

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Bereitstellungshandbuch

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

| | |
|--|-----------|
| Kapitel 1: Einführung..... | 4 |
| Releaseversion..... | 4 |
| Zielgruppe..... | 4 |
| Zweck des Dokuments..... | 4 |
| TechDirect Übersicht..... | 4 |
| SupportAssist in TechDirect..... | 5 |
| SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne..... | 5 |
| Unterstützte Systeme..... | 5 |
| Netzwerkanforderungen..... | 5 |
| Weitere Ressourcen..... | 6 |
| Kapitel 2: Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist..... | 7 |
| Konfigurieren von SupportAssist..... | 7 |
| Voreinstellungen..... | 8 |
| Herunterladen der SupportAssist-Konfiguration..... | 9 |
| Bereitstellen der SupportAssist-Konfiguration..... | 9 |
| Aktivieren der SupportAssist-Benutzeroberfläche in der Google Admin-Konsole..... | 10 |
| Kapitel 3: Verwaltung Ihrer Anlagen..... | 11 |
| Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten..... | 11 |
| Verwalten von Anlagen..... | 11 |
| Meine Assets..... | 11 |
| Erstellen einer Serviceanforderung..... | 12 |
| Erstellen einer Versandanforderung..... | 13 |
| Prüfen des Versandstatus..... | 13 |
| Überprüfen der Garantie..... | 13 |
| Herunterladen der Asset-Bestandsaufnahmedaten..... | 14 |
| Organisation von Assets und Gruppen..... | 14 |
| Standorte und Asset-Gruppen..... | 14 |
| Erstellen einer Asset-Gruppe..... | 15 |
| Assets zwischen bestehenden Gruppen verschieben..... | 15 |
| Standort- oder Gruppenname aktualisieren..... | 15 |
| Löschen einer Asset-Gruppe..... | 16 |
| Kapitel 4: Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect..... | 17 |
| Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect..... | 17 |
| Anzeigen von SupportAssist-Warnungen in TechDirect..... | 18 |
| SupportAssist-Warnungen..... | 18 |
| SupportAssist-Warnungsmaßnahmen..... | 19 |
| Integration von SupportAssist-Warnungen mit ServiceNow..... | 20 |
| Aktivieren von ServiceNow Integration..... | 20 |
| Deaktivieren der ServiceNow Integration..... | 21 |
| Kapitel 5: Von SupportAssist erfasste Daten..... | 22 |

Einführung

SupportAssist ist eine proaktive und vorausschauende Technologie, die automatisierten technischen Support für Ihre Dell Systeme bereitstellt.

Nach der Bereitstellung überwacht SupportAssist die einzelnen Systeme und erkennt proaktiv Hardwareprobleme. Wenn ein Problem festgestellt wird, öffnet SupportAssist je nach Serviceplan beim technischen Support automatisch einen Support-Fall und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung. Informationen zu den SupportAssist-Funktionen für verschiedene Servicepläne finden Sie unter [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#) auf Seite 5.

SupportAssist erfasst und sendet die erforderlichen Systeminformationen sicher an den technischen Support von Dell. Diese Daten nutzt der technische Support von Dell, um den Fehler zu suchen und eine Lösung für das Problem anzubieten. Informationen zu den von SupportAssist erfassten Daten finden Sie unter [Von SupportAssist erfasste Daten](#) auf Seite 22.

Wenn Ihr Unternehmen ServiceNow für IT- und Helpdesk-Verwaltung verwendet und die ServiceNow-Integration aktiviert ist, werden auch SupportAssist-Warnmeldungen an den IT-Administrator gesendet.

Themen:

- [Releaseversion](#)
- [Zielgruppe](#)
- [Zweck des Dokuments](#)
- [TechDirect Übersicht](#)
- [SupportAssist in TechDirect](#)
- [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#)
- [Unterstützte Systeme](#)
- [Netzwerkanforderungen](#)
- [Weitere Ressourcen](#)

Releaseversion

- SupportAssist für Business-PCs auf Latitude Chromebook Version 1.4
- Google Chrome OS Version 84

 **ANMERKUNG: SupportAssist für Business-PCs auf Latitude Chromebook Version 1.4 wird nur unter Google Chrome OS ab Version 84 unterstützt.**

Zielgruppe

Die Informationen in diesem Bereitstellungshandbuch richten sich an Administratoren, die SupportAssist für Business-PCs auf Systemen verwalten, auf denen das Google Chrome OS läuft.

Zweck des Dokuments

Dieses Dokument enthält Informationen zur Konfiguration und Bereitstellung von SupportAssist auf Business-PCs mit Google Chrome OS. Darüber hinaus finden Sie auch Informationen zum Verwalten Ihrer Assets und SupportAssist-Warnungen über TechDirect.

TechDirect Übersicht

TechDirect ist ein Online-Portal, mit dem Sie Assets und SupportAssist-Warnungen verwalten können. Sie können Regeln in TechDirect erstellen, um die SupportAssist-Warnungen automatisch an Dell weiterzuleiten, um eine Support-Anfrage zu erstellen oder eine Ersatzteilanfrage zu initiieren.

SupportAssist in TechDirect

TechDirect ermöglicht das Herunterladen einer angepassten JSON-Datei. Die JSON-Datei ist mit Ihrem TechDirect-Konto verknüpft und kann verwendet werden, um die SupportAssist-Konfiguration auf Ihren Dell Systemen bereitzustellen. Nach der Bereitstellung können Sie die SupportAssist-Konfiguration für alle Systeme oder für Systeme in einer bestimmten Gerätegruppe in TechDirect verwalten.

SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der verfügbaren SupportAssist-Funktionen für Systeme mit unterschiedlichen Serviceplänen:

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

| Funktion | Beschreibung | Basic | ProSupport | ProSupport Plus und ProSupport Flex for Client |
|---|--|-------|------------|--|
| Planen von Hardware-Scans | Sie können Hardware-Scans ganz nach Bedarf planen. | ✓ | ✓ | ✓ |
| Automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Erstellung von Support-Anfragen | Sie erhalten eine Benachrichtigung, sobald Dell eine Support-Anfrage zum Teileversand oder eine technische Support-Anfrage erstellt hat. Bei technischen Supportanfragen nimmt ein Mitarbeiter des technischen Supports proaktiv Kontakt zu Ihnen auf, um Ihnen bei der Lösung des Problems zu helfen. | ✗ | ✓ | ✓ |
| Prädiktive Problemerkennung und Erstellung einer Support-Anfrage zur Fehlervermeidung | An Ihren primären und sekundären Kontakt wird eine Benachrichtigung über das mögliche Versagen eines Teils gesendet. Dell erstellt eine Support-Anfrage und nimmt bezüglich des Ersatzteilversands Kontakt zu Ihnen auf. | ✗ | ✗ | ✓ |

ANMERKUNG: Wenn die automatische Weiterleitung von SupportAssist-Warnungen in TechDirect ausgeschaltet ist, können Sie die Warnungen überprüfen und entscheiden, ob sie an Dell weitergeleitet werden sollen.

ANMERKUNG: Die durchgeführten Aktionen bei Support-Anfragen, Warnmeldungen und Teileversand entsprechen der Unternehmens-Policy von Dell.

Unterstützte Systeme

SupportAssist wird auf den folgenden Dell Systemen unterstützt:

- Latitude 5300 2-in-1 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 2-in-1 Chromebook Enterprise

Netzwerkanforderungen

Zur Aktivierung von SupportAssist müssen sich die Systeme mit folgenden Zielorten verbinden können:

- <https://apidp.dell.com>
- <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
- <https://techdirect.dell.com>
- <https://downloads.dell.com>
- <https://www.dell.com>

Weitere Ressourcen

- Weitere Informationen über die Registrierung Ihres Unternehmens, das Managen von SupportAssist-Warnungen und Ersatzteillieferungen in TechDirect finden Sie unter www.techdirect.com.
- Weitere Informationen zu SupportAssist finden Sie unter <https://www.dell.com/supportassist>.
- Fragen zu SupportAssist finden Sie unter [Dell SupportAssist Community](#).
- Weitere SupportAssist-Dokumente finden Sie unter <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist

SupportAssist ist auf Systemen mit Google Chrome OS vorinstalliert. Allerdings müssen Sie die SupportAssist-Konfiguration auf Zielsystemen konfigurieren und dann bereitstellen, um die automatische Überwachung zu aktivieren und SupportAssist-Warnungen über TechDirect zu verwalten.

Themen:

- [Konfigurieren von SupportAssist](#)
- [Herunterladen der SupportAssist-Konfiguration](#)
- [Bereitstellen der SupportAssist-Konfiguration](#)
- [Aktivieren der SupportAssist-Benutzeroberfläche in der Google Admin-Konsole](#)

Konfigurieren von SupportAssist

TechDirect ermöglicht Ihnen die Konfiguration der automatisierten Interaktionsaufgaben des Benutzers in SupportAssist. Sie können die Einstellungen für alle Systeme konfigurieren, die in TechDirect verwaltet werden.

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie zu **Services > SupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **SupportAssist verwalten**.
3. Klicken Sie auf der Karte **Bereitstellung** auf **BEREITSTELLEN**.
4. Falls Sie SupportAssist zum ersten Mal konfigurieren, klicken Sie auf **NEXT**, um Ihr TechDirect-Konto automatisch zu überprüfen.
5. Falls Sie Ihr TechDirect-Konto bereits überprüft haben, klicken Sie auf **KONFIGURIEREN**.
Die Seite **Konfigurieren von SupportAssist für Business-PCs** wird angezeigt.
6. Führen Sie im Abschnitt **Kontakt- und Versanddetails** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie in den Listen **Primären Kontakt auswählen** und **Sekundären Kontaktliste auswählen** die Option **Neuen Kontakt erstellen** aus.
Führen Sie auf der Seite **Kontakt hinzufügen** die folgenden Schritte aus:
 - a. Geben Sie den Vornamen, Nachnamen, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer ein.
 - b. Wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus.
 - c. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - Um einen zuvor erstellten Kontakt erneut zu verwenden, wählen Sie den gewünschten Kontaktnamen in den Listen **Primären Kontakt auswählen** und **Sekundären Kontakt auswählen** aus.
7. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Um eine neue Versandadresse hinzuzufügen, wählen Sie in der Liste **Versandadresse auswählen** die Option **Neue Adresse erstellen** aus.
Führen Sie auf der Seite **Adresse hinzufügen** die folgenden Schritte aus:
 - a. Wählen Sie das Land bzw. die Region oder die Provinz aus.
 - b. Geben Sie die Adresse ein.
 - c. Wählen Sie Stadt, ZIP oder Postleitzahl und die Zeitzone aus.
 - d. Geben Sie eine eindeutige Kennung für die Adresse in das Feld **Adresskennung** ein.

 **ANMERKUNG:** Die eindeutige Kennung wird in der Liste **Adresse auswählen** angezeigt.

- e. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - Um eine zuvor erstellte Versandadresse erneut zu verwenden, wählen Sie die gewünschte Adresse in der Liste **Versandadresse auswählen** aus.
8. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Einstellungen im Abschnitt **Anwendungseinstellungen (für Chrome OS)**. Weitere Informationen finden Sie unter [Voreinstellungen](#) auf Seite 8.
 9. Um die Windows-Anwendungseinstellungen zu verwenden, markieren Sie **Die gleiche Windows-Anwendung für Folgendes verwenden**.
 10. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Um die Konfiguration zu speichern und SupportAssist später bereitzustellen, klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - Um die Konfiguration zu speichern und SupportAssist sofort bereitzustellen, klicken Sie auf **SPEICHERN UND MIT DER BEREITSTELLUNG FORTFAHREN**.

Ergebnisse

Die Konfiguration wird innerhalb von 24 Stunden nach dem Herstellen einer Verbindung mit dem Internet auf die Systeme angewendet.

Voreinstellungen

SupportAssist ermöglicht Ihnen die Durchführung automatisierter und manueller Aufgaben auf den Systemen, auf denen SupportAssist bereitgestellt wird. Systembenutzer können nur dann manuelle Aufgaben auf dem System ausführen, wenn die SupportAssist-Benutzeroberfläche aktiviert ist. Automatisierte Aufgaben werden auch dann auf den Systemen durchgeführt, wenn die SupportAssist-Benutzeroberfläche nicht aktiviert ist. Informationen zur Verwendung der SupportAssist-Benutzeroberfläche finden Sie unter *Benutzerhandbuch für SupportAssist für Business PCs auf Latitude Chromebook* auf <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen im Abschnitt **Automatisierte Aufgaben** beschrieben:

Tabelle 2. Automatisierte Aufgaben

| Option | Beschreibung |
|---|--|
| Identitätsinformationen einbeziehen | Erlauben Sie Dell, Informationen zur Systemidentifikation zu erfassen. |
| Geplante Scans durchführen | Erlauben Sie SupportAssist, die Systeme automatisch zu scannen, um Hardwareprobleme zu erkennen. |
| Häufigkeit  ANMERKUNG: Diese Option ist nur aktiviert, wenn Sie geplante Scans aktiviert haben. | Wählen Sie die Häufigkeit aus, mit der SupportAssist geplante Scans durchführen soll, z. B. monatlich. |

In der folgenden Tabelle werden die Optionen im Abschnitt **Benutzerinteraktion** beschrieben:

Tabelle 3. Benutzerinteraktion

| Option | Beschreibung |
|--|---|
| Benutzer können SupportAssist auf ihren PCs öffnen und ausführen. | Ermöglicht es Benutzern, die SupportAssist-Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden. |
| Firmenlogo/Bild hinzufügen | Ermöglicht es Administratoren, ihr Unternehmenslogo in TechDirect hochzuladen. Dieses Logo ist für alle Gruppen anwendbar und wird in der SupportAssist-Anwendung angezeigt, die auf dem Chromebook installiert wird.  ANMERKUNG: <ul style="list-style-type: none"> • Die Bilddatei muss das PNG- oder SVG-Format aufweisen. • Die Größe der Bilddatei sollte 100 KB nicht überschreiten. • Die Bilddatei muss 200 Pixel in Breite und Höhe betragen. |

Herunterladen der SupportAssist-Konfiguration

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie zu **Services > SupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **SupportAssist verwalten**.
3. Klicken Sie auf der Karte **Bereitstellung** auf **BEREITSTELLEN**.
4. Klicken Sie auf **HERUNTERLADEN**.
5. Falls Sie die Geräte, auf denen Google Chrome OS ausgeführt wird, bereits in verschiedene Konfigurationsgruppen gruppiert haben, wählen Sie optional die erforderliche Konfigurationsgruppe im Abschnitt **SupportAssist für PCs bereitstellen, auf denen Chrome OS ausgeführt wird**.
6. Klicken Sie auf **KONFIGURATION HERUNTERLADEN**.

Ergebnisse

Die SupportAssist-Konfigurationsdatei wird als JSON-Datei heruntergeladen.

Bereitstellen der SupportAssist-Konfiguration

Voraussetzungen

- Sie müssen über ein Google Admin-Konsolen-Konto verfügen.
- Die Zielsysteme müssen die Netzwerkanforderungen für SupportAssist erfüllen. Siehe [Netzwerkanforderungen](#) auf Seite 5.
- Stellen Sie sicher, dass die Chrome-Geräte in der Google Admin-Konsole registriert sind. Informationen zur manuellen Registrierung von Chrome-Geräten finden Sie unter [Registrieren von Chrome-Geräten](#).



ANMERKUNG: Wenn die Chrome-Geräte nicht registriert sind, werden sie nicht in der Google Admin-Konsole angezeigt.

Schritte

1. Navigieren Sie zur [Google Admin-Konsole](#) und melden Sie sich mit ihren G Suite-Kontozugangsdaten an.
2. Klicken Sie auf **Geräte**.
3. Klicken Sie auf der Seite **Geräteverwaltung** im Fensterbereich **GERÄTEEINSTELLUNGEN** auf **Chrome-Verwaltung**.
4. Wählen Sie auf der Seite **Chrome-Verwaltung** die Option **Geräteeinstellungen**.
5. Wählen Sie im linken Fensterbereich die Organisationseinheit aus, für die Sie die SupportAssist-Konfiguration bereitstellen möchten.
 - Informationen zum Erstellen einer Organisationseinheit finden Sie unter [Hinzufügen einer Organisationseinheit](#).
 - Weitere Informationen zum Verschieben von Geräten in Organisationseinheiten finden Sie unter [Verschieben eines Chrome-Geräts in eine Organisationseinheit](#).
6. Wählen Sie im Abschnitt **Weitere Einstellungen** die Option **Dell SupportAssist aktivieren** im Abschnitt **Dell SupportAssist** aus.
7. Lesen Sie die Geschäftsbedingungen zu Dell SupportAssist und klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Hochladen** und wählen Sie die JSON-Datei aus, die Sie hochladen möchten.
9. Kopieren Sie die Erweiterungs-ID der SupportAssist Chrome-App und die URL und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Ergebnisse

Die SupportAssist-Konfiguration wird auf den Geräten in der ausgewählten Organisationseinheit innerhalb von 24 Stunden nach ihrer Verbindung mit dem Internet bereitgestellt.

Aktivieren der SupportAssist-Benutzeroberfläche in der Google Admin-Konsole

Nachdem Sie die SupportAssist-Konfiguration auf Chrome-Geräten bereitgestellt haben, aktivieren Sie die SupportAssist-Benutzeroberfläche für Nutzer, um die Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden.

Voraussetzungen

- Sie müssen über ein Google Admin-Konsolen-Konto verfügen.
- Die Zielsysteme müssen die Netzwerkanforderungen für SupportAssist erfüllen. Siehe [Netzwerkanforderungen](#) auf Seite 5.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die SupportAssist-Konfiguration auf Chrome-Geräten bereitgestellt haben. Siehe [Bereitstellen der SupportAssist-Konfiguration](#) auf Seite 9.
- Damit die Benutzer SupportAssist auf Ihren Chrome-Geräten verwenden können, müssen die Nutzer zur Organisationseinheit hinzugefügt werden. Siehe [Verschieben von Nutzern zu einer Organisationseinheit](#).

Schritte

1. Navigieren Sie zur [Google Admin-Konsole](#) und melden Sie sich mit ihren G Suite-Kontozugangsdaten an.
2. Navigieren Sie zu **Dashboard > Geräteverwaltung > Chrome > Apps & Erweiterungen**.
3. Führen Sie im Abschnitt **Nutzer- und Browsereinstellungen** die folgenden Schritte aus:
 - a. Wählen Sie Ihre Organisationseinheit aus, gehen Sie zum Abschnitt **Entwicklertools** und wählen Sie die Option **Nutzung integrierter Entwicklertools mit Ausnahme von erzwungenen installierten Erweiterungen zulassen**.
 - b. Klicken Sie auf das , das in der rechten unteren Ecke der Seite angezeigt wird, und klicken Sie dann auf **Chrome-App oder Erweiterung nach ID hinzufügen**.
4. Wählen Sie aus der Liste **Aus benutzerdefinierter URL** aus.
5. Geben Sie die **Erweiterungs-ID** der SupportAssist Chrome-App und die **URL** ein und klicken Sie auf **SPEICHERN**.
Gehen Sie zum Kopieren der Erweiterungs-ID und der URL zu **Dashboard > Geräteverwaltung > Chrome > Einstellungen > GERÄTEEINSTELLUNGEN**.

Ergebnisse

Wenn sich Nutzer bei ihren Chrome-Geräten anmelden, wird SupportAssist automatisch auf dem Gerät installiert. Um mit der Nutzung von SupportAssist zu beginnen, öffnen Sie die SupportAssist-Anwendung über das Startprogramm.

Sie können auch die Installation von SupportAssist für verwaltete Benutzer in der Organisationseinheit erzwingen. Um die Installation von SupportAssist zu erzwingen, klicken Sie auf **Installation der Dell SupportAssist-App für verwaltete Benutzer erzwingen, die sich bei Dell Geräten in dieser Organisationseinheit anmelden** und klicken Sie auf **Speichern**.

Verwaltung Ihrer Anlagen

Nachdem Sie SupportAssist bereitgestellt haben, werden die Systemdetails automatisch erfasst und auf der Seite **Manage Assets** (Assets verwalten) in TechDirect angezeigt. Sie können die Seite **Manage Assets** (Assets verwalten) verwenden, um Ihre Assets in Gruppen zu organisieren und die SupportAssist-Warnmeldungen mit ServiceNow zu integrieren.

ANMERKUNG: Für die Verwaltung von Assets in TechDirect sind SupportAssist-Administratorrechte erforderlich.

Themen:

- [Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten](#)
- [Verwalten von Anlagen](#)
- [Meine Assets](#)
- [Organisation von Assets und Gruppen](#)

Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten oder SupportAssist-Technikerrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie zu **Services > SupportAssist**. Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Assets verwalten**.
3. Klicken Sie auf der Karte **Ressourcen** auf **VERWALTEN**.

Verwalten von Anlagen

Auf der Seite **Assets verwalten** können Sie verschiedene Aktionen auf den Assets durchführen, die mit SupportAssist verwaltet werden. Die Aktionen, die Sie durchführen können, hängen jedoch vom Kontotyp ab, der zur Anmeldung bei TechDirect verwendet wird, z. B. SupportAssist Administrator oder SupportAssist Techniker.

Über die folgenden Links, die auf der Seite **Assets verwalten** angezeigt werden, können Sie verschiedene Aktionen ausführen:

- **Assets und Gruppen organisieren:** Sie können eine Gruppe erstellen oder löschen und Assets über Gruppen hinweg verschieben. Siehe [Organisieren von Assets und Gruppen](#).
- **Mit ServiceNow integrieren:** Sie können die Integration von SupportAssist-Warnmeldungen mit ihrer ServiceNow-Lösung aktivieren oder deaktivieren. Siehe [Integration von SupportAssist-Warnungen in ServiceNow](#).

Meine Assets

Auf der Seite **Meine Assets** wird eine grafische Darstellung der Anzahl der PCs mit folgenden Informationen angezeigt:

- Aktuelle Servicepläne
- SupportAssist-Versionen

Auf der Seite **Meine Assets** werden außerdem Informationen zu den verwalteten Assets angezeigt.

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

Standardmäßig werden die Spalten **Standort**, **Gruppe**, **Service Tag**, **Region**, **Produktart**, **Modell**, und **Gewährleistungsplan** angezeigt. Klicken Sie in der unteren linken Ecke der Tabelle auf , um die Spalten auszuwählen, die Sie anzeigen möchten.

Tabelle 4. Meine Assets

| Spalte | Beschreibung |
|------------------------------|--|
| Standort | Name des Standorts, dem das Asset zugeordnet ist. |
| Gruppe | Name der Gruppe, der das Asset zugeordnet ist. |
| Service Tag | Der eindeutige Bezeichner des Systems. Die Service-Tag-Nummer ist eine alphanumerische Sequenz. i ANMERKUNG: Wenn das Asset von SupportAssist verwaltet wird, wird in der Spalte Service-Tag-Nummer das Symbol  angezeigt. |
| Region | Region, in der sich das Asset befindet. |
| Produkttyp | Typ des Systems |
| Modell | Modellnummer des Assets. |
| Garantieplan | Serviceplan für das Asset. |
| Auslaufdatum | Datum, an dem der Servicevertrag ausläuft. |
| Version | Version von SupportAssist, die auf dem System installiert ist. |
| IP-Adresse | IP-Adresse des Assets. |
| Hostname | Hostname des Assets. |
| SupportAssist Kontakt | Kontaktdaten für SupportAssist |
| Warnstatus | Status des Assets, als die Warnung empfangen wurde. |
| OS | Das auf dem Asset installierte Betriebssystem. |
| Systemkennnummer | Bestands-Tag des Systems. |

Auf der Registerkarte **Meine Assets** haben Sie zudem die folgenden Optionen:

- Erstellen einer Serviceanforderung
- Erstellen einer Versandanforderung
- Prüfen des Versandstatus
- Überprüfen der Garantie
- Herunterladen der Asset-Bestandsaufnahmedaten

Erstellen einer Serviceanforderung

Erstellen Sie eine Serviceanforderung für ein Asset und senden Sie sie an Dell.

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Assets verwalten](#). Die Seite **Meine Assets** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Standort und ggf. eine Gruppe aus.
3. Wählen Sie das Asset aus, für das Sie eine Serviceanforderung erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf **SERVICEANFORDERUNG ERSTELLEN**. Die Seite **Erstellen einer Serviceanforderung** wird angezeigt.
5. Überprüfen Sie die Service-Tag-Nummer und klicken Sie auf **WEITER**.
6. Geben Sie die Vorfalls- und Kontaktinformationen an.
7. Überprüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen und klicken Sie auf **WEITER**.
8. Klicken Sie auf **SENDEN**.

Ergebnisse

Der Service-Request wird an Dell EMC übermittelt.

Erstellen einer Versandanforderung

Erstellen Sie Versandanforderungen für Teile im Falle eines Hardwarefehlers.

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Assets verwalten](#). Die Seite **Meine Assets** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Standort und ggf. eine Gruppe aus.
3. Wählen Sie die Ressource aus, für die Sie eine Versandanforderung erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf **VERSANDANFORDERUNG ERSTELLEN**. Die Seite **Erstellen einer Versandanforderung** wird angezeigt.
5. Überprüfen Sie die Service-Tag-Nummer und klicken Sie auf **WEITER**.
6. Geben Sie die Vorfalls- und Kontaktinformationen an.
7. Überprüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen und klicken Sie auf **WEITER**.
8. Klicken Sie auf **SENDEN**.

Ergebnisse

Die Versandanforderung wird an Dell übermittelt.

Prüfen des Versandstatus

Überprüfen Sie den Status einer Versandanforderung, die Sie für eine Komponente im Falle eines Hardwarefehlers erstellt haben.

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Assets verwalten](#). Die Seite **Meine Assets** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Standort und ggf. eine Gruppe aus.
3. Wählen Sie das Asset aus, für das eine Ersatzteilversandanforderung initiiert wird.
4. Klicken Sie auf **VERSANDSTATUS ÜBERPRÜFEN**. Die Seite **Versanduche** wird angezeigt.
5. Geben Sie die Support-Anfrage-Nummer, die Versandnummer oder die Service-Tag-Nummer ein und klicken Sie auf **SUCHEN**.

Ergebnisse

Die Versanddetails werden angezeigt.

Überprüfen der Garantie

Überprüfen Sie den Garantiestatus eines Assets.

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Assets verwalten](#). Die Seite **Meine Assets** wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Standort und ggf. eine Gruppe aus.
3. Wählen Sie in der Tabelle das Asset aus, für das Sie den Garantiestatus überprüfen möchten.
4. Klicken Sie auf ******* und anschließend auf **GARANTIE JETZT ÜBERPRÜFEN**. Die Seite **Garantiestatus Überprüfen** wird angezeigt.
5. Überprüfen Sie die Service-Tag-Nummer des Assets und klicken Sie auf **VALIDIEREN**.

Herunterladen der Asset-Bestandsaufnahme

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten](#) auf Seite 11.
2. Klicken Sie auf **Meine Assets**. Es wird eine Liste aller Assets angezeigt, die mit Ihrem TechDirect-Konto verknüpft sind.
3. Filtern Sie optional die Liste, indem Sie den Asset-Typ angeben oder einen Standort aus der Liste **Standort** auswählen. Die gefilterte Liste wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **CSV HERUNTERLADEN**. Die Asset-Bestandsaufnahme wird heruntergeladen und in einer CSV-Datei gespeichert. Falls die Anzahl der Zeilen in der Liste mehr als 400 ist, wird das Fenster **Daten als CSV-Datei herunterladen** angezeigt.
5. Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn das Fenster **Daten als CSV-Datei herunterladen** angezeigt wird:
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Auswählen** den Zeilenbereich aus, den Sie herunterladen möchten.
 - b. Klicken Sie auf **HERUNTERLADEN**.

Organisation von Assets und Gruppen

Über den Link **Assets und Gruppen organisieren** der Seite **Assets verwalten** können Sie Folgendes tun:

- Gruppe erstellen
- Assets zwischen bestehenden Gruppen verschieben
- Löschen einer Gruppe

Standorte und Asset-Gruppen

Standorte

- Ein Standort ist eine hochrangige logische Kennung Ihrer Anlagen auf der Grundlage eines physischen Standorts.
- Wenn Sie SupportAssist von TechDirect heruntergeladen und bereitstellen, wird automatisch ein Standort mit den Details aller Assets erstellt, auf denen SupportAssist bereitgestellt wird.

Asset-Gruppen

- Eine Asset-Gruppe ist eine logische Gruppe von Anlagen innerhalb eines Standorts.
- Standardmäßig enthält ein Standort keine Asset-Gruppen.
- Das Erstellen von Gruppen ermöglicht es Ihnen, Ihre Assets zu organisieren.
- Sie können innerhalb eines Standorts eine oder mehrere Asset-Gruppen anlegen.
- Eine Gruppe kann aus Assets vom selben Standort erstellt werden.

Erstellen einer Asset-Gruppe

Legen Sie Gruppen an, um Assets entsprechend Ihren Anforderungen zu organisieren.

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten](#) auf Seite 11.
2. Klicken Sie auf **Assets und Gruppen organisieren**.
3. Klicken Sie auf **GRUPPE ERSTELLEN**.
Das Fenster **Erstellen einer neuen Gruppe** wird angezeigt.
4. Wählen Sie einen Standort aus und geben Sie einen Gruppennamen ein.
5. Um Assets in die Gruppe zu verschieben, wählen Sie **Ja** und wählen Sie die Assets aus, die Sie in die Gruppe verschieben möchten.
6. Klicken Sie auf **ERSTELLEN**.
Die Gruppe wird erstellt und die Assets werden innerhalb von 24 Stunden in die Gruppe verschoben.

ANMERKUNG: Wenn die primären und sekundären Kontakte für Assets, auf denen Windows- und Chrome-Betriebssysteme ausgeführt werden, unterschiedlich sind, stellen Sie sicher, dass Sie separate Asset-Gruppen erstellen und eindeutige primäre und sekundäre Kontakte für die Verwaltung dieser Geräte zuweisen.

Assets zwischen bestehenden Gruppen verschieben

Voraussetzungen

- Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.
- Damit Sie Assets von einer Gruppe in eine andere verschieben können, müssen sich Quell- und Zielgruppe am selben Standort befinden.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten](#) auf Seite 11.
2. Klicken Sie auf **Assets und Gruppen organisieren**.
3. Klicken Sie auf **ASSET-GRUPPEN VERWALTEN**.
Das Fenster **Asset-Gruppen verwalten** wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus der Liste **Standort** den gewünschten Standort aus.
5. Wählen Sie aus der **Gruppenliste** eine Asset-Gruppe aus, aus der Sie die Assets verschieben möchten.
6. Wählen Sie aus der Liste **Gruppieren** eine Asset-Gruppe aus, in die Sie die Assets verschieben möchten.
7. Klicken Sie auf **VERSCHIEBEN**.

Ergebnisse

Die Assets werden innerhalb weniger Minuten in die neue Asset-Gruppe verschoben.

Standort- oder Gruppenname aktualisieren

Nachdem Sie einen Standort oder eine Gruppe erstellt haben, können Sie den Namen des Standorts/der Gruppe basierend auf Ihren Anforderungen aktualisieren.

Voraussetzungen

Um den Standortnamen zu bearbeiten, stellen Sie sicher, dass Sie eine oder mehrere Asset-Gruppen innerhalb eines Standorts erstellt haben.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten](#) auf Seite 11.

2. Klicken Sie auf **Assets und Gruppen organisieren**.
3. Wählen Sie in der Liste **Standort auswählen** den gewünschten Standort aus.
4. Suchen Sie nach der Zeile mit den Details des Asset-Standorts oder der Asset-Gruppe, die Sie aktualisieren möchten, klicken Sie auf  und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Bearbeiten Sie den Namen des Standorts oder der Gruppe und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Löschen einer Asset-Gruppe

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass die Gruppe, die Sie löschen wollen, keine Assets enthält. Um eine Gruppe zu löschen, die Assets enthält, müssen Sie die Assets vorher in eine andere Gruppe verschieben. Siehe [Assets zwischen vorhandenen Gruppen verschieben](#).
- Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Rufen Sie die Seite **Assets verwalten** auf. Siehe [Zugriff auf die Seite Anlagen verwalten](#) auf Seite 11.
2. Klicken Sie auf **Assets und Gruppen organisieren**.
3. Wählen Sie aus der Liste **Standort auswählen** gegebenenfalls einen Standort aus.
4. Suchen Sie nach der Zeile mit den Details der Asset-Gruppe, die Sie löschen möchten, klicken Sie auf  und klicken Sie auf **Löschen**.

Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect

SupportAssist-Warnungen können mit dem TechDirect-Konto oder der ServiceNow-Lösung Ihrer Organisation verwaltet werden. Wenn Sie SupportAssist mit Ihren TechDirect-Anmeldeinformationen konfiguriert haben, werden alle Benachrichtigungen an Ihr TechDirect-Konto weitergeleitet. Sie können ServiceNow auch in SupportAssist integrieren, um alle Warnungen an Ihre ServiceNow-Lösung weiterzuleiten. Dieser Abschnitt enthält Informationen zur Verwaltung von SupportAssist-Warnungen in TechDirect und zur Integration von ServiceNow mit SupportAssist.

ANMERKUNG: Um Warnungen für Hardwareprobleme anzeigen oder verwalten zu können, müssen Sie sich für den Self-Dispatch-Service in TechDirect registrieren.

Themen:

- Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect
- Anzeigen von SupportAssist-Warnungen in TechDirect
- SupportAssist-Warnungen
- Integration von SupportAssist-Warnungen mit ServiceNow

Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Administratoren in Ihrem Unternehmen können Regeln konfigurieren, mit denen festgelegt wird, wie SupportAssist-Warnungen in TechDirect gehandhabt werden. Sie können beispielsweise bestimmen, dass alle Warnmeldungen automatisch an den technischen Support weitergeleitet werden oder in TechDirect platziert werden, damit Ihr Support-Team die Warnmeldungen überprüfen und dabei feststellen kann, ob die Warnmeldungen an Dell EMC weitergeleitet werden sollen.

Schritte

1. Navigieren Sie zu **Services > SupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **SupportAssist verwalten**.
3. Klicken Sie auf der Karte **Konfigurieren von SupportAssist-Regeln** auf **KONFIGURIEREN**.
Die Seite **Konfigurieren von SupportAssist-Regeln** wird angezeigt.
4. Geben Sie im Abschnitt **Inaktivitätszeitraum** die Anzahl der Tage ein, die eine Warnmeldung ohne Aktivität in der Warteschlange verbleiben kann.
5. Führen Sie im Abschnitt **Warnungen des technischen Supports** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie **Ja**, um alle Benachrichtigungen des technischen Supports direkt an Dell weiterzuleiten.
 - Wählen Sie **Nein, alle Warnungen an die Warteschlange für SupportAssist-Warnungen senden**, um alle Warnungen für den technischen Support an Ihr TechDirect-Konto zu senden. Ihr Support-Team kann die Warnmeldungen überprüfen und ermitteln, ob die Warnmeldungen an Dell weitergeleitet werden sollen.
6. Wählen Sie im Bereich **Warnungen zum Teileversand** eine der folgenden Optionen:
 - Wählen Sie **Ja**, um alle Warnmeldungen bezüglich des Teileversands direkt an Dell weiterzuleiten.
Der Abschnitt **Gruppenverwaltung** wird angezeigt.

- Wählen Sie **Nein, alle Warnungen an die Warteschlange für SupportAssist-Warnungen senden**, um alle Warnungen für den Versand an Ihre Warteschlange für SupportAssist-Warnungen zu senden. Ihr Support-Team kann die Warnmeldungen überprüfen und ermitteln, ob die Warnmeldungen an Dell weitergeleitet werden sollen.
7. Wenn der Abschnitt **Gruppenverwaltung** angezeigt wird, klicken Sie auf **GRUPPENREGEL HINZUFÜGEN**.

i ANMERKUNG: Gruppenregeln werden verwendet, um die Adresse zu identifizieren, an die zu versendende Ersatzteile gesendet werden sollen. Wenn eine SupportAssist-Warnung für den Teileversand an Dell weitergeleitet wird, wird die Adresse in der Warnung mit den in den Gruppenregeln definierten Adressen verglichen. Falls es eine Übereinstimmung gibt, werden die mit dieser Gruppenregel verknüpften Adressinformationen verwendet, um die Adresse zu identifizieren, an die die zu versendenden Teile gesendet werden sollen.
 8. Führen Sie im Fenster **Standardeinstellung bei mehreren Niederlassungen** Folgendes aus und klicken Sie auf **SPEICHERN**.
 - a. Wählen Sie in der Liste **Gruppe auswählen** eine Asset-Gruppe aus.
 - b. Wählen Sie in der Liste **Beziehung auswählen** eine Beziehung aus.
 - c. Wählen Sie in der Liste **Zeitzone auswählen** eine Zeitzone aus.
 - d. Wählen Sie in der Liste **Techniker auswählen** einen Support-Techniker aus.
 9. Klicken Sie auf **WARNREGELN SPEICHERN**.

Anzeigen von SupportAssist-Warnungen in TechDirect

Wenn auf den Systemen, die über SupportAssist überwacht werden, ein Problem festgestellt wird, wird automatisch eine Warnmeldung in TechDirect erstellt.

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten oder SupportAssist-Technikerrechten angemeldet sein.

Schritte

1. Navigieren Sie zu **Services > SupportAssist**. Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Assets verwalten**.
3. Klicken Sie auf der Karte **Warnmeldungen** auf **VERWALTEN**. Die Seite **SupportAssist Warnungen** wird angezeigt.

SupportAssist-Warnungen

Sie können Details zu den von SupportAssist generierten Warnungen auf der Seite **SupportAssist-Warnungen** in TechDirect anzeigen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Details auf der Seite **SupportAssist-Warnungen**. Standardmäßig werden die Spalten **Service-Tag-Nummer**, **Warnungsnummer**, **Warnungstyp**, **Zeitstempel der letzten Aktivität**, **Eigentümer**, **Unternehmensname** und

Geschäftsbereichs angezeigt. Klicken Sie in der unteren linken Ecke der Tabelle auf , um maximal sieben anzuzeigende Spalten auszuwählen.

Tabelle 5. SupportAssist-Warnungen

| Name | Beschreibung |
|-----------------------|--|
| Service-Tag | Der eindeutige Bezeichner des Systems. Die Service-Tag-Nummer ist ein alphanumerischer Bezeichner. |
| Warnungsnummer | Die eindeutige Support-Anfragenummer, die der Warnmeldung zugewiesen wurde. Sie können sich in Ihrer Kommunikation mit dem technischen Support von Dell auf diese Nummer beziehen. |
| Warnungstyp | Typ der Warnung: <ul style="list-style-type: none"> · Technischer Support · Versand |

Tabelle 5. SupportAssist-Warnungen (fortgesetzt)

| Name | Beschreibung |
|--|---|
| Anmerkungen | Details über das erkannte Problem sowie Fehlerinformationen für weitere Nachforschungen. |
| Zeitstempel erstellen | Das Datum und die Uhrzeit, zu der die Warnmeldung in TechDirect erstellt wurde. |
| Zeitstempel der letzten Aktivität | Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktion, die von einem SupportAssist-Administrator oder -Techniker ausgeführt wurde. |
| Status | Der Status der Warnung: <ul style="list-style-type: none"> • Nicht zugeordnet: Es wurde kein SupportAssist-Techniker zugewiesen. • Zugewiesen: Es wurde ein SupportAssist-Techniker zugewiesen. • Senden fehlgeschlagen: Die Weiterleitung an Dell ist fehlgeschlagen |
| Besitzer | Der Support-Assist-Techniker, dem eine Warnung zugewiesen ist. |
| Name des Unternehmens | Der Name des Unternehmens |
| Branche | Der Geschäftsbereich des Unternehmens |
| Maßnahmen | <p>Klicken Sie hier, um die für die Warnung verfügbaren Aktionen anzuzeigen. Benutzer mit SupportAssist-Technikerrechten können Folgendes tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sich selbst einem Fall zuweisen • Falldetails aktualisieren • Fall abschließen • Fall an Dell weiterleiten <p>i ANMERKUNG: Benutzer mit SupportAssist-Administratorrechten können alle Aktionen durchführen, die für Benutzer mit den SupportAssist-Technikerrechten verfügbar sind. Darüber hinaus kann ein SupportAssist-Administrator einem seiner SupportAssist-Techniker einen Fall zuweisen.</p> |

SupportAssist-Warnungsmaßnahmen

Sie können Maßnahmen für die Warnungen durchführen, die von SupportAssist über TechDirect erstellt werden. In der nachfolgenden Tabelle sind die verfügbaren Maßnahmen für von SupportAssist erstellte Warnmeldungen aufgelistet:

Tabelle 6. Warnungsmaßnahmen

| TechDirect-Kontotyp | Verfügbare Maßnahmen | Beschreibung |
|---|-------------------------|---|
| SupportAssist-Administrator | Fall zuweisen | Weist einen SupportAssist-Techniker einem Fall zu. Kann auch verwendet werden, um einen Fall einem anderen SupportAssist-Techniker neu zuzuweisen. |
| SupportAssist-Administrator und SupportAssist-Techniker | Selbst zuweisen | Einzelne SupportAssist-Techniker mit einem TechDirect-Konto können alle SupportAssist-Warnungen sehen. Ein SupportAssist-Techniker kann sich eine Warnung selbst zuweisen. Ein SupportAssist-Techniker kann Warnungen nicht neu zuweisen, dies kann nur der SupportAssist-Administrator des Kontos. |
| | Aktualisierung | Zeigt die Seite Details an, auf der Sie eine Anmerkung oder einen Anhang zur Warnmeldung hinzufügen können. |
| | Fall abschließen | Schließt den Fall ab. Weder Sie noch Dell können weitere Maßnahmen bezüglich der Warnmeldung treffen. |

Tabelle 6. Warnungsmaßnahmen (fortgesetzt)

| TechDirect-Kontotyp | Verfügbare Maßnahmen | Beschreibung |
|---------------------|---------------------------------|---|
| | An Dell EMC weiterleiten | Leitet die Support-Anfrage an den technischen Support weiter. Sie können auf der Seite Technischer Support oder Versandübersicht in TechDirect den Fortschritt nachverfolgen. |

Integration von SupportAssist-Warnungen mit ServiceNow

Wenn Ihr Unternehmen ServiceNow für die IT- und Helpdesk-Verwaltung einsetzt, können Sie SupportAssist-Alarmer in Ihre ServiceNow-Lösung integrieren. Die Integration mit ServiceNow ermöglicht die automatische Erstellung eines Ereignisses in ServiceNow für Ihre Support Assist-Warmmeldungen.

- ANMERKUNG:** Nachdem die ServiceNow-Integration aktiviert ist, können SupportAssist-Alarmer nicht mehr mit TechDirect verwaltet werden. Sie müssen jedoch TechDirect verwenden, um einen Ersatzteilversand anzufordern oder eine Support-Anfrage an Dell zu stellen.

Aktivieren von ServiceNow Integration

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

- Navigieren Sie zu **Services > SupportAssist**. Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Assets verwalten**.
- Klicken Sie auf der Karte **Ressourcen** auf **VERWALTEN**. Die Seite **Anlagen verwalten** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **mit ServiceNow integrieren**. Die Seite **ServiceNow Case Management Integration** wird angezeigt.
- Wählen Sie aus der Liste **SupportAssist-Standort auswählen** einen Standort aus.

ANMERKUNG: Der Standort, der in der Liste **SupportAssist-Standort auswählen** angezeigt wird, ist der Firmenname, den Sie für die Konfigurationsdatei von SupportAssist eingegeben haben.

ANMERKUNG: Durch die Auswahl eines Standorts kann TechDirect Warnungen, die von allen Systemen des Standorts generiert wurden, an ServiceNow weiterleiten.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Deaktivieren (SupportAssist-Warnungen weiterhin in TechDirect verwalten)**.
- Wenn Sie möchten, dass SupportAssist automatisch einen Incident in ServiceNow erstellt:
 - Wählen Sie **ServiceNow-Instanz verwenden** aus.
 - Geben Sie die ServiceNow-Instanz-ID, den Benutzernamen, das Kennwort und die E-Mail-Adresse für Fehlerbenachrichtigungen ein.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist so erstellen Sie automatisch einen Incident in ServiceNow, erhalten Sie eine E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse im Feld Fehlerbenachrichtigung.
 - Klicken Sie auf **Testwarnung senden**, um eine Testwarnung an Ihre ServiceNow-Instanz zu senden.
- Wenn Sie Details von SupportAssist-Warnungen per E-Mail erhalten möchten:
 - Wählen Sie **E-Mail verwenden** aus.
 - Geben Sie im Feld **Von** die E-Mail-Adresse ein, von der Sie die SupportAssist-Warnungsdetails erhalten möchten.
 - Geben Sie im Feld **Alarbenachrichtigungen** die E-Mail-Adresse ein, an die Sie die SupportAssist-Warnungsdetails senden möchten.
 - Geben Sie im Feld **Fehlerbenachrichtigung** die E-Mail-Adresse ein, an die eine Benachrichtigung gesendet werden soll, wenn SupportAssist die Warnungsdetails nicht senden kann.

e. Klicken Sie auf **Test-E-Mail senden**, um eine Test-E-Mail an die im Feld **Fehlerbenachrichtigung** angegebene E-Mail-Adresse zu senden.

9. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Deaktivieren der ServiceNow Integration

Voraussetzungen

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Deaktivieren Sie die Integration von SupportAssist-Warnungen in Ihre ServiceNow-Lösung.

 **ANMERKUNG:** Nach dem Deaktivieren der ServiceNow-Integration können Sie SupportAssist-Warnungen über die Seite **SupportAssist-Warnungen in TechDirect verwalten**.

Schritte

1. Navigieren Sie zu **Services > SupportAssist**.

Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Assets verwalten**.

3. Klicken Sie auf der Karte **Ressourcen** auf **VERWALTEN**.

Die Seite **Anlagen verwalten** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **mit ServiceNow integrieren**.

Die Seite **ServiceNow Case Management Integration** wird angezeigt.

5. Wählen Sie aus der Liste **SupportAssist-Standort auswählen** den erforderlichen Standort aus.

 **ANMERKUNG:** Der Standort, der in der Liste **SupportAssist-Standort auswählen** angezeigt wird, ist der Firmenname, den Sie während der SupportAssist-Konfiguration eingegeben haben.

6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Deaktivieren (SupportAssist-Warnungen weiterhin in TechDirect verwalten)**.

7. Klicken Sie auf **SPEICHERN**.

Ergebnisse

Die ServiceNow-Integration für SupportAssist-Warnmeldungen ist deaktiviert.

Von SupportAssist erfasste Daten

Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten werden automatisch von SupportAssist erfasst und auf sicherem Wege an den technischen Support von Dell gesendet. Diese Daten helfen Dell bei der Bereitstellung einer verbesserten, effizienten und beschleunigten Supporterfahrung.

Die folgende Tabelle listet die zu verschiedenen Komponenten Ihres Systems erfassten Daten auf:

Tabelle 7. Systemüberwachung

| Kategorien | Attribute |
|--|---------------------------|
| Systeminformationen | System-Service-Tag-Nummer |
| | Systemmodell |
| | Hauptplatine ePPID |
| | BIOS-Version |
| | Systemtyp |
| | Prozessorinformationen |
| | Betriebssystem |
| | System-RAM (GB) |
| Systemauslastung und Leistung | Stunden mit Netzstrom |
| | Stunden mit Gleichstrom |
| | Aus- und Einschalten |
| | Ruhezustände |
| | Zeit in Ruhezuständen |
| Akku | Seriennummer |
| | Vorgesehene Kapazität |
| | Name |
| | Name des Herstellers |
| | ePPID |
| | Gesamtladekapazität |
| Speicher (Festplatte/Solid-State-Laufwerk) | Disk Name |
| | Modell Festplattenmarke |
| | Festplattengröße MB |
| | Festplatten-ePPID |
| | Lesedauer Prozentsatz |
| | Schreibdauer Prozentsatz |
| | Leerlaufzeit Prozentsatz |
| | Bytes Lesen MB |
| | Bytes Schreiben MB |
| | SMART-Protokolle |

Tabelle 7. Systemüberwachung (fortgesetzt)

| Kategorien | Attribute |
|------------------------|--|
| Systemereignisse | Stromereignisse |
| | Temperaturbezogene Ereignisse |
| Prozessor | CPU-Auslastung |
| | Warteschlangenlängen (PQL) |
| | C-States |
| | Gleichzeitige Threads |
| | Warteschlangenlängen |
| Speicher | DIMM-Position |
| | DIMM-Name |
| | DIMM-Hersteller |
| | DIMM-Teil |
| | DIMM Speicherort |
| | DIMM seriell |
| | Speicherverwendung frei/verfügbar |
| | Auslagerungsaktivitäten |
| Thermische Bedingungen | Lüfterdrehzahl/-Status |
| | Thermische CPU-Bedingungen |
| Mechanik | Funktionszustand interne Kabel/ Konnektor |
| | Power Einsetzvorgänge - AC/DC |
| Netzwerk | Adaptername |
| | Adapter MAC |
| | Adapter Gerätename |
| | WLAN/WLAN-Verwendungszeit |
| | Link-Geschwindigkeit |
| Display | Helligkeitsstufen |
| Bluetooth (in %) | Zeitraum, für den Bluetooth mit Wechselstrom eingeschaltet war |
| | Zeitraum, für den Bluetooth mit Gleichstrom eingeschaltet war |
| | Zeitraum, für den ein Gerät über Bluetooth mit Wechselstrom mit einem anderen Gerät verbunden war |
| | Zeitraum, für den ein Gerät über Bluetooth mit Gleichstrom mit einem anderen Gerät verbunden war |
| | Zeitraum, in dem ein Gerät aktuell über Bluetooth mit Wechselstrom mit einem anderen Gerät verbunden ist |
| | Zeitraum, in dem ein Gerät aktuell über Bluetooth mit Gleichstrom mit einem anderen Gerät verbunden ist |

Die folgende Tabelle beschreibt die Systeminformationen, die im Rahmen der routinemäßigen Systemüberwachung gesammelt und einmal alle 24 Stunden an Dell gesendet werden:

Tabelle 8. Routinemäßige Systemüberwachung

| Attribut | Beschreibung |
|-----------------------------|---|
| Schema-Version | Version des Schemas, das für die routinemäßige Systemüberwachung verwendet wird |
| Agent-Version | Version von SupportAssist, die auf dem System bereitgestellt wird |
| Service Tag | Der eindeutige Bezeichner des Systems |
| Systemmodell | Modellnamen des Systems |
| Registrierungsinformationen | Registrierungsstatus von SupportAssist |
| OS-Version | Das auf dem System ausgeführte Betriebssystem |
| UTC-Datum | Datum und Uhrzeit, zu der die routinemäßigen Systemüberwachungsinformationen an Dell gesendet wurden. |
| BIOS-Version | Die Version des auf dem System installierten BIOS |
| Status | Status der Warnmeldung in Abhängigkeit zum Beispiel des Schweregrads der Warnung |
| Beschreibung | Informationen über den Systemausfall, z.B. hohe CPU-Auslastung |
| Speicherauslastung | Menge des belegten Systemspeichers |
| CPU-Auslastung | Menge der genutzten CPU |
| Ortsdatum | Datum und Uhrzeit des Systems |
| Warnhinweis | Eindeutiger Bezeichner der Warnung |
| Source (Quelle) | Quelle, aus der die Warnung generiert wurde |
| Typ | Art der Warnung, z. B. vorausschauende Warnmeldung |