit. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an das Dell SupportAssist-Team.
15	Die Plattform wird nicht unterstützt. Hersteller oder OEM ist möglicherweise nicht Dell oder Alienware.	Stellen Sie sicher, dass die Bereitstellung nur für unterstützte Plattformen (Dell oder Alienware-Systeme) vorgesehen ist.

Nach der erfolgreichen Bereitstellung von SupportAssist und der Registrierung Ihrer PCs bei TechDirect können Sie die SupportAssist-Konfiguration in TechDirect ändern. Die Einstellungen werden automatisch auf die PCs angewendet, wenn sie mit Dell verbunden werden. Um jedoch eine vorhandene SupportAssist-Bereitstellung zu ändern, z. B. Proxy-Einstellungen, müssen Sie SupportAssist manuell aktualisieren und erneut bereitstellen. Siehe [Ändern einer vorhandenen SupportAssist-Bereitstellung](#).

**ANMERKUNG:** SupportAssist wird auf FIPS-fähigen PCs (Federal Information Processing Standard) nicht unterstützt.

Weitere Informationen zur Verwaltung Ihrer PCs finden Sie im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

## Ausführen des SupportAssist-Selbstdiagnosetests

### Voraussetzungen

- Der PC muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen über Administratorrechte auf dem PC verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist auf den PCs bereitgestellt wird. Siehe [Bereitstellen von SupportAssist auf Ihren PCs](#).

### Info über diese Aufgabe

Damit SupportAssist normal und erwartungsgemäß funktioniert, muss SupportAssist mit Dell verbunden werden. Führen Sie nach der Bereitstellung den Selbstdiagnosetest für einen beliebigen PC aus, um festzustellen, ob SupportAssist erfolgreich mit Dell verbunden wurde und erwartungsgemäß funktioniert. Sie können auch den Selbstdiagnosetest ausführen, um zu überprüfen, ob das System, auf dem der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist, für SupportAssist zugänglich ist.

### Schritte

1. Greifen Sie auf den PC zu, auf dem Sie den Selbstdiagnosetest durchführen möchten.
2. Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Menü **Programme**.
3. Klicken Sie auf **Eingabeaufforderung** und dann auf **Als Administrator ausführen**. Das Fenster der **Eingabeaufforderung** wird angezeigt.
4. Ändern Sie das Verzeichnis in `\Program Files\DELL\SupportAssistAgent\bin`.
5. Geben Sie `SelfDiagnosis.exe` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Je nach Testergebnis wird eine der folgenden Meldungen für jeden Test angezeigt:

- **Verfügbar** oder **Erreichbar**: SupportAssist wurde erfolgreich mit Dell verbunden und funktioniert wie erwartet.
- **Nicht verfügbar**: SupportAssist ist nicht mit Dell verbunden oder funktioniert nicht wie erwartet. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Starten Sie den PC neu und versuchen Sie erneut, den Selbstdiagnosetest durchzuführen.
- Überprüfen Sie die Proxy-, Firewall- und Netzwerkkonfigurationen in Ihrer Umgebung und versuchen Sie erneut, den Selbstdiagnosetest durchzuführen.

Wenden Sie sich nach der Ausführung der Selbstdiagnosetests an den technischen Support, um in folgenden Fällen Unterstützung zu erhalten:

- SupportAssist ist nicht mit Dell verbunden oder funktioniert nicht wie erwartet.
- Das System, auf dem der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist, ist für SupportAssist nicht zugänglich.

## Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist auf neuen PCs

Für das Bereitstellen von SupportAssist auf neueren PCs oder auf PCs, auf denen SupportAssist nicht ausgeführt wird, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:

- Verwenden Sie ein zuvor erzeugtes SupportAssist-Paket, das von anderen Administratoren mit dem Bereitstellungspaket-Manager erstellt wurde, und stellen Sie SupportAssist auf den PCs bereit. Die PCs werden gemäß den Konfigurationen im SupportAssist-Paket zum vorhandenen Standort hinzugefügt.
- Erstellen Sie einen neuen Standort, konfigurieren Sie SupportAssist und stellen Sie es dann mithilfe des neu heruntergeladenen SupportAssist-Pakets bereit. Die PCs werden dem neu erstellten Standort hinzugefügt. Sie können einen neuen Standort erstellen, indem Sie sich bei TechDirect als ein anderer Connect and manage administrator anmelden, der SupportAssist noch nie heruntergeladen hat, und dann SupportAssist konfigurieren und herunterladen.

## Installieren von Zentraler Ressourcenmanager

### Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass eine gültige Version von SupportAssist für Business PCs auf Ihrer PC-Flotte installiert ist. Siehe [Version und Gültigkeit](#).
- [Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#).
- Stellen Sie sicher, dass Microsoft .NET Desktop Runtime Version 8.0.x auf dem System installiert ist, auf dem Zentraler Ressourcenmanager installiert wird.
- Stellen Sie sicher, dass Transport Layer Security (TLS) Version 1.2 auf dem System aktiviert ist, auf dem Zentraler Ressourcenmanager installiert wird.
- Stellen Sie sicher, dass der Port 5690 auf dem System geöffnet ist, auf dem Zentraler Ressourcenmanager installiert wird.
- Stellen Sie sicher, dass die und -Ziele offen sind, um Zentraler Ressourcenmanager bei TechDirect zu registrieren.
- Um die BIOS-Administratorkennwörter abzurufen, muss die PC-Flotte mit dem System kommunizieren können, auf dem der Zentraler Ressourcenmanager installiert wird.
- Ein hochverfügbares System, auf dem das Windows-Betriebssystem ausgeführt wird, damit erfolgreiche BIOS-Updates ausgeführt werden können. Das System kann ein Server, eine virtuelle Maschine, ein Desktop usw. sein.
- Überprüfen Sie die Gültigkeit der Central Resource Manager-Version. Siehe [Version und Gültigkeit](#).

### Info über diese Aufgabe

Wenn Sie den Zentraler Ressourcenmanager beim Erstellen des SupportAssist-Installationspakets eingeschlossen haben, können Sie den Zentraler Ressourcenmanager auf einem System installieren, auf dem das Windows-Betriebssystem ausgeführt wird. Der Zentraler Ressourcenmanager speichert BIOS-Administratorkennwörter, die SupportAssist für Business PCs verwenden kann, um BIOS-Updates auf Ihrer PC-Flotte zu installieren.

Nach der Installation von Zentraler Ressourcenmanager können Sie entweder ein Standardkennwort für BIOS-Updates verwenden oder die Kennwörter mithilfe einer Tabelle importieren.

Sie können nach Bedarf mehrere Zentraler Ressourcenmanager-Instanzen in Ihrer PC-Flotte installieren. Allerdings kann nur eine Zentraler Ressourcenmanager-Instanz ohne Unternehmensnetzwerk- oder VPN-Verbindung extern zugänglich sein. Stellen Sie bei PCs, die sich außerhalb des Unternehmensnetzwerks befinden, nicht über VPN verbunden sind oder zwischen Unternehmens- und externen Netzwerken wechseln, sicher, dass Sie den PCs den Zugriff auf und das Abrufen von BIOS-Kennwortinformationen über externe Netzwerke gestatten. Um den externen Netzwerkzugriff zu aktivieren, installieren und öffnen Sie Zentraler Ressourcenmanager, gehen Sie zu **Start > Einstellungen** und aktivieren Sie im Abschnitt **Externer Netzwerkzugriff** die Option **Zugriff zulassen**.

 **ANMERKUNG:** Central Resource Manager unterstützt die ARM64-Architektur nicht.

## Schritte

1. Suchen Sie nach der **Eingabeaufforderung** und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.
2. Geben Sie `msiexec /i "[CentralResourceManager msi file path]\SupportAssistCentralResourceManager.msi" TRANSFORMS="[mst file path]\SupportAssistConfiguration.mst" DEPLOYMENTKEY="[deploymentKey]" /norestart /qn /!+ "[msi log path]\CrMmsi.log"` ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.

**ANMERKUNG:** Sie müssen sicherstellen, dass der Seed-Wert mit dem in SupportAssist und Central Resource Manager verwendeten Wert übereinstimmt.

## Ergebnisse

Der Zentraler Ressourcenmanager wird auf dem System installiert.

Überprüfen Sie, ob die PC-Flotte mit dem System kommuniziert, auf dem der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist: [Ausführen des SupportAssist-Selbstdiagnostetests](#).

## Nächste Schritte

Öffnen Sie Zentraler Ressourcenmanager als Administrator und verwenden Sie die folgenden Optionen, um die BIOS-Administratorkennwörter für Ihre PC-Flotte zu speichern:

- **Standardkennwort speichern:** wenn Sie ein gemeinsames BIOS-Administratorkennwort für die meisten oder alle Ihre PCs verwenden.
- **Kennwörter über eine Tabelle speichern:** wenn Sie für jeden PC ein anderes BIOS-Administratorkennwort verwenden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Kennwörter mithilfe der Tabelle zu speichern:

1. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > PCs > Bestand**.
2. Wählen Sie in der Liste **Exportieren** die Option **Central Resource Manager List** aus.
3. Geben Sie in der heruntergeladenen Tabelle die BIOS-Administratorkennwörter für die einzelnen PCs ein.
4. Importieren Sie die Tabelle im Zentraler Ressourcenmanager.

### **ANMERKUNG:**

- Sie können nur die BIOS-Administratorkennwörter in der Tabelle eingeben. Änderungen an anderen Feldern in der Tabelle werden nicht unterstützt.
- Der Zentraler Ressourcenmanager speichert nur die Liste der PCs und die zugehörigen BIOS-Administratorkennwörter, die zuletzt importiert wurden. Zuvor gespeicherte Informationen werden nicht aufbewahrt.
- Wenn Sie die BIOS-Administratorkennwörter für Ihre PC-Flotte aktualisieren, müssen Sie die Kennwörter auch im Zentraler Ressourcenmanager aktualisieren.

# Aktualisieren von SupportAssist für Business-PCs und Software-Add-ons

## SupportAssist für Business PCs

Durch das Update von SupportAssist wird sichergestellt, dass die neuesten SupportAssist-Funktionen auf Ihrem PC verfügbar sind. Wenn Sie angegeben haben, dass Sie SupportAssist für Business PCs automatisch aktualisieren möchten, wird SupportAssist automatisch auf die neueste verfügbare Version aktualisiert.

Wenn Sie SupportAssist für Business PCs manuell aktualisieren möchten, laden Sie die ausführbare Datei des Bereitstellungspaket-Managers von TechDirect herunter und verwenden Sie ein beliebiges Bereitstellungstool, um SupportAssist bereitzustellen.

Führen Sie nach dem Herunterladen der ausführbaren Datei des Bereitstellungspaket-Managers die ausführbare Datei aus, um das Bereitstellungspaket für die neueste SupportAssist-Version zu erstellen, die auf den PCs bereitgestellt werden kann. Siehe [Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspaket](#)s und [Bereitstellen von SupportAssist auf Ihren PCs](#).

**ANMERKUNG:** Die Updatezeit variiert je nach Netzwerkbandbreite und PC-Leistung.

**i ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist auf Ihrem PC abgelaufen ist, müssen Sie manuell auf die neueste Version aktualisieren. Automatische Aktualisierungen werden bei abgelaufenen Versionen nicht unterstützt. Siehe [Version und Gültigkeit](#).

**i ANMERKUNG:** SupportAssist-Updates sind nicht für PCs verfügbar, auf denen die folgenden Betriebssysteme ausgeführt werden: Windows 10 Version 1803 und früher, Windows 8.1, Windows 8 und Windows 7. Wenn Sie alle Vorteile von SupportAssist nutzen möchten, wird empfohlen, SupportAssist auf PCs zu installieren, auf denen das Betriebssystem Windows 11 oder Windows 10 Version 1809 oder höher ausgeführt wird.

## Zentraler Ressourcenmanager

Das Aktualisieren von Central Resource Manager stellt sicher, dass Ihnen die neuesten Funktionen zur Verfügung stehen. Wenn Sie Zentraler Ressourcenmanager Version 3.5 oder höher ausführen, wird dieser standardmäßig automatisch auf die kommenden Versionen aktualisiert.

Um Central Resource Manager manuell zu aktualisieren, wenn die neueste Version verfügbar ist, öffnen Sie die Anwendung **Central Resource Manager** auf Ihrem System und aktualisieren Sie über die Seite **Einstellungen** oder die **Startseite** auf die nächste Version. Alternativ können Sie auch das Software-Add-on für **Central Resource Manager** im Bereitstellungspaket-Manager auswählen, das Bereitstellungspaket herunterladen und **Central Resource Manager** manuell installieren.

## Dell Trusted Device

Der Dell Trusted Device-Sicherheitsagent wird nicht automatisch aktualisiert. Sie müssen die neueste Version manuell herunterladen und neu installieren, sobald verfügbar. Um die neueste Version herunterzuladen, wählen Sie das Software-Add-on **Dell Trusted Device** im Bereitstellungspaket-Manager aus, laden Sie das Bereitstellungspaket herunter und stellen Sie es manuell bereit.

# Bereitstellen von SupportAssist über das Dell Management Portal und über Microsoft Intune

## Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass die .NET Desktop Runtime auf allen Zielgeräten vorinstalliert ist.
- Die PCs müssen die Anforderungen von [Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist](#) erfüllen.

## Schritte

1. Melden Sie sich beim [Dell Management Portal](#) mit Ihren Microsoft Entra ID-Anmeldeinformationen an, die mit Ihren Zugangsdaten für das MS Intune-Portal identisch sein sollten.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Apps** des Dell Management Portals **Dell SupportAssist** aus.
3. Wählen Sie **Dell SupportAssist for Business PCs** aus und veröffentlichen Sie es in Ihrer **Microsoft Intune-Instanz** .
4. Vergewissern Sie sich nach der Veröffentlichung, dass SupportAssist im **Windows-Anwendungsabschnitt** in Ihrer Intune-Umgebung für die Bereitstellung verfügbar ist.
5. Stellen Sie SupportAssist mithilfe von Intune-Sicherheitsgruppen für die erforderliche PC-Flotte bereit.
6. Melden Sie sich bei TechDirect an, laden Sie den Bereitstellungspaket-Manager herunter und generieren Sie eine ADMX/ADML-Konfigurationsdatei für Ihren TechDirect-Mandanten.
7. Laden Sie die ADMX/ADML-Datei in Ihre Intune-Instanz für die SupportAssist-Anwendung hoch, um sicherzustellen, dass PCs, auf denen SupportAssist ausgeführt wird, eine Verbindung zu TechDirect herstellen können.

# Konfigurieren und Verbinden von SupportAssist, nachdem es über andere Quellen von Dell installiert wurde

SupportAssist für Business PCs ist neben TechDirect auch über die folgenden Quellen erhältlich:

- Ready Image: ein sauberes, einfaches Image ohne zusätzliche Software. Sie können SupportAssist for Business PCs beim Kauf der Ready Image-Lösung einschließen.
- Seite SupportAssist für Business PCs: Laden Sie die neueste Version von SupportAssist für Business PCs manuell von der Seite [Verbindung zu SupportAssist for Business PCs in TechDirect](#) herunter.
- Intune Enterprise App Catalog: Stellen Sie SupportAssist for Business PCs für Ihre PC-Flotte direkt aus Intune Enterprise App Catalog bereit.

Wenn Sie SupportAssist für Business PCs Version 3.6 in Ihr Ready Image aufgenommen haben oder die neueste Version von SupportAssist manuell über die Seite [Verbindung zu SupportAssist for Business PCs in TechDirect](#) erhalten haben, müssen Sie SupportAssist so konfigurieren, dass Ihr PC in TechDirect verwaltet wird.

1. Erstellen Sie das Bereitstellungspaket, um die Konfiguration auf vorinstallierte SupportAssist-Versionen anzuwenden, und verbinden Sie SupportAssist mit TechDirect:
  - a. Laden Sie den Bereitstellungspaket-Manager herunter.
  - b. Wählen Sie im Bereitstellungspaket-Manager-Assistenten für den Bereitstellungsmodus die **Option Einstellungen** für eine vorhandene SupportAssist-Bereitstellung ändern aus und generieren Sie ein neues SupportAssist-Bereitstellungspaket, das in Ihrer PC-Flotte bereitgestellt werden soll.
2. Konfigurieren Sie in TechDirect auf Verbinden und verwalten unter Einrichten und verbinden die SupportAssist-Einstellungen:
  - a. Geben Sie Kontaktinformationen und Versanddetails ein.
  - b. Verwalten Sie SupportAssist-Einstellungen.

## Themen:

- [Herunterladen des SupportAssist Bereitstellungspaket-Manager](#)
- [Generieren des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#)

## Herunterladen des SupportAssist Bereitstellungspaket-Manager

### Voraussetzungen

- Sie benötigen ein TechDirect-Konto.
- Sie müssen Browser-Popups von TechDirect aktiviert haben.
- Sie müssen bei TechDirect als Connect and manage administrator angemeldet sein.

### Info über diese Aufgabe

Wenn Sie SupportAssist zum ersten Mal bereitstellen, müssen Sie zunächst den Bereitstellungspaket-Manager von TechDirect herunterladen und ein nutzerdefiniertes Bereitstellungspaket erstellen, das Sie auf Ihren verwalteten PCs bereitstellen können.

Nach dem Herunterladen des nutzerdefinierten Bereitstellungspakets können Sie Kontakt- und Versandinformationen hinzufügen und SupportAssist-Einstellungen konfigurieren.

### Schritte

1. Gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten**. Die Seite **PCs verwalten** wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf der Karte **Connect and manage PCs** (PCs verbinden und verwalten) auf **MANAGE** (Verwalten). Die Seite **Einrichten und mit SupportAssist verbinden** wird angezeigt.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Bereitstellungspaket-Manager für SupportAssist** auf **Herunterladen**. Die ausführbare Datei `SupportAssistDeploymentManager.zip` wird heruntergeladen und die Seite **Bereitstellungsanweisungen** wird angezeigt.
  - ANMERKUNG:** Wenn Sie den Bereitstellungspaket-Manager nicht herunterladen können, löschen Sie die Cookies und den Cache des Browsers und versuchen Sie es erneut.
  - ANMERKUNG:** Alle SupportAssist-Versionen haben Ablaufdaten. Sie können das Ablaufdatum für Ihre Version über [Version und Gültigkeit](#) anzeigen und auf die neueste Version aktualisieren, um einen kontinuierlichen Support sicherzustellen.
4. Erstellen Sie das nutzerdefinierte Bereitstellungspaket mithilfe des Bereitstellungspaket-Manager und stellen Sie SupportAssist bereit. Siehe [Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#).
5. Führen Sie im Abschnitt **Kontakt- und Versandadresse hinzufügen** einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf **Neu hinzufügen**, geben Sie die primären Kontaktdetails, die sekundären Kontaktdetails und die Lieferadresse ein und klicken Sie dann auf **Speichern und weiter**.
  - Klicken Sie auf **Aus vorhandenen auswählen**, wählen Sie die Kontaktinformationen und die Versandadresse aus der vorhandenen Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.
  - ANMERKUNG:** Wenn die Kontakt-E-Mail-Adressen und die in TechDirect registrierte E-Mail-Adresse identisch sind, wird die bevorzugte Sprache automatisch entsprechend der Sprache des TechDirect-Nutzerprofils ausgefüllt. Wenn die E-Mail-Adressen unterschiedlich sind, können Sie die bevorzugte Sprache auswählen.

Die Kontakt- und Versandinformationen werden gespeichert. Der technische Support von Dell verwendet diese Informationen, um in Ihrem Namen Supportanfragen zu erstellen und gegebenenfalls erforderliche Ersatzteile zu versenden.
6. Aktivieren oder deaktivieren Sie bei Bedarf im Abschnitt **Einstellungen** die standardmäßigen [SupportAssist-Einstellungen](#) und klicken Sie auf **Speichern**.
  - ANMERKUNG:** Die Konfiguration wird innerhalb von 30 Minuten nach dem Herstellen einer Verbindung mit Dell auf die PCs angewendet.

## Nächste Schritte

[Generieren des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#).

# Generieren des SupportAssist-Bereitstellungspakets

## Voraussetzungen

Der PC muss die [Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist](#) erfüllen.

## Schritte

1. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, in das Sie die ausführbare Datei des Bereitstellungspaket-Manager von TechDirect heruntergeladen haben, und extrahieren Sie die Dateien.
2. Doppelklicken Sie auf `SupportAssistDeploymentManager.exe`, um den **Bereitstellungspaket-Manager**-Assistenten zu starten.
3. Klicken Sie auf der Seite **Willkommen** auf **Next**. Die Seite **Aktivierung** wird angezeigt.
  - ANMERKUNG:** Wenn keine Netzwerkverbindung verfügbar ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um mit der Erstellung des Bereitstellungspakets fortzufahren, können Sie entweder eine Verbindung zu einem Netzwerk herstellen oder die Proxydetails eingeben.
4. Standardmäßig wird die Aktivierungsdatei für einen Standort validiert. Gehen Sie wie folgt vor, um einen anderen Standort zu aktivieren:
  - a. Navigieren Sie über das [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten** > **PCs verwalten** > **Einrichten und verbinden** > **Herunterladen**.
  - b. Wählen Sie den Standort aus und laden Sie die Aktivierungsdatei herunter.
  - c. Importieren Sie die Aktivierungsdatei im Bereitstellungspaket-Manager und klicken Sie auf **Aktivierungsdatei validieren**. Die Seite **Bereitstellungsmodus** wird angezeigt.

5. Um die über andere Quellen installierte SupportAssist-Version zu konfigurieren, optional Software-Add-ons zu installieren und den Proxy zu konfigurieren, wählen Sie **Vorhandene SupportAssist-Bereitstellung ändern** aus und klicken Sie auf **Weiter**.
  - a. Geben Sie einen Bereitstellungsschlüssel ein, um ein verschlüsseltes Bereitstellungspaket zu generieren.
 

Der Bereitstellungsschlüssel gleicht einem Kennwort, das Sie für die Verschlüsselung des Bereitstellungspakets erstellen müssen. Sie müssen den gleichen Bereitstellungsschlüssel verwenden, während Sie SupportAssist auf Ihren PCs bereitstellen. Derselbe Bereitstellungsschlüssel kann auch verwendet werden, um mehrere Bereitstellungspakete zu erstellen.

**ANMERKUNG:** Stellen Sie sicher, dass Sie einen vier bis zehn Zeichen langen Schlüssel eingeben, der Buchstaben, Zahlen und eins der Sonderzeichen # & \$ enthält.
  - b. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Software-Add-ons** wird angezeigt.
6. Wählen Sie Ihre Einstellungen für die folgenden Software-Add-ons aus und klicken Sie auf **Weiter**:
  - **Central Resource Manager:** ermöglicht Ihnen das Speichern von BIOS-Administratorkennwörtern für Ihre PCs. SupportAssist verwendet die gespeicherten Kennwörter, um BIOS-Aktualisierungen auf bios-kennwortkonfigurierten PCs zu installieren. Wenn Sie sich für den Download von Central Resource Manager entschieden haben, gehen Sie wie folgt vor:
    - a. Geben Sie den numerischen Seed-Wert ein.
 

Der Seed-Wert wird für die Verschlüsselung der BIOS-Kennwörter verwendet. Sie können denselben Seed-Wert verwenden, um Zentraler Ressourcenmanager erneut zu installieren, ohne SupportAssist erneut bereitzustellen.
    - b. Geben Sie die IP-Adresse, den Hostnamen oder den vollqualifizierten Domainnamen (FQDN) des Systems ein, auf dem der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist.
 

**ANMERKUNG:** Alle Ressourcenversionen von Central Manager haben Ablaufdaten. Sie können das Ablaufdatum für Ihre Version über [Version und Gültigkeit](#) anzeigen und auf die neueste Version aktualisieren, um einen kontinuierlichen Support sicherzustellen.
  - **Dell Trusted Device:** ein Sicherheits-Agent, der die Sicherheitsinformationen für die verbundenen PCs bereitstellt und Ihnen ermöglicht, die Integrität der Komponenten in Ihren PCs zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs* auf der Seite [Dokumentation zu SupportAssist for Business PCs](#) oder in den Handbüchern für Dell Trusted Device, die auf der Seite [Dokumentation zu Dell Trusted Device](#) verfügbar sind.

Die Seite **Proxy** wird angezeigt.
7. Wenn sich der PC und das System, auf denen der Zentraler Ressourcenmanager installiert ist, über einen Proxy-Server mit dem Internet verbinden, gehen Sie wie folgt vor:
  - a. Wählen Sie **Über einen Proxy mit dem Internet verbinden** und geben Sie Adresse und Anschlussnummer ein.
  - b. Wenn für den Proxyserver eine Authentifizierung erforderlich ist, wählen Sie **Diese Proxy erfordert Authentifizierung** aus und geben Sie Benutzernamen und Kennwort für den Proxyserver ein.
 

**ANMERKUNG:** Für die Proxyserverauthentifizierung wird empfohlen, den Nutzernamen und das Kennwort eines Servicekontos ohne Ablaufdatum zu verwenden.
  - c. Wählen Sie **Andere Dell Anwendungen dürfen diese Proxy-Details verwenden** aus.  
Nach der Auswahl gibt SupportAssist Proxydetails an andere Dell Anwendungen weiter, die auf demselben PC ausgeführt werden.
  - d. Wählen Sie im Bereich für die **Validierung der Serverzertifikate** eine der folgenden Optionen:
 

SupportAssist validiert nach der Bereitstellung Serverzertifikate von Remoteservern und überprüft die Zertifikatkette sowie den Zertifikatsperrstatus. Wenn die Überprüfung der Zertifikatkette fehlschlägt, kommuniziert SupportAssist nicht mit Dell und ist somit nicht betriebsbereit.

    - **Überprüfung durchführen:** SupportAssist führt die Zertifikatsperrüberprüfung durch und ist nur betriebsbereit, wenn die Prüfung bestanden wird. Wenn die Prüfung fehlschlägt, ist SupportAssist nicht betriebsbereit.
    - **Skip check and continue** (Prüfung überspringen und fortfahren): SupportAssist führt die Zertifikatsperrüberprüfung durch und bleibt auch dann betriebsbereit, wenn die Sperrüberprüfung fehlschlägt.
  - e. Klicken Sie auf **Weiter**.  
Die Seite **Ausgabe** wird angezeigt.
8. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:
  - a. Wählen Sie eines der bevorzugten Dateiformate für die Bereitstellung: **Windows Installer Setup Transform (MST)** oder **administrative Vorlagendateien (ADMX/ADML)**.
  - b. Wählen Sie den Ordner, in den Sie das Bereitstellungspaket extrahieren möchten.
  - c. Klicken Sie auf **Ausgabe erstellen**.

## Ergebnisse

Das nutzerdefinierte Bereitstellungspaket wird generiert und in den ausgewählten Ordner heruntergeladen. Sie können dieses Paket verwenden, um die Konfiguration auf vorinstallierte SupportAssist-Versionen anzuwenden.

## Nächste Schritte

1. Schließen Sie die SupportAssist-Bereitstellung und -Aktivierung mit einem Bereitstellungstool Ihrer Wahl ab, z. B. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune oder VMware Workspace One. Die Bereitstellungsbefehle und -anweisungen finden Sie in `SupportAssistDeploymentInstructions.txt`. Sie können SupportAssist mithilfe dieser Befehle auch manuell auf jedem PC installieren. Nachdem die Konfiguration und Bereitstellung abgeschlossen und die PCs mit Dell verbunden sind, können Sie mit der zentralen Verwaltung Ihrer PC-Flotte in TechDirect beginnen.



**ANMERKUNG:** Historische Daten, die von SupportAssist vor der Konfiguration und Bereitstellung erfasst wurden, sind nicht in TechDirect verfügbar.

2. [Ausführen des SupportAssist-Selbstdiagnostetests.](#)
3. Optional: [Installieren von Zentraler Ressourcenmanager.](#)

# Aktivieren von SupportAssist mithilfe von administrativen Active Directory-Vorlagendateien (.admx/.adml)

## Voraussetzungen

- SupportAssist muss auf den PCs vorinstalliert sein.
- Die PCs müssen Mitglieder der Active Directory-Gruppe sein.

## Info über diese Aufgabe

Wenn Sie [Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets](#) mit administrativen Vorlagendateien (.admx/.adml) verwenden, werden die Dateien SupportAssistConfiguration.admx und SupportAssistConfiguration.adml in Ihrem SupportAssist-Bereitstellungspaket erzeugt. Diese Dateien werden verwendet, um die Bereitstellung von SupportAssist mithilfe der Active Directory-Gruppenrichtlinie abzuschließen. Wenn die Gruppenrichtlinie auf den PCs aktualisiert wird, wird SupportAssist automatisch mit den neuesten Konfigurationseinstellungen konfiguriert, die in den administrativen Vorlagendateien angegeben sind, und registriert sich bei TechDirect.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Active Directory-Gruppenrichtlinie zu aktualisieren:

## Schritte

1. Gehen Sie wie folgt vor, um die ADMX- und ADML-Dateien in die Policy-spezifischen Ordner auf dem Active Directory-Server zu kopieren:
  - a. Öffnen Sie den **Datei-Explorer** und navigieren Sie zum Ordner `C:\Windows\PolicyDefinitions`.
  - b. Kopieren Sie die Datei `SupportAssistConfiguration.admx` in den Ordner `PolicyDefinitions`.
  - c. Navigieren Sie zum erforderlichen sprachspezifischen Ordner innerhalb des Ordners `PolicyDefinitions`, z. B. `C:\Windows\PolicyDefinitions\en-US`.
  - d. Kopieren Sie die Datei `SupportAssistConfiguration.adml` in den Sprachenordner.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um die Gruppenrichtlinie auf dem Active Directory-Server zur Bereitstellung der SupportAssist-Konfiguration zu aktivieren:
  - a. Öffnen Sie die **Gruppenrichtlinien-Managementkonsole (GPMC)**.
  - b. Navigieren Sie zu dem Gruppenrichtlinienobjekt (GPO), das Sie konfigurieren möchten (oder erstellen Sie ein neues GPO).
  - c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das GPO und wählen Sie **Bearbeiten**. Der **Gruppenrichtlinienverwaltungseditor** wird angezeigt.
  - d. Navigieren Sie zu **Computerkonfiguration > Administrative Vorlagen > SupportAssist-Agent**.
  - e. Doppelklicken Sie auf **SupportAssist für Business-PC**, wählen Sie **Aktiviert** aus und klicken Sie auf **Anwenden**.
  - f. Schließen Sie den **Gruppenrichtlinienverwaltungs-Editor**.

### ANMERKUNG:

Wenn Sie eine ADMX- oder AXML-Richtlinie mithilfe der Gruppenrichtlinien-Verwaltungskonsole (Group Policy Management Console, GPMC) oder Intune anwenden, wird ein Fenster angezeigt, in dem die Felder Schlüssel und Inhalt automatisch ausgefüllt werden.

- **Schlüsselfeld:** Dieses Feld enthält den Bereitstellungsschlüssel, der während der Erstellung des SupportAssist (SA)-Pakets in Deployment Package Manager (DPM) definiert wurde. Der Schlüssel muss mit dem Schlüssel übereinstimmen, der im Bereitstellungspaket verwendet wird.
- **Inhaltsfeld:** Dieses Feld enthält ein verschlüsseltes Blob, das vom DPM-Tool generiert wurde. Dazu gehören der Bereitstellungsschlüssel, die Proxyeinstellungen, der Gruppenname und andere Konfigurationswerte. Bearbeiten Sie dieses Feld nicht manuell. Sie wird automatisch erzeugt und muss unverändert bleiben, damit die Policy ordnungsgemäß funktioniert.

3. Nach dem Aktivieren der Gruppenrichtlinie können Sie entweder warten, bis das Gruppenrichtlinienobjekt (GPO) sich durch Ihre Active Directory-Umgebung verbreitet hat, oder Sie können ein sofortiges Update der PCs erzwingen.

# 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 4. 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.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; PCs verbinden und verwalten &gt; Übersicht</b>	Unterstützt	Unterstützt
Einrichten und Verbinden	Konfigurieren und laden Sie SupportAssist herunter, um Ihre Dell PCs zentral zu verwalten und zu überwachen.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; PCs verbinden und verwalten &gt; Einrichten und verbinden</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
PCs und Gruppen	Den PC-Bestand, die Leistung Ihrer PCs und deren Auslastung anzeigen.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs &gt; verwalten PCs verbinden und verwalten &gt; Gruppen &gt; verwalten</b>	Unterstützt	Unterstützt
			Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Empfehlungen	<b>Mehrere PCs:</b> Anzeigen von Empfehlungen für Ihre PCs und Remote-Optimieren Ihrer PCs.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; Empfehlungen und verwalten &gt; Verwalten &gt; Empfehlungen</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
	<b>Einzelner PC:</b> Anzeigen von Empfehlungen für einen einzelnen PC und Remote-Optimieren dieses PC.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs &gt; verwalten PCs verbinden und verwalten Verwalten &gt; &gt; Empfehlungen</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.

**Tabelle 4. SupportAssist-Funktionen und -Rollen in TechDirect (fortgesetzt)**

<b>Funktion</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>TechDirect-Navigation</b>	<b>Connect and manage administrator</b>	<b>Connect and manage technician</b>
	<b>Systemwiederherstellung:</b> Remote-Initiierung einer Systemwiederherstellung zum Zurücksetzen von Treiber-Updates auf einem einzelnen PC.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs &gt; verwalten PCs verbinden und verwalten Verwalten &gt; &gt; Empfehlungen</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Update-Kataloge	Benutzerdefinierte Kataloge zur Aktualisierung Ihrer PCs erstellen, bearbeiten und bereitstellen	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; Aktualisieren der Kataloge und verwalten &gt; Verwalten &gt; Update-Kataloge</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Warnmeldungen	SupportAssist-Warnmeldungen verwalten.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; Empfehlungen und verwalten &gt; Verwalten &gt; Warnmeldungen)</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Korrekturregeln	Korrekturregeln zur Identifizierung und Korrektur von Problemen mit Ihren PCs verwalten.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; PCs verbinden und verwalten &gt; Verwalten) &gt; Korrekturregeln</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Anwendungserfahrung	Anwendungserfahrungsdaten für einen einzelnen PC und für alle Ihre PCs anzeigen.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten) &gt; Empfehlungen und verwalten &gt; Verwalten) &gt; Anwendungen</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Health	Daten zum Funktionszustand für einen einzelnen PC oder für alle Ihre PCs anzeigen.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; PCs verbinden und verwalten &gt; Bestand verwalten &gt;</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
Sicherheit	<b>Sicherheitszustand:</b> Erfassen und Managen der Sicherheit eines einzelnen PC oder aller PCs.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; Empfehlungen und verwalten &gt; Verwalten &gt; Sicherheit</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
	<b>Komponentenverifizierung:</b> Anzeigen von Informationen über die Komponenten in Ihrem PC gegenüber der werkseitigen Konfiguration.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; PCs verbinden und verwalten &gt; Verwalten &gt; Sicherheit</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.

**Tabelle 4. SupportAssist-Funktionen und -Rollen in TechDirect (fortgesetzt)**

Funktion	Beschreibung	TechDirect-Navigation	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
Einstellungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eine Bestandskennung einrichten, um mit Ihrem PC-Bestand verknüpfte Ressourcen anzuzeigen.</li> <li>● Remotesupport aktivieren.</li> <li>● Regeln für Warnmeldungen einrichten.</li> <li>● PC-Aktualisierungsquelle einrichten.</li> <li>● Integrieren Sie Warnungen mit ServiceNow.</li> <li>● Rollen und Berechtigungen für Connect and manage technician anzeigen und ändern.</li> </ul>	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; Empfehlungen und verwalten &gt; Verwalten &gt; Einstellungen</b>	Unterstützt	Nicht unterstützt
Zusammenfassung	<b>Leistungsindikatoren (KPIs):</b> Anzeigen einer Übersicht der KPIs, um das Verhalten der PCs zu bestimmen.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; PCs verbinden und verwalten &gt; Zusammenfassung &gt; Leistungsindikatoren</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.
	<b>Auditpfad:</b> Anzeigen eines Datensatzes der Aktivitäten, die vom Connect and manage administrator und dem Connect and manage technician durchgeführt wurden.	<b>Verbinden und verwalten &gt; PCs verwalten &gt; PCs verbinden und verwalten &gt; Zusammenfassung &gt; Auditpfad</b>	Unterstützt	Erfordert Berechtigungen vom Connect and manage administrator.


# Version und Gültigkeit

## SupportAssist für Business PCs

Es wird empfohlen, stets auf die neueste Version zu aktualisieren, um kontinuierlichen Support sicherzustellen und von allen Vorteilen von SupportAssist zu profitieren.

Die folgende Tabelle listet die Gültigkeit der einzelnen Versionen von SupportAssist auf:

**Tabelle 5. SupportAssist-Version und Gültigkeit**

Releaseversion	Gültigkeit
4.9.0,40923	Gültig bis 31. Januar 2027
4.5.3,25254	Gültig bis 30. Juni 2026
4.5.2,24316	Gültig bis 30. Juni 2026
4.5.1,23326	Gültig bis 31. Januar 2026
4.5.0.18225 (Patch-2-Update)	Gültig bis 31. Januar 2026
4.5.0.17431 (Patch-1-Update)	
4.5.0,11735	
3.6.0.56900 (Patch-Update)	Gültig bis 30. September 2025
3.6.0,56884	Gültig bis 30. September 2025
3.5.0.46197 und früher	Abgelaufen  <b>ANMERKUNG:</b> Wenn SupportAssist auf Ihrem PC abgelaufen ist, müssen Sie manuell auf die neueste Version aktualisieren. Automatische Aktualisierungen werden bei abgelaufenen Versionen nicht unterstützt.

## Zentraler Ressourcenmanager

Es wird empfohlen, stets auf die neueste Version zu aktualisieren, um kontinuierlichen Support sicherzustellen und von allen Vorteilen von Central Resource Manager zu profitieren.

Die folgende Tabelle listet die Gültigkeit der einzelnen Versionen von Central Resource Manager auf:

**Tabelle 6. Version und Gültigkeit von Central Resource Manager**

Releaseversion	Gültigkeit
4.5.3,25254	Gültig bis 30. Juni 2026
4.5.2,24316	Gültig bis 30. Juni 2026
4.5.1,23326	Gültig bis 31. Januar 2026
4.5.1,17488	Gültig bis 31. Januar 2026
4.5.0,11735	Gültig bis 31. Januar 2026
3.6.0,56884	Gültig bis 30. September 2025
3.5.0.47317 und früher	Abgelaufen

# SupportAssist-Version und Bereitstellungs-Produktcode

Der bei der Bereitstellung zu verwendende Produktcode variiert je nach der Version von SupportAssist, die Sie bereitstellen. Die folgende Tabelle enthält den Produktcode für die einzelnen SupportAssist-Versionen:

**Tabelle 7. SupportAssist-Version und Produktcode**

SupportAssist-Version	Produktcode
4.9.0.x	2CB737EA-4230-4605-A8EC-2233A2D3E7AE
4.5.3.x	46A18083-9AD3-4BA5-B451-2F690D0C7C89
4.5.2.x	D2C6C498-C603-40E5-8482-723FAFD44C75
4.5.1.x	0D35A1E8-EDF2-49B4-98AC-4BCBA842C445
4.5.0.x	93D44311-C3E0-4FCD-A924-BFAD0AD80525
3.6.0.x	FB5FA53F-5501-4E4C-A57A-6E96199AA22D
3.5.0.x	7622AC14-4D15-4C29-A56C-14A53FF246C7
3.4.1.x	193A0BA2-2FE7-4CC6-9E2D-AA98BF3A0955
3.4.0.x	550B9D53-29F0-44DB-9EBC-B39C4B6948FD

# 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.

# 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 8. 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>	Dokumentationsseite zu <a href="#">SupportAssist für Business PCs</a>
	Partner: <i>SupportAssist für Business PCs – Bereitstellungshandbuch für Partner</i>	
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	<a href="#">TechDirect</a>
SupportAssist – Vorteile und Funktionen	SupportAssist – Homepage	<a href="#">SupportAssist für Business-PCs – Startseite</a>
Verwenden von Image Assist Dynamic	<i>Image Assist Dynamic für mehrere Plattformen – Benutzerhandbuch</i>	Dokumentationsseite zu <a href="#">Image Assist</a>
Aktuelle Funktionen und Versionen von Ready Image	Dell Ready Image – Technische Daten	<a href="#">Dell Ready Image – Technische Daten</a>

## Videos

- [Onboarding in TechDirect zum Einrichten und Verbinden von SupportAssist für Business PCs](#): zeigt das Onboarding in TechDirect und das Aktivieren des Service „Connect and manage“.
- [Anzeigen der Integrität Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist für Business PCs](#): zeigt, wie Sie die Integrität Ihrer PC-Flotte anzeigen können.
- [Anzeigen der Anwendungserfahrung für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist für 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.

# 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**.