

# SupportAssist for Business PCs com SO Windows Perguntas Frequentes

## Perguntas frequentes

### Conta TechDirect

- Sou um administrador de TI. Que contas Dell devo criar antes de configurar o SupportAssist?
- Sou um parceiro. Que contas devo criar antes de configurar o SupportAssist na frota de PCs do meu cliente?
- Já criei uma conta em A Minha Conta Dell. Posso utilizar as mesmas credenciais para iniciar sessão no TechDirect?

### Configurar e transferir o SupportAssist

- Quais são os benefícios da instalação do SupportAssist for Business PCs na minha frota de PCs?
- Quais os sistemas operativos suportados pelo SupportAssist?
- Qual é a diferença entre as opções – Realizar análises em segundo plano e Realizar todas as análises e atualizações remotas sem interação por parte do utilizador final?
- Se eu ativar a opção Suprimir notificação do utilizador final caso seja necessário reiniciar após a instalação, o sistema reinicia automaticamente?
- Quais os formatos suportados dos pacotes de implementação do SupportAssist?
- Posso atualizar as minhas informações de contacto após a implementação do SupportAssist?

### Implementar o SupportAssist

- Quais os pré-requisitos para a implementação do SupportAssist?
- Tenho o SupportAssist for Home PCs instalado nos PCs na minha organização. Posso implementar o SupportAssist for Business PCs nos mesmos PCs?
- Quais são as utilizações do script SupportAssistCleanup.ps1?
- Tenho utilizado diferentes pacotes de implementação para implementar o SupportAssist nos PCs geridos. Como estão organizados os PCs?
- Pretendo implementar o SupportAssist em novos PCs no meu ambiente. Tenho de transferir um novo pacote de implementação ou posso utilizar um pacote existente?
- Quando implementar o SupportAssist, vou receber um e-mail de registo do TechDirect?
- Implementei o SupportAssist for Business PCs na minha frota de PCs. Quando é que os PCs são visualizados no TechDirect?
- Implementei o SupportAssist nos meus PCs, mas gostaria de alterar as definições. Terei de voltar a implementar o SupportAssist nos PCs depois dessas alterações?
- Configurei as definições do proxy no assistente do Gestor do Pacote de Implementação, mas o meu proxy não está acessível a partir dos PCs. O SupportAssist liga-se à Internet e à Dell?
- Pretendo implementar a versão mais recente do SupportAssist na minha frota de PCs. Isso vai eliminar as versões mais antigas do SupportAssist da minha frota de PCs?
- Como é que verifico se o ficheiro de instalação do SupportAssist está assinado digitalmente?
- O código 1644 é apresentado durante a implementação do SupportAssist. Qual poderá ser o motivo?
- O código de erro 1939 é apresentado durante a implementação do SupportAssist. O que devo fazer para concluir a implementação?

## Atualizar o SupportAssist

- Instalei uma versão mais antiga do SupportAssist for Business PCs na minha organização. Devo atualizar para a versão mais recente do SupportAssist?
- Qual é a data de validade da minha instalação do SupportAssist?
- Qual é a data de validade da minha instalação do Central Resource Manager?

## Gerir os locais e os grupos

- O que é um local?
- Porque é que o SupportAssist cria locais?
- Em que momento é criado um local?
- Posso criar manualmente um local no TechDirect?
- Como posso evitar criar vários locais?
- Posso mover os PCs entre os locais?
- Posso combinar vários locais?
- Posso eliminar um local?
- Como posso gerir vários locais e contas de administrador no TechDirect?
- O que é um grupo?
- Tenho PCs em vários locais. Como devo agrupar os PCs?
- Posso organizar os meus ativos num grupo enquanto implemento o SupportAssist?
- Tenho vários administradores que estão a gerir diferentes PCs na minha organização. Os administradores personalizaram um pacote de implementação para os PCs que estão a gerir. Como estão organizados os PCs?
- Onde posso encontrar informações sobre os locais e os grupos?
- Um dos administradores de Ligar e gerir que implementou o SupportAssist saiu da organização. O que devo fazer para gerir os PCs nos locais criados por esse administrador?

## Gerir os PCs

- Os administradores do SupportAssist da minha empresa transferiram e implementaram o SupportAssist para PCs no seu próprio local. No entanto, estes PCs que executam o SupportAssist não são visualizados na página de Inventário. Qual poderá ser o motivo?
- Como posso remover os PCs da página de Inventário no TechDirect?
- Como posso atribuir vários administradores para gerir a minha frota de PCs?
- O SupportAssist requer uma ligação ativa à Internet para monitorizar os PCs?
- Quando é que posso ver os dados de utilização do PC na página Descrição geral no TechDirect?
- Que peças de substituição são enviadas quando ocorre uma falha de hardware no PC?
- Existe alguma opção que seja possível transferir para ver as informações do PC?
- Quais os catálogos personalizados e quais os tipos de catálogos que posso criar no TechDirect?
- Quando é que posso ver os detalhes sobre os dispositivos externos ligados a um PC?
- A versão do BIOS do Sistema não é apresentada para determinados PCs da minha frota. Qual poderá ser o motivo?

## Atualizações do PC

- Com que frequência o SupportAssist verifica a existência de atualizações do PC?
- Iniciei uma tarefa de otimização remota nos PCs geridos. Durante quanto tempo é válida a tarefa?
- Iniciei uma tarefa de otimização remota nos PCs. O utilizador do PC deve intervir na realização da tarefa?
- Quando for iniciada uma tarefa de otimização remota, o utilizador do PC é notificado?
- Desativei a opção que permite que os utilizadores abram e executem o SupportAssist nos seus PCs e ativei a execução das análises em segundo plano. No entanto, o SupportAssist apresenta notificações sobre atualizações para utilizadores na minha empresa. Qual poderá ser o motivo?
- Posso selecionar as atualizações que pretendo fazer na minha frota de PCs?
- Posso instalar remotamente as atualizações do PC se os utilizadores do meu PC não tiverem direitos de administrador?
- O SupportAssist coloca em fila de espera as atualizações do controlador e as análises de hardware nos PCs?

- Inicie uma tarefa de otimização remota num determinado PC. Mas o PC não está ligado à Internet nem à alimentação elétrica. As tarefas remotas serão realizadas no PC?
- Posso atualizar o BIOS num PC compatível com o BitLocker?
- Quando tento executar uma atualização do BIOS ou do PC, o TechDirect exibe uma mensagem a indicar que estas atualizações já estão agendadas. No entanto, a atualização não é instalada e, após três dias, o TechDirect apresenta uma mensagem que indica que estas atualizações devem ser revistas novamente. Qual pode ser a razão?
- Os utilizadores do PC têm permissão para atualizar o BIOS e os controladores nos seus PCs?
- Gostaria de atualizar o BIOS nos meus PCs configurados com palavra-passe. Onde posso introduzir as palavras-passe do BIOS para efetuar as atualizações?
- As atualizações do BIOS estão a falhar nos PCs configurados com a minha palavra-passe. Qual pode ser o motivo?

## Otimizar os PCs

- O SupportAssist não executa análises agendadas, mesmo que estejam ativadas nos PCs. Porquê?
- Que tipo de ficheiros são eliminados durante a otimização de Limpeza de Ficheiros?
- Quais são os benefícios de executar a otimização de Limpeza de ficheiros?
- O que faz a funcionalidade Otimização do Desempenho?
- Quais são os benefícios de realizar uma Otimização do Desempenho?
- O que faz a funcionalidade Otimização da Rede?
- O que faz a funcionalidade Remoção de Vírus e Malware?

## Gerir alertas

- Qual é o significado das deteções proativas e preditivas de problemas?
- Como são processados os alertas de envio quando um alerta é gerado pelo SupportAssist?
- O SupportAssist pode ser integrado com soluções externas de gestão do centro de suporte?

## Consumo de dados

- Quantos dados de Internet é que o SupportAssist consome para monitorização dos PCs?

## Interfaces de Programação de Aplicações (APIs)

- O que fazem as APIs de Gestão de PCs?
- Como posso aceder às APIs de Gestão de PCs?
- Quem devo contactar para qualquer questão relacionada com as APIs de Gestão de PCs?

## Planos de serviço

- Quais as capacidades suportadas para os planos de serviço Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex para Clientes?
- O SupportAssist disponibiliza um suporte preditivo e proativo?
- Devo adquirir o serviço SupportAssist ou o serviço Ligar e gerir?
- Qual o custo do SupportAssist?
- O plano de serviço no meu PC expirou. O SupportAssist vai continuar a funcionar na minha frota de PCs?

## Suporte de idiomas

- Quais são os idiomas suportados pelo TechDirect?
- Quais são os idiomas suportados pela interface de utilizador do SupportAssist?

## Diversos

- Porque é que os meus utilizadores informam que os seus PCs estão ocasionalmente lentos ou não reagem?
- Como posso reparar o SupportAssist?
- Instalei o SupportAssist na minha frota de PCs, mas o utilizador do PC não consegue abrir a interface de utilizador. Qual poderá ser o motivo?
- Como posso verificar se qualquer outra aplicação utiliza a porta 5700?
- Autorizei os utilizadores da minha organização a verem e utilizarem a interface de utilizador do SupportAssist. Mas eles não conseguem abrir a interface de utilizador. Qual poderá ser o motivo?
- Com que frequência são atualizados os dados da página dos Indicadores de desempenho (KPIs)?
- Como posso fornecer registos ao suporte Dell para resolver os problemas do PC?
- Quando é que o SupportAssist recolhe dados de telemetria, dependendo do estado do PC do utilizador final?
- Quem devemos contactar se necessitarmos de assistência para o SupportAssist?

## conta TechDirect.

- **Sou um administrador de TI. Que contas Dell devo criar antes de configurar o SupportAssist?**

Tem de criar uma conta TechDirect antes de configurar o SupportAssist. Para mais informações sobre como iniciar o TechDirect, consulte a secção **Integrar no TechDirect** no *Manual de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Sou um parceiro. Que contas devo criar antes de configurar o SupportAssist na frota de PCs do meu cliente?**

Para mais informações sobre como iniciar o TechDirect, consulte a secção **Integrar no TechDirect** no *Manual de Implementação para Parceiros do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Já criei uma conta em A Minha Conta Dell. Posso utilizar as mesmas credenciais para iniciar sessão no TechDirect?**

Sim, pode utilizar as credenciais de A Minha Conta Dell para iniciar sessão no TechDirect.

## Configurar e transferir o SupportAssist

- **Quais são os benefícios da instalação do SupportAssist for Business PCs na minha frota de PCs?**

O SupportAssist é uma tecnologia proativa e preditiva que fornece suporte técnico automatizado aos seus sistemas Dell. Permite que os administradores de TI façam a gestão da respetiva frota de PC a partir do TechDirect; a qualquer momento e em qualquer lugar.

Quando implementado, o SupportAssist monitoriza cada sistema e deteta proativamente problemas de hardware e de software. Dependendo do seu plano de assistência, quando é detetado um problema, o SupportAssist abre automaticamente um incidente de suporte junto do suporte técnico e envia-lhe uma notificação por e-mail.

O SupportAssist permite-lhe otimizar o PC removendo ficheiros indesejados, otimizando as definições de rede, afinando o desempenho do PC e removendo vírus e malware. Também identifica se existem atualizações disponíveis para os controladores do PC.

O SupportAssist também lhe permite:

- Gerir a sua frota e os grupos de PCs.
- Visualizar e gerir as recomendações, o estado de funcionamento, a segurança e a experiência das aplicações de um determinado PC ou da sua frota de PCs.
- Atualizar os catálogos da sua frota de PCs.
- Gerir regras de resolução para identificar e remediar problemas na sua frota de PCs.
- Avaliar o número de PCs em risco e agir perante potenciais ameaças de segurança.
- Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect ou no ServiceNow.
- Gerir as funções e permissões.
- Visualizar os indicadores de desempenho-chave que ajudam a determinar o comportamento da frota.
- Visualizar o registo das alterações e atividades realizadas no serviço Ligar e gerir no TechDirect.

Para mais informações sobre o SupportAssist for Business PCs, consulte os recursos de documentação e outras ligações úteis em [Recursos](#).

- **Quais os sistemas operativos suportados pelo SupportAssist?**

O SupportAssist pode ser implementado em PCs com o Microsoft Windows 11 ou o Microsoft Windows 10, versão 1809 e versões posteriores.

- **Qual é a diferença entre as opções – Realizar análises em segundo plano e Realizar todas as análises e atualizações remotas sem interação por parte do utilizador final?**

- A opção **Efetuar análises em segundo plano** (se estiver ativada) permite que as análises agendadas e iniciadas pelo SupportAssist sejam efetuadas em segundo plano sem a necessidade de interação por parte do utilizador. O utilizador do PC não recebe notificações quando o SupportAssist efetuar análises agendadas nos PCs.
- A opção **Efetuar remotamente todas as análises e atualizações sem interação do utilizador final** (se estiver ativada) permite que os administradores otimizem remotamente os PCs geridos sem a necessidade de interação por parte do utilizador. O utilizador do PC não recebe notificações quando um administrador inicia ações remotas para serem realizadas nos PCs geridos.


- **Se eu ativar a opção Suprimir notificação do utilizador final caso seja necessário reiniciar após a instalação, o sistema reinicia automaticamente?**

Não, os PCs não são reiniciados automaticamente. O reinício só é necessário quando forem efetuadas atualizações dos controladores, do firmware e do BIOS. As notificações são omitidas quando o PC é reiniciado e as atualizações só são aplicadas quando o utilizador reinicia manualmente o PC.

- **Quais os formatos suportados dos pacotes de implementação do SupportAssist?**

Os formatos suportados dos pacotes de implementação são:

- Executável Windows de 64 bits (.exe)
- Instalador Windows de 64 bits (.msi)

 **NOTA:** Os sistemas operativos de 32 bits não são suportados.

- **Posso atualizar as minhas informações de contacto após a implementação do SupportAssist?**

Sim, pode atualizar as suas informações de contacto na página **Ligar e gerir os PCs > Configurar e ligar > Configurar**. Depois de atualizar as suas informações de contacto, estas ficarão automaticamente atualizadas em todos os PCs geridos e não é necessário voltar a implementar o SupportAssist.

## Implementar o SupportAssist

- **Quais os pré-requisitos para a implementação do SupportAssist?**

Consulte a secção **Pré-requisitos para a implementação do SupportAssist** no *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Tenho o SupportAssist for Home PCs instalado nos PCs da minha organização. Posso implementar o SupportAssist for Business PCs nos mesmos PCs?**

Não, não pode instalar as duas versões no mesmo PC. Antes de instalar o SupportAssist for Business PCs, deve desinstalar dos PCs o SupportAssist for Home PCs.

Se estiver a utilizar o formato .exe do pacote de implementação, o SupportAssist for Home PCs é automaticamente desinstalado e o SupportAssist for Business PCs é instalado nos PCs.

Se estiver a utilizar o formato .msi do pacote de implementação, execute manualmente o script `SupportAssistCleanup.ps1` e, em seguida, instale o SupportAssist for Business PCs nos PCs.

- **Quais são as utilizações do script SupportAssistCleanup.ps1?**

O script `SupportAssistCleanup.ps1` que está disponível no seu pacote de implementação do SupportAssist for Business PCs executa o seguinte:

- Verifica e desinstala o SupportAssist for Home PCs se estiver instalado no PC.
- Apaga do PC as entradas de registo, os serviços e as pastas relacionados com o SupportAssist.

- **Tenho utilizado diferentes pacotes de implementação para implementar o SupportAssist nos PCs geridos. Como estão organizados os PCs?**

- Para PCs com a versão 3.1 ou versões anteriores do SupportAssist for Business PCs — se vários administradores tiverem implementado o SupportAssist utilizando diferentes pacotes de implementação, os PCs serão organizados no local associado ao pacote de implementação do administrador.

o Em PCs com a versão 3.2 e posteriores do SupportAssist for Business PCs — o administrador pode selecionar um local e implementar o SupportAssist. Após a implementação, os PCs são organizados no local selecionado.

● **Pretendo implementar o SupportAssist em novos PCs no meu ambiente. Tenho de transferir um novo pacote de implementação ou posso utilizar um pacote existente?**

Recomenda-se que crie e utilize um novo pacote de implementação para implementar a versão mais recente do SupportAssist nos seus PCs. No entanto, também pode utilizar um pacote de implementação válido já existente para a implementação. Para mais informações sobre as versões de lançamento e a validade, consulte [Qual a data de validade da instalação do meu SupportAssist?](#)

● **Quando implementar o SupportAssist, vou receber um e-mail de registo do TechDirect?**

Sim, é enviado uma vez um e-mail de registo quando o primeiro PC num determinado local for ligado ao TechDirect.

● **Implementei o SupportAssist for Business PCs na minha frota de PCs. Quando é que os PCs são visualizados no TechDirect?**

Após a implementação do SupportAssist, os PCs são automaticamente exibidos na página de **Inventário** no TechDirect, 30 minutos depois de estabelecerem ligação ao TechDirect.

● **Implementei o SupportAssist nos meus PCs, mas gostaria de alterar as definições. Terei de voltar a implementar o SupportAssist nos PCs depois dessas alterações?**

Depois de alterar as preferências na página **Configurar e ligar > Configurar**, as alterações são automaticamente aplicadas nos PCs imediatamente. No entanto, tem de voltar a implementar o SupportAssist se alterar determinadas configurações, tais como as definições de proxy e as definições do Gestor de Recursos Central.

Para mais informações, consulte o *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página Página de [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

● **Configurei as definições do proxy no assistente do Gestor do Pacote de Implementação, mas o meu proxy não está acessível a partir dos PCs. O SupportAssist liga-se à Internet e à Dell?**

Sim, se for permitido, o SupportAssist tenta estabelecer ligação direta à Internet e à Dell, mesmo se o proxy estiver configurado e não for alcançável pelos PCs.

● **Pretendo implementar a versão mais recente do SupportAssist for Business PCs na minha frota de PCs. Isso irá eliminar as versões mais antigas do SupportAssist for Business PCs da minha frota de PCs?**

Não. Quando implementa a versão mais recente do SupportAssist for Business PCs na frota de PCs, os PCs que executam a versão mais antiga do SupportAssist for Business PCs são automaticamente atualizados para a versão mais recente.

● **Como é que verifico se o ficheiro de instalação do SupportAssist está assinado digitalmente?**

Faça o seguinte para verificar se o ficheiro de instalação do SupportAssist está digitalmente assinado:

1. Clique com o botão direito do rato em `SupportAssistx64.exe` ou `SupportAssistx64.msi` e selecione **Propriedades**.
2. Selecione o separador **Assinaturas Digitais**.
3. Na secção **Lista de assinaturas**, selecione **Dell Inc** e clique em **Detalhes**.

Se o ficheiro de instalação estiver assinado, é apresentada a mensagem **Esta assinatura digital está OK**. na secção **Informações da Assinatura Digital**.

● **O código 1644 é apresentado durante a implementação do SupportAssist. Qual poderá ser o motivo?**

As políticas do sistema Windows configuradas no seu ambiente podem proibir a instalação do SupportAssist. Verifique as políticas do seu sistema Windows e consulte a documentação da Microsoft para resolver o problema.

● **O código de erro 1939 é apresentado durante a implementação do SupportAssist. O que devo fazer para concluir a implementação?**

Quando o código 1939 for apresentado, reinicie o PC e tente implementar novamente o SupportAssist.

## Atualizar o SupportAssist

● **Instalei uma versão mais antiga do SupportAssist for Business PCs na minha organização. Devo atualizar para a versão mais recente do SupportAssist?**

Recomendamos que atualize para a versão mais recente para garantir um suporte contínuo e receber todos os benefícios do SupportAssist. Para mais informações sobre a atualização do SupportAssist para a versão mais recente, consulte a secção **Atualização**


do **SupportAssist for Business PCs**, no *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na Página de [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Qual é a data de validade da minha instalação do SupportAssist?**

Todas as instalações do SupportAssist possuem datas de validade. Se o SupportAssist estiver quase a expirar ou já tiver expirado, deverá fazer a atualização para a versão mais recente do SupportAssist nos PCs alvo para assegurar um suporte contínuo.

A tabela seguinte indica a validade de cada versão do SupportAssist:

**Tabela 1. Versão e validade do SupportAssist**

Versão de lançamento	Validade
3.5.0.46197	Válido até 30 de abril, 2025
3.4.1.42601 (Atualização de correção)	Válido até 4 de novembro, 2024
3.4.1.40081	Válido até 4 de novembro, 2024
3.4.0.39400 (Atualização de correção 2)	Válido até 4 de novembro, 2024
3.4.0.35720 (Atualização de correção 1)	Válido até 4 de novembro, 2024
3.4.0.35707	Válido até 4 de novembro, 2024
3.3.1.93	Válido até 28 de março, 2024
3.3.0.436	Válido até 28 de março, 2024
3.2.0.87	Válido até 31 de janeiro, 2024
3.1.1.18 e anteriores	Expirou  <b>NOTA:</b> Se o SupportAssist tiver expirado no seu PC, tem de atualizar manualmente para a versão mais recente. As atualizações automáticas não são suportadas em versões expiradas.

- **Qual é a data de validade da minha instalação do Central Resource Manager?**

Recomendamos que atualize para a versão mais recente para garantir um suporte contínuo e receber todos os benefícios das capacidades do Central Resource Manager.

A tabela a seguir indica a validade de cada versão do Central Resource Manager:

**Tabela 2. Versão e validade do Central Resource Manager**

Versão de lançamento	Validade
3.5.0.47317	Válido até 30 de abril, 2025
1.1.3.40081	Válido até 4 de novembro, 2024
1.1.2.35747	Válido até 4 de novembro, 2024
1.1.1.93	Válido até 28 de março, 2024
1.1.0.436	Válido até 28 de março, 2024
1.0.0.87	Válido até 31 de janeiro, 2024

## Gerir os locais e os grupos

- **O que é um local?**

Um local é uma entidade que contém um ou mais grupos aos quais os PCs podem ser associados. Os locais ajudam a configurar preferências únicas para os PCs num grupo e na gestão da sua frota de PCs.

- **Porque é que o SupportAssist cria locais?**

Os locais ajudam a gerir frotas de PCs maiores com vários grupos.

- **Em que momento é criado um local?**

- Um local é criado quando um pacote do SupportAssist é transferido por Connect and manage administrator. O local é apresentado em Ligar e gerir após a implementação do SupportAssist nos PCs.
- Ao atualizar o SupportAssist da versão 3.0 ou anterior para a versão mais recente, o SupportAssist cria automaticamente um novo local com os grupos associados.

- **Posso criar manualmente um local no TechDirect?**

Não, um local é criado automaticamente quando transfere o pacote do SupportAssist do TechDirect.

- **Como posso evitar criar vários locais?**

Para evitar a criação de vários locais, utilize um dos seguintes métodos:

- Utilize um pacote do SupportAssist previamente transferido criado por outros administradores e implemente o SupportAssist nos PCs. Estes PCs são adicionados ao local existente associado ao pacote do SupportAssist transferido.
- Selecione qualquer um dos locais previamente criados, transfira o pacote do SupportAssist na página **Configurar e ligar > Transferir** e, em seguida, implemente o SupportAssist nos PCs. Estes PCs são adicionados ao local existente associado ao pacote do SupportAssist transferido.

- **Posso mover os PCs entre os locais?**

Não, não é possível mover os PCs entre os locais. Mas pode mover os PCs entre os grupos. Para mais informações, consulte a secção **Mover PCs entre os grupos já existentes** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página Página de [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Posso combinar vários locais?**

Não, não é possível combinar locais. No entanto, pode atualizar os PCs ao transferir o SupportAssist de outro local existente e implementar a versão mais recente na frota de PCs. Estes PCs são adicionados ao local associado ao pacote do SupportAssist transferido. Depois de todos os PCs estarem associados ao local selecionado, os locais mais antigos ficam ocultos.

- **Posso eliminar um local?**

Não, não pode eliminar um local. No entanto, pode atualizar os PCs ao transferir o SupportAssist de outro local existente e implementar a versão mais recente na frota de PCs. Estes PCs são adicionados ao local associado ao pacote do SupportAssist transferido. Depois de todos os PCs estarem associados ao local selecionado, os locais mais antigos ficam ocultos.

- **Como posso gerir vários locais e contas de administrador no TechDirect?**

É criado automaticamente um local ao implementar pela primeira vez o SupportAssist na frota de PCs. Um Connect and manage administrator pode gerir vários locais ou atribuí-los a outros administradores ou técnicos.

- **O que é um grupo?**

Um grupo é uma entidade lógica de PCs num local em que os PCs estão associados e têm as suas próprias preferências únicas.

- **Tenho PCs em vários locais. Como devo agrupar os PCs?**

Pode agrupar os PCs com base na localização geográfica, nas unidades empresariais, nos departamentos, nos modelos, nas equipas, etc. Para mais informações sobre os grupos, consulte a secção **Vista geral dos grupos** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página Página de [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Posso organizar os meus PCs num grupo enquanto implemento o SupportAssist?**

Sim, pode organizar os seus PCs em grupos específicos quando criar um pacote de implementação do SupportAssist. Consulte a secção **Criar o pacote de implementação do SupportAssist** no *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página Página de [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Posso implementar o SupportAssist num local criado por outro administrador de Ligar e gerir?**

Sim, pode escolher um local a partir da página **Configurar e Ligar > Transferir** e transferir o pacote de implementação do SupportAssist específico de um local.

- **Tenho vários administradores que estão a gerir diferentes PCs na minha organização. Os administradores personalizaram um pacote de implementação para os PCs que estão a gerir. Como estão organizados os PCs?**

Foi criado um local exclusivo para cada administrador da sua organização após a implementação do SupportAssist na frota de PCs. Os PCs que os administradores estão a gerir são apresentados nos seus respetivos locais.

- **Onde posso encontrar informações sobre os locais e os grupos?**

Consulte a secção **Vista geral dos grupos** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Um dos administradores de Ligar e gerir que implementou o SupportAssist saiu da organização. O que devo fazer para gerir os PCs nos locais criados por esse administrador?**

Se a sua frota de PCs estiver a executar a versão 3.1 ou posterior do SupportAssist for Business PCs, pode reatribuir a propriedade do local a outro administrador. Para mais informações sobre como reatribuir a propriedade do local, consulte a secção **Atribuir a propriedade do local** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

## Gerir os PCs

- **Os administradores do SupportAssist da minha empresa transferiram e implementaram o SupportAssist para PCs na sua frota. No entanto, estes não são exibidos na página de Inventário. Qual poderá ser o motivo?**

Após a implementação do SupportAssist, os PCs são automaticamente exibidos na página de **Inventário** no TechDirect, até 30 minutos depois de estabelecerem ligação à Internet e à Dell.

Se os PCs não forem exibidos num prazo de 30 minutos, execute o teste de autodiagnóstico para garantir a conectividade à Dell. Consulte a secção **Executar o teste de autodiagnóstico do SupportAssist** no *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Como posso remover os PCs da página de Inventário no TechDirect?**

Utilize um dos seguintes métodos para remover os PCs da página de **Inventário**:

- Desinstale o SupportAssist for Business PCs do PC.
- Na página de **Inventário**, selecione **PCs Desligados** da lista, selecione os PCs que pretende remover e, em seguida, clique em **Remover PCs**.

- **Como posso atribuir vários administradores para gerir a minha frota de PCs?**

Pode atribuir locais aos administradores ou técnicos do serviço Ligar e gerir na página **Definir funções e permissões**. Consulte a secção **Definir funções e permissões** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).


- **O SupportAssist requer uma ligação ativa à Internet para monitorizar os PCs?**

Sim, é necessário uma ligação ativa à Internet. Para uma lista com outros pré-requisitos que devem ser cumpridos por um PC de destino, consulte a secção **Pré-requisitos para implementar o SupportAssist** no *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Quando é que posso ver os dados de utilização do PC na página Descrição geral no TechDirect?**

Os dados de **Utilização do PC** são mostrados na página **Descrição geral** se forem cumpridos um ou mais dos seguintes critérios:

- Ocorreu mais que uma falha do sistema operativo no PC.
- A utilização da memória é superior a 75%.
- A utilização da CPU é elevada.
- A memória instalada é inferior ou igual a 4 GB.
- A autonomia da bateria é inferior a 2 horas.
- O armazenamento restante é inferior a 10%.
- As falhas da aplicação são superiores a 5.
- A integridade da bateria é inferior a 30%.

 **NOTA:** Os dados sobre o desempenho e a utilização só estão disponíveis em PCs que tenham ativado o plano de serviço ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex para Clientes.

- **Que peças de substituição são enviadas quando ocorre uma falha de hardware no PC?**

Quando o SupportAssist detetar um problema no PC, poderá ser automaticamente enviada uma peça de substituição, consoante o plano de assistência e a região do seu PC.

Dependendo das políticas de negócio da Dell, podem ser enviadas automaticamente as seguintes peças:

- Disco rígido
- Módulo da memória

- o Disco ótico
- o Teclado
- o Rato
- o Bateria
- o Placa gráfica

Para mais informações sobre a forma como os envios são processados, consulte [Como são processados os alertas de envio quando um alerta é gerado pelo SupportAssist?](#)

- **Existe alguma opção que seja possível transferir para ver as informações do PC?**

Sim, pode transferir os dados exibidos numa determinada página como um ficheiro CSV e ver os dados offline. Consulte a secção **Exportações de dados** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Quais os catálogos personalizados e quais os tipos de catálogos que posso criar no TechDirect?**

Em Ligar e gerir, pode criar, gerir, editar e implementar catálogos personalizados das versões mais recentes do BIOS, controladores, firmware e atualizações de software da aplicação da Dell. Estes catálogos personalizados ajudam a simplificar o processo de encontrar e determinar atualizações para PCs que são fundamentais para manter os PCs seguros e atualizados.

Se os seus PCs estiverem ligados à Dell e se tiverem um plano de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex ativo escolhido pelo cliente, pode criar um catálogo de **Série do produto**, **Frota** ou **Modelo**.

- o **Série de produto**—inclui dispositivos no seu ambiente para uma família particular de PCs comerciais da Dell.
- o **Frota**—inclui todos os dispositivos comerciais no seu ambiente.
- o **Modelo** — permite-lhe selecionar até 80 modelos de dispositivos comerciais individuais.

- **Quando é que posso ver os detalhes sobre os dispositivos externos ligados a um PC?**

Pode ver os detalhes do monitor Dell e da estação de ancoragem Dell ligados ao PC na página de **Descrição geral do PC** depois de a telemetria do SupportAssist ser enviada para a Dell. Para mais informações, consulte a secção **Descrição geral do PC** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **A versão do BIOS do Sistema não é apresentada para determinados PCs da minha frota. Qual poderá ser o motivo?**

A **versão do BIOS do Sistema** está disponível na página de **Inventário** apenas quando é efetuada uma análise do controlador no PC. Certifique-se de que efetua uma análise do controlador nos PCs para poder consultar a versão do BIOS.

Se estiver a utilizar catálogos personalizados, certifique-se de que implementa pelo menos um catálogo no local e nos grupos geridos.

## Atualizações do PC

- **Com que frequência o SupportAssist verifica a existência de atualizações do PC?**

O SupportAssist verifica a existência de atualizações do PC uma vez por semana e, de acordo com as preferências de análise agendadas, define-as na página **Ligar e gerir os PCs > Configurar e ligar > Configurar**.

- **Iniciei uma tarefa de otimização remota nos PCs geridos. Durante quanto tempo é válida a tarefa?**

Quando os PCs estiverem online e ligados à Dell, verificam se existem tarefas pendentes. Dependendo da configuração do grupo, as tarefas são realizadas nos PCs. Se os PCs não conseguirem executar as tarefas num prazo de 72 horas, a tarefa expira e pode ser novamente iniciada. Para mais informações sobre as otimizações, consulte o *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Iniciei uma tarefa de otimização remota nos PCs. O utilizador do PC deve intervir na realização da tarefa?**

Quando o PC estiver online e ligado à Dell, verifica se existem tarefas pendentes. Dependendo da configuração do SupportAssist, o utilizador do PC recebe uma notificação sobre as tarefas de otimização ou as tarefas são realizadas em segundo plano sem a intervenção do utilizador. Se o utilizador do PC for notificado, pode adiar a tarefa duas vezes e, depois disso, a tarefa é executada automaticamente. A notificação é apresentada durante 90 segundos no PC. Se o utilizador não adiar a tarefa dentro de 90 segundos, a tarefa é executada automaticamente. Para mais informações sobre a gestão de um determinado PC, consulte a secção **Gerir um único PC** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Quando for iniciada uma tarefa de otimização remota, o utilizador do PC é notificado?**

As notificações do utilizador são exibidas com base nas preferências configuradas. Consulte a secção **Gerir preferências** no *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **Desativei a opção que permite que os utilizadores abram e executem o SupportAssist nos seus PCs e ativei a execução das análises em segundo plano. No entanto, o SupportAssist apresenta notificações sobre atualizações para utilizadores na minha empresa. Qual poderá ser o motivo?**

Dependendo da configuração do grupo, o SupportAssist exibe notificações sobre as tarefas de otimização remotas iniciadas pelos administradores no TechDirect. No entanto, se os administradores tiverem ativado a opção **Efetuar remotamente todas as análises e atualizações sem interação do utilizador final** na página **Ligar e gerir os PCs > Configurar e ligar > Configurar**, o SupportAssist não exibe notificações sobre as tarefas de otimização remotas.

- **Posso selecionar as atualizações que pretendo fazer na minha frota de PCs?**

Sim, pode personalizar as atualizações do PC a partir da página **Recomendações** ou **Atualizar Catálogos**.

- **Posso instalar remotamente as atualizações do PC se os utilizadores do meu PC não tiverem direitos de administrador?**

Sim, se os PCs tiverem ativado o plano de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex para Clientes, pode instalar remotamente as atualizações do PC.

- **O SupportAssist coloca em fila de espera as atualizações do controlador e as análises de hardware nos PCs?**

Sim, o SupportAssist coloca automaticamente em fila de espera as atualizações do controlador e as análises de hardware nos PCs.

- **Iniciei uma tarefa de otimização remota num determinado PC. Mas o PC não está ligado à Internet nem à alimentação elétrica. As tarefas remotas serão realizadas no PC?**

Sim, as tarefas são realizadas quando o PC é ligado à alimentação elétrica e ligado à Dell num prazo de 72 horas após o início da tarefa. Se os PCs não conseguirem executar as tarefas num prazo de 72 horas, a tarefa expira e pode ser novamente iniciada.

- **Posso atualizar o BIOS num PC compatível com o BitLocker?**

Sim, o BitLocker é automaticamente suspenso e reativado após as atualizações do BIOS.

- **Quando tento executar uma atualização do BIOS ou do PC, o TechDirect exibe uma mensagem a indicar que estas atualizações já estão agendadas. No entanto, a atualização não é instalada e, após três dias, o TechDirect apresenta uma mensagem que indica que estas atualizações devem ser revistas novamente. Qual pode ser a razão?**

Quando agenda outras atualizações do BIOS ou do PC, a tarefa é colocada em fila de espera no TechDirect. Para que o SupportAssist execute as tarefas no PC, o PC tem de estar online e tem de ser capaz de estabelecer ligação à Internet e ao back-end da Dell. Se a ligação não for bem-sucedida ao fim de três dias, a tarefa expira e o TechDirect dá-lhe a possibilidade de agendar novamente a atualização.

- **Os utilizadores do PC têm permissão para atualizar o BIOS e os controladores nos seus PCs?**

Sim, os utilizadores do PC podem atualizar o BIOS e os controladores nos seus PCs se forem reunidas as seguintes condições:

- Os utilizadores do PC são autorizados pelo administrador a abrir e executar o SupportAssist no seu PC.
- Os utilizadores do PC têm direitos de administrador.
- A opção **Atualizações do controlador** é ativada pelo administrador durante a configuração das preferências de **Interação do utilizador**.

- **Gostaria de atualizar o BIOS nos meus PCs configurados com palavra-passe. Onde posso introduzir as palavras-passe do BIOS para efetuar as atualizações?**

O Gestor de Recursos Central permite-lhe guardar palavras-passe de administrador do BIOS para a sua frota de PCs. O SupportAssist utiliza as palavras-passe guardadas para instalar atualizações do BIOS em PCs configurados com palavra-passe do BIOS.

Depois de instalar o Gestor de Recursos Central, pode introduzir numa folha de cálculo as palavras-passe do BIOS que são necessárias para as atualizações do BIOS.

Para transferir a folha de cálculo, no painel de controlo [TechDirect](#), aceda a **Ligar e gerir > Gerir frota de PCs > Ligar e gerir os PCs > Gerir > PCs > Inventário** e, a partir da lista **Exportar**, seleccione **Lista do Gestor de Recursos Central**. Introduza as palavras-passe de administrador do BIOS e importe as folhas de cálculo em Gestor de Recursos Central.

Para mais informações sobre como instalar o Gestor de Recursos Central, consulte o *Guia de Implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **As atualizações do BIOS estão a falhar nos PCs configurados com a minha palavra-passe. Qual pode ser o motivo?**

Verifique a conectividade dos PCs com o Central Resource Manager configurado. Além disso, certifique-se de que a versão do Central Resource Manager não expirou. Se a versão tiver expirado, atualize manualmente o Central Resource Manager para a versão mais recente.

## Otimizar os PCs

- **O SupportAssist não executa análises agendadas, mesmo que estejam ativadas nos PCs. Porquê?**

O SupportAssist só executa uma análise agendada no PC se forem cumpridos os seguintes critérios no momento da análise:

- Se o PC estiver ligado a uma tomada elétrica, a percentagem de bateria deve ser superior a 50%.
- Se o PC não estiver ligado a uma tomada elétrica, o tempo de funcionamento da bateria deve ser superior a uma hora
- O utilizador não está a desempenhar tarefas no PC.

- **Que tipo de ficheiros são eliminados durante a otimização de Limpeza de Ficheiros?**

A funcionalidade Limpeza de Ficheiros limpa ficheiros temporários, redundantes e outros ficheiros indesejados do PC. Alguns exemplos de ficheiros indesejados são:

- Ficheiros da Reciclagem
- Cache do browser
- Ficheiros temporários que são guardados durante a instalação e desinstalação de aplicações
- Registos que são criados por vários programas executados no PC

- **Quais são os benefícios de executar a otimização de Limpeza de ficheiros?**

Pode ver a seguir os benefícios de efetuar regularmente a otimização de Limpeza de Ficheiros:

- Utilização melhorada do espaço em disco rígido
- Melhor desempenho do PC
- Menos erros e avisos reportados pelo PC

- **O que faz a funcionalidade Otimização do Desempenho?**

A funcionalidade Otimização do Desempenho ajusta as definições de alimentação, os ficheiros de registo e as atribuições de memória para aumentar a velocidade de processamento dos PCs através de:

- Verificação do registo quanto a entradas inválidas, referências de ficheiros em falta ou ligações perdidas e elimina-as
- Verificação dos serviços essenciais que foram afetados na experiência de utilizador, para ver se estão a funcionar
- Evitar que os serviços não essenciais sejam automaticamente iniciados

- **Quais são os benefícios de realizar uma Otimização do Desempenho?**

A seguir encontram-se definidos os benefícios de afinar regularmente o desempenho do PC:

- Desempenho e estabilidade do PC melhorados
- Redução do tempo de arranque do PC
- Carregamento de aplicações mais rápido

- **O que faz a funcionalidade Otimização da Rede?**

A funcionalidade Otimização da Rede melhora o desempenho dos browsers e otimiza a conectividade da rede, de modo a fornecer uma rede eficiente e fiável através de:

- Atualização das definições do dispositivo para garantir uma conectividade segura
- Realização de várias verificações e otimização das definições TCP ou IP e as definições da Internet ou browser

- **O que faz a funcionalidade Remoção de Vírus e Malware?**

A funcionalidade Remoção de Vírus e Malware isola, elimina e restaura ficheiros corrompidos por vírus e malware nos PCs para os manter seguros através de:

- Análise de localizações chave no PC para detetar ameaças ativas
- Análise e resolução de problemas relacionados com os serviços Windows essenciais para a segurança do PC

## Gerir alertas

- **Qual é o significado das deteções proativas e preditivas de problemas?**

- Ajuda proativa de deteção e resolução de problemas para a deteção automática de falhas de hardware, criação de casos e suporte.
- A deteção e resolução preditiva de problemas ajuda a reduzir as interrupções antes da ocorrência de falhas de hardware.

- **Como são processados os alertas de envio quando um alerta é gerado pelo SupportAssist?**

Se o encaminhamento automático estiver ativado ou se tiver revisto e encaminhado manualmente os alertas para a Dell Technologies, o pedido de envio é processado de acordo com a política Empresarial da Dell. A peça de substituição é enviada para o endereço que forneceu na página **Ligar e Gerir os PCs > Configurar e ligar > Configurar**.

- **O SupportAssist pode ser integrado com soluções externas de gestão do centro de suporte?**

Sim, pode integrar os alertas do SupportAssist com a sua solução ServiceNow. A integração com o ServiceNow ativa automaticamente a criação de uma ocorrência no ServiceNow para os alertas do SupportAssist. Consulte a secção **Integrar os alertas do SupportAssist nas soluções externas** do *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página Página de [Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).


## Consumo de dados

- **Quantos dados de Internet é que o SupportAssist consome para monitorização dos PCs?**

O SupportAssist necessita de uma ligação à Internet para realizar as suas operações. A tabela a seguir lista a frequência e a média de dados consumidos para a monitorização de um PC:

**Tabela 3. Consumo médio de dados**

Evento	Frequência do evento	Consumo de dados para um PC
Registar o SupportAssist	Uma vez depois da implementação	15 KB
Envio de informações do PC ou dados mínimos de telemetria	A cada 6 a 24 horas	4 KB
Carregar informações do PC durante as análises agendadas	Semanal ou mensalmente, conforme configurado nas preferências do SupportAssist	120 KB
Enviar informações periódicas de monitorização do PC	A cada 30 a 45 dias depois da implementação	135 KB
Enviar informações do estado e de alerta do sistema	Quando é detetado um alerta ou quando é observada uma falha	145 KB
Criar um pedido de suporte	Quando um alerta é qualificado para criar o pedido de suporte	160 a 350 KB
A verificar se há atualizações da versão do SupportAssist	Uma vez por semana	16 KB
Atualizar para a versão mais recente do SupportAssist	Quando estiver disponível uma versão mais recente	318 MB
Verificação das recomendações da Dell para atualizações do PC	Duas vezes por semana	1,2 a 11,2 MB
Verificação das recomendações inteligentes de atualização do PC	Duas vezes por semana	65 KB
Enviar informações do PC (informações de integridade e experiência de aplicações)	De hora a hora	2320 KB

 **NOTA:** Para as atualizações dos controladores, do BIOS e do firmware, o valor de consumo de dados varia consoante o número de atualizações.

# Interfaces de Programação de Aplicações (APIs)

- **O que fazem as APIs de Gestão de PCs?**

As APIs de Gestão de PCs permitem-lhe aceder às informações de **Alertas, Estado de Funcionamento, Experiência com as Aplicações e Segurança** dos seus PCs. Pode utilizar estas informações nas aplicações ou ferramentas da sua preferência que já utiliza. As APIs de Gestão de PCs estão disponíveis nos PCs que têm ativado o plano de serviço ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex para Clientes.

- **Como posso aceder às APIs de Gestão de PCs?**

Para aceder às APIs de Gestão de PCs, ative o serviço Connect and manage no TechDirect e conclua o pedido de Integração na API. Depois de o seu pedido ser aprovado, irá receber as chaves necessárias para aceder às APIs de Gestão de PCs.

- **Quem devo contactar para qualquer questão relacionada com as APIs de Gestão de PCs?**

Para receber assistência relacionada com a API, envie um e-mail para [APIs\\_TechDirect@Dell.com](mailto:APIs_TechDirect@Dell.com).

## Planos de serviço

- **Quais as capacidades suportadas para os planos de serviço Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex para Clientes?**

Para mais informações sobre as capacidades e planos de serviço, consulte a secção **Ligar e gerir as capacidades e planos de serviço da Dell** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

- **O SupportAssist disponibiliza um suporte preditivo e proativo?**

Sim, o suporte proativo está disponível nos PCs que têm ativado o plano de serviço ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex para Clientes. O suporte preditivo está disponível nos PCs que têm ativado o plano de serviço ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client.

- **Devo adquirir o serviço SupportAssist ou o serviço Ligar e gerir?**

Não, não é necessário adquirir o SupportAssist ou o serviço Connect and manage no TechDirect. No entanto, as capacidades do SupportAssist e do serviço Connect and manage dependem dos planos de serviço que tiver adquirido para o seu PC.

- **Qual o custo do SupportAssist?**

O SupportAssist é um software gratuito. No entanto, as capacidades do SupportAssist dependem dos planos de serviço que tiver adquirido para o seu PC.

- **O plano de serviço no meu PC expirou. O SupportAssist vai continuar a funcionar na minha frota de PCs?**

Se o plano de serviço do seu PC tiver expirado, o SupportAssist continuará a funcionar, mas com capacidades limitadas. Para mais informações sobre as capacidades e planos de serviço, consulte a secção **Ligar e gerir as capacidades e planos de serviço da Dell** no *Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows* disponível na página [Página de Documentação do SupportAssist for Business PCs](#).

## Suporte de idiomas

- **Quais são os idiomas suportados pelo TechDirect?**

O TechDirect suporta 11 idiomas: chinês (simplificado), chinês (tradicional), inglês, francês, alemão, italiano, japonês, coreano, português europeu, russo e espanhol.

- **Quais são os idiomas suportados pela interface de utilizador do SupportAssist?**

A interface de utilizador do SupportAssist suporta 11 idiomas: chinês (simplificado), chinês (tradicional), inglês, francês, alemão, italiano, japonês, coreano, português europeu, russo e espanhol.

**NOTA:** Os utilizadores na sua organização só podem ver a interface de utilizador do SupportAssist se tiver ativado a opção **Permitir que os utilizadores abram e executem o SupportAssist nos respetivos PCs** na página **Ligar e gerir os PCs > Configurar e ligar > Configurar**.

## Diversos

- **Porque é que os meus utilizadores informam que os seus PCs estão ocasionalmente lentos ou não reagem?**

Quando o SupportAssist estiver a realizar testes de diagnóstico, a CPU e a memória são mais solicitadas até os testes estarem concluídos. Isto pode fazer com que o PC fique lento ou não reaja até os testes estarem concluídos.

- **Como posso reparar o SupportAssist?**

Se o SupportAssist não estiver a funcionar, faça o seguinte para reparar o SupportAssist:

1. Abra a **Linha de Comandos** com direitos de administrador.
2. Execute um dos seguintes comandos, dependendo do formato do pacote de implementação:
  - Se tiver implementado o SupportAssist utilizando o pacote de implementação MSI, execute `msiexec /fomusv <path of the folder where you extracted the SupportAssist MSI file>/qn`  
Certifique-se de que utiliza o mesmo ficheiro MSI que foi usado durante a implementação do SupportAssist for Business PCs.
  - Se tiver implementado o SupportAssist utilizando o pacote de implementação EXE, execute `<path of the folder where you extracted the SupportAssist executable file> repair`  
Certifique-se de que utiliza o mesmo ficheiro EXE que foi usado durante a implementação do SupportAssist for Business PCs.
3. Para reiniciar os serviços SupportAssist, reinicie o PC.

**NOTA:** Não pode reparar o SupportAssist se tiver alterado as entradas de registo e a base de dados do SupportAssist após a implementação.

- **Instalei o SupportAssist na minha frota de PCs, mas o utilizador do PC não consegue abrir a interface de utilizador. Qual poderá ser o motivo?**

O utilizador do PC pode abrir a interface de utilizador se forem reunidas as seguintes condições:

- Deu permissão ao utilizador do PC para abrir e executar o SupportAssist.
- A porta 5700 está aberta no PC.
- O Transport Layer Security (TLS) 1.2 está ativado no PC.

- **Como posso verificar se qualquer outra aplicação utiliza a porta 5700?**

O SupportAssist requer uma porta de rede 5700 para abrir a interface do SupportAssist. Para verificar se qualquer outra aplicação utiliza a porta 5700, execute os seguintes passos nos PCs em que pretende executar o SupportAssist:

1. Clique em **Iniciar** para abrir o menu de programas.
2. Procure e abra **Serviços**.
3. No painel do lado direito, clique em **Dell SupportAssist for Business PCs**.
4. No painel esquerdo, clique em **Parar**.
5. A partir do menu de programas, procure e abra a **Linha de Comandos**.
6. Digite `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` e prima Enter.
  - Se nenhuma aplicação estiver a utilizar a porta 5700, não é apresentado nenhum resultado.
  - Se qualquer outra aplicação estiver a utilizar a porta 5700, o número da porta e o estado de ESCUTA são apresentados.
7. Reinicie o serviço **Dell SupportAssist for Business PCs**.

- **Autorizei os utilizadores da minha organização a verem e utilizarem a interface de utilizador do SupportAssist. Mas eles não conseguem abrir a interface de utilizador. Qual poderá ser o motivo?**

Para abrir a interface de utilizador do SupportAssist, certifique-se de que o nível de segurança do PC está definido para **Médio-alto**, **Médio**, **Médio-baixo** ou **Baixo** na zona **Intranet local**. Para definir o nível de segurança, efetue os passos seguintes:

1. Clique em **Iniciar** para abrir o menu de programas.
2. Procure e abra **Opções de Internet**.
3. Clique no separador **Segurança**.
4. Selecione a zona **Intranet local**.

5. Defina o nível de segurança.
6. Clique em **Aplicar** e clique em **OK**.

• **Com que frequência são atualizados os dados da página dos Indicadores de desempenho (KPIs)?**

Os dados são atualizados uma vez por dia.

• **Como posso fornecer registos ao suporte Dell para resolver os problemas do PC?**

Execute os seguintes passos para aceder aos ficheiros de registo:

1. No PC com o problema, procure o **Windows PowerShell** e clique em **Executar como Administrador**.
2. Aceda à pasta **C: > Programas > Dell > SupportAssist > Ferramentas**.
3. Execute o script **SupportAssistDebugger** com os comandos abaixo:
  - o **EnableDebug** — para ativar os registos de depuração para o SupportAssist.
  - o **CollectLogs** — para recolher os registos, registos de eventos e outros do SupportAssist.
  - o **CollectInfo** — para recolher informações básicas relacionadas com o SupportAssist.
  - o **DisableDebug** — para desativar os registos de depuração para o SupportAssist e transferir os ficheiros de registo.

Depois de o script ser executado, os ficheiros de registo são criados.

4. Partilhe os ficheiros de registo com a equipa de suporte para resolver o problema.

• **Quando é que o SupportAssist recolhe dados de telemetria, dependendo do estado do PC do utilizador final?**

A tabela seguinte descreve os requisitos do estado do PC para que o SupportAssist recolha várias telemetrias da sua frota de PCs:

**Tabela 4. Requisitos do estado do PC para a recolha de dados**

Ações do SupportAssist	Modo ativo	Modo de suspensão	Bloqueado	Modo de hibernação	Modo de poupança de energia	Modo inativo	Protocolo RDP (Remote Desktop Protocol)
Análises agendadas com interação do utilizador final	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Análises agendadas sem interação do utilizador final	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Ações remotas com interação do utilizador final	✓	✗	✗	✗	✓ As atualizações do BIOS não estão instaladas.	✗	✓ As atualizações do PC não estão instaladas.
Ações remotas sem interação do utilizador final	✓	✗	✓	✗	✓ As atualizações do BIOS não estão instaladas.	✓	✓
Recolha e carregamento da telemetria	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓

**Tabela 4. Requisitos do estado do PC para a recolha de dados (continuação)**

Ações do SupportAssist	Modo ativo	Modo de suspensão	Bloqueado	Modo de hibernação	Modo de poupança de energia	Modo inativo	Protocolo RDP (Remote Desktop Protocol)
de informações do PC, como o estado do PC, experiência da aplicação e dados de segurança			As coleções não são carregadas.				
Deteção de alertas e criação de processos	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Atualização automática do SupportAssist para a versão mais recente	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓

• **Quem devo contactar se necessitar de assistência para o SupportAssist?**

Pode contactar o Service Account Manager (SAM) atribuído à sua empresa. Pode igualmente contactar o Suporte Técnico da Dell para obter assistência.

## Recursos

Esta secção apresenta uma listagem dos recursos de documentação e de outras ligações úteis que fornecem mais informações sobre o SupportAssist for Business PCs.

## Documentação e outros

**Tabela 5. Recursos**

Para obter mais informações sobre	Consulte	Disponível em
Introdução ao TechDirect, à configuração, transferência e implementação do SupportAssist na frota de PCs	Administradores de TI – <i>Guia de implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows</i>	Página de <a href="#">Documentação do SupportAssist for Business PCs</a>
	Parceiros – <i>Guia de implementação do SupportAssist for Business PCs com SO Windows para parceiros</i>	
Utilizar o TechDirect para gerir os PCs a utilizarem o SupportAssist for Business PCs	<i>Guia do Administrador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows</i>	
Perguntas frequentes e respostas relativas ao SupportAssist for Business PCs	<i>Perguntas Frequentes do SupportAssist for Business PCs com SO Windows</i>	
Configurar o SupportAssist for Business PCs	<i>Guia de Configuração do SupportAssist for Business PCs com SO Windows</i>	

**Tabela 5. Recursos (continuação)**


<b>Para obter mais informações sobre</b>	<b>Consulte</b>	<b>Disponível em</b>
Dados recolhidos a partir de vários componentes do seu PC	<i>SupportAssist for Business PCs com SO Windows Dados recolhidos de PCs ligados</i>	
Resumo de alterações recentes, melhorias, problemas conhecidos e limitações na versão	<i>Notas de Versão do SupportAssist for Business PCs com SO Windows</i>	
Utilizar o SupportAssist que está configurado e implementado no seu PC pelo administrador	<i>Manual do Utilizador do SupportAssist for Business PCs com SO Windows</i>	
Registo da sua organização, gestão de alertas do SupportAssist e pedidos de envio de peças no TechDirect	Painel de controlo do TechDirect	<a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a>
Benefícios e funcionalidades do SupportAssist	Página inicial do SupportAssist	Página inicial do <a href="#">SupportAssist for Business PCs</a>
Benefícios e funcionalidades do TechDirect	Página inicial do TechDirect	Página inicial do <a href="#">TechDirect</a>
Webinars para clientes do SupportAssist for Business PCs, vídeos de apresentação geral e demonstração auto-orientada	Ligar ao SupportAssist for Business PCs no TechDirect	Página <a href="#">Ligar ao SupportAssist for Business PCs no TechDirect</a>

## Vídeos

- [Como integrar-se no TechDirect para configurar e ligar o SupportAssist for Business PCs](#)
- [Como ver o estado da sua frota de PCs utilizando o SupportAssist for Business PCs](#)
- [Como ver a experiência da aplicação da sua frota de PCs utilizando o SupportAssist for Business PCs](#)
- [Como ver a segurança da sua frota de PCs utilizando o SupportAssist for Business PCs](#)
- [Como criar regras de resolução para a sua frota de PCs utilizando o SupportAssist for Business PCs](#)
- [Como criar e gerir catálogos da sua frota de PCs utilizando o SupportAssist for Business PCs](#)

## Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** Uma NOTA fornece informações importantes para ajudar a utilizar melhor o produto.

 **AVISO:** Um AVISO indica possíveis danos no hardware ou uma perda de dados e explica como pode evitar esse problema.

 **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos no equipamento, lesões corporais ou morte.