

SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem Häufig gestellte Fragen

Häufig gestellte Fragen

TechDirect-Konto anmelden

- Ich bin IT-Administrator. Welche Dell Konten sollte ich erstellen, bevor ich SupportAssist einrichte?
- Ich bin ein Partner. Welche Konten sollte ich erstellen, bevor ich SupportAssist auf dem PC-Bestand meines Kunden einrichte?
- Ich habe bereits ein Dell My Account eingerichtet. Kann ich dieselben Anmeldeinformationen verwenden, um mich bei TechDirect anzumelden?

Konfigurieren und Herunterladen von SupportAssist

- Welche Vorteile bietet die Installation von SupportAssist for Business PCs auf meinem PC-Bestand?
- Welche Betriebssysteme werden von SupportAssist unterstützt?
- Was ist der Unterschied zwischen den Optionen zum Ausführen von Scans im Hintergrund und Ausführen aller Remotescans und -Aktualisierungen ohne Endbenutzer-Interaktion?
- Wenn ich die Option "Benutzerbenachrichtigung unterdrücken" aktiviere und nach der Installation ein Neustart erforderlich ist, wird der PC automatisch neu gestartet?
- Welche SupportAssist-Bereitstellungspaketformate werden unterstützt?
- Kann ich meine Kontaktinformationen nach der Bereitstellung von SupportAssist aktualisieren?

Bereitstellen von SupportAssist

- Was sind die Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist?
- Ich habe SupportAssist for Home PCs auf den PCs in meinem Unternehmen installiert. Kann ich auf denselben PCs SupportAssist for Business PCs bereitstellen?
- Wozu dient das Skript upportAssistCleanup.ps1?
- Ich habe verschiedene Bereitstellungspakete verwendet, um SupportAssist auf den verwalteten PCs bereitzustellen. Wie sind die PCs organisiert?
- Ich möchte SupportAssist auf neuen PCs in meiner Umgebung bereitstellen. Muss ich ein neues Bereitstellungspaket herunterladen oder kann ich ein vorhandenes Paket verwenden?
- Erhalte ich bei der Bereitstellung von SupportAssist eine Registrierungs-E-Mail von TechDirect?
- Ich habe SupportAssist for Business PCs auf meinem PC-Bestand bereitgestellt. Wann werden die PCs in TechDirect angezeigt?
- Ich habe SupportAssist auf meinen PCs bereitgestellt, möchte aber die Einstellungen ändern. Sollte ich SupportAssist nach der Änderung erneut auf den PCs bereitstellen?
- Ich habe die Proxy-Einstellungen im Bereitstellungspaket-Manager-Assistenten konfiguriert, aber mein Proxy ist von den PCs aus nicht erreichbar. Wird SupportAssist eine Verbindung zum Internet und zu Dell herstellen?
- Ich möchte die neueste Version von SupportAssist auf meinem PC-Bestand bereitstellen. Werden die älteren Versionen von SupportAssist aus meinem PC-Bestand entfernt?
- Wie kann ich überprüfen, ob die SupportAssist-Installationsdatei digital signiert ist?
- Der Code 1644 wird während der Bereitstellung von SupportAssist angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?

- Der Fehlercode 1939 wird während der Bereitstellung von SupportAssist angezeigt. Was muss ich tun, um die Bereitstellung abzuschließen?

SupportAssist aktualisieren

- Ich habe eine ältere Version von SupportAssist for Business PCs auf den PCs in meinem Unternehmen installiert. Sollte ich auf die aktuelle Version von SupportAssist aktualisieren?
- Was ist das Ablaufdatum für meine SupportAssist Installation?
- Was ist das Ablaufdatum für meine Central Resource Manager-Installation?

Verwalten von Standorten und Gruppen

- Was ist ein Standort?
- Warum erstellt SupportAssist Standorte?
- Wann wird ein Standort erstellt?
- Kann ich manuell einen Standort in TechDirect erstellen?
- Wie vermeide ich die Erstellung mehrerer Standorte?
- Kann ich PCs zwischen Standorten verschieben?
- Kann ich mehrere Standorte zusammenführen?
- Kann ich einen Standort löschen?
- Wie verwalte ich mehrere Standorte und Administratorkonten in TechDirect?
- Was ist eine Gruppe?
- Ich habe PCs an mehreren geografischen Standorten. Wie sollte ich die PCs gruppieren?
- Kann ich bei der Bereitstellung von SupportAssist meine Ressourcen in einer Gruppe organisieren?
- Ich habe mehrere Administratoren, die verschiedene PCs in meinem Unternehmen verwalten. Die Administratoren haben ein Bereitstellungspaket für die von ihnen verwalteten PCs angepasst. Wie sind die PCs organisiert?
- Wo finde ich Informationen zu Standorten und Gruppen?
- Einer der Connect and Manage-Administratoren, der SupportAssist bereitgestellt hat, hat das Unternehmen verlassen. Was soll ich tun, um die PCs an den von diesem Administrator erstellten Standorten zu verwalten?

Verwalten von PCs

- SupportAssist-Administratoren in meinem Unternehmen haben SupportAssist heruntergeladen und auf PCs an ihrem Standort bereitgestellt. Diese PCs, auf denen SupportAssist ausgeführt wird, werden jedoch nicht auf der Bestandsseite angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?
- Wie kann ich PCs von der Bestandsseite in TechDirect entfernen?
- Wie kann ich mehrere Administratoren zuweisen, um meinen PC-Bestand zu verwalten?
- Benötigt SupportAssist eine aktive Internetverbindung, um die PCs zu überwachen?
- Wann kann ich die PC-Auslastungsdaten auf der Übersichtsseite in TechDirect sehen?
- Welche Ersatzteile werden versendet, wenn ein Hardwarefehler auf meinem PC auftritt?
- Gibt es eine Option zum Herunterladen und Anzeigen der PC-Informationen?
- Was sind benutzerdefinierte Kataloge und welche Katalogtypen kann ich in TechDirect erstellen?
- Wann kann ich Details zu den externen Geräten sehen, die mit einem PC verbunden sind?
- Die System-BIOS-Version wird für bestimmte PCs in meiner Flotte nicht angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?

PC-Updates

- Wie oft sucht SupportAssist nach PC-Aktualisierungen?
- Ich habe eine Remote-Optimierungsaufgabe auf den verwalteten PCs initiiert. Wie lange ist die Aufgabe gültig?
- Ich habe eine Remote-Optimierungsaufgabe auf den PCs initiiert. Sollte der PC-Benutzer eingreifen, um die Aufgabe durchzuführen?
- Wird der PC-Benutzer benachrichtigt, wenn eine Remote-Optimierungsaufgabe initiiert wird?

- Ich habe die Option für Benutzer deaktiviert, SupportAssist auf ihren PCs zu öffnen und auszuführen, und die Ausführung von Scans im Hintergrund aktiviert. Dennoch zeigt SupportAssist Benachrichtigungen zu Aktualisierungen für Benutzer in meinem Unternehmen an. Was könnte der Grund dafür sein?
- Kann ich die Aktualisierungen auswählen, die ich auf meinem PC-Bestand durchführen möchte?
- Kann ich PC-Aktualisierungen remote installieren, wenn meine PC-Benutzer nicht über Administratorrechte verfügen?
- Stellt SupportAssist die Treiberaktualisierungen und Hardware-scans auf den PCs in die Warteschlange?
- Ich habe eine Remote-Optimierungsaufgabe auf einem bestimmten PC initiiert. Der PC ist jedoch nicht mit dem Internet verbunden oder eingeschaltet. Werden die Remote-Aufgaben auf dem PC durchgeführt?
- Kann ich das BIOS auf einem PC mit aktivierter BitLocker-Verschlüsselung aktualisieren?
- Wenn ich versuche, eine BIOS- oder PC-Aktualisierung auszuführen, zeigt TechDirect eine Meldung an, dass diese Aktualisierungen bereits geplant sind. Allerdings ist die Aktualisierung nicht installiert und nach drei Tagen zeigt TechDirect eine Meldung an, dass diese Aktualisierungen erneut überprüft werden sollen. Was könnte der Grund dafür sein?
- Dürfen PC-Benutzer BIOS und Treiber auf ihren PCs aktualisieren?
- Ich möchte das BIOS auf meinen mit Kennwort konfigurierten PCs aktualisieren. Wo kann ich die BIOS-Kennwörter eingeben, um die Aktualisierungen durchzuführen?
- BIOS-Aktualisierungen schlagen auf meinen kennwortkonfigurierten PCs fehl. Was könnte der Grund sein?

PCs optimieren

- Über SupportAssist werden keine geplanten Scans durchgeführt, selbst wenn diese für die PCs aktiviert sind. Warum?
- Welche Art von Dateien werden während der Optimierung durch Dateibereinigung gelöscht?
- Was sind die Vorteile der Durchführung der Optimierung durch Dateibereinigung?
- Was bewirkt die „Tune Performance“-Optimierung?
- Was sind die Vorteile der Durchführung der Optimierung durch Performance-Tuning?
- Was bewirkt die Optimierung „Optimize Network“?
- Was bewirkt die Optimierung „Remove Virus and Malware“?

Warnmeldungen verwalten

- Was ist die Bedeutung proaktiver und vorausschauender Problemerkennungen?
- Wie werden Warnmeldungen zum Versand behandelt, wenn eine Warnung von SupportAssist erzeugt wird?
- Kann SupportAssist in externe Helpdesk-Managementlösungen integriert werden?

Datenverbrauch

- Wie viele Internetdaten werden von SupportAssist für die Überwachung von PCs verbraucht?

APIs (Application Programming Interface)

- Wozu dienen PC-Management-APIs?
- Wie kann ich auf die PC-Management-APIs zugreifen?
- An wen wende ich mich bei Fragen zu PC-Management-APIs?

Servicepläne

- Welche Funktionen werden für Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- und ProSupport Flex for Client-Servicepläne unterstützt?
- Ist vorausschauender und proaktiver Support von SupportAssist verfügbar?
- Sollte ich SupportAssist oder den Connect and Manage-Service erwerben?
- Was kostet SupportAssist?
- Der Serviceplan auf meinem PC ist abgelaufen. Funktioniert SupportAssist weiterhin auf meinem PC-Bestand?

Sprachunterstützung

- Welche Sprachen werden von TechDirect unterstützt?
- Welche Sprachen werden auf der SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt?

Verschiedenes

- Warum geben meine Benutzer an, dass Ihre PCs manchmal nur langsam oder gar nicht reagieren?
- Wie kann ich SupportAssist reparieren?
- Ich habe SupportAssist auf meinem PC-Bestand installiert, der PC-Benutzer kann jedoch die Benutzeroberfläche nicht öffnen. Was könnte der Grund dafür sein?
- Wie kann ich überprüfen, ob eine andere Anwendung den 5700-Port verwendet?
- Ich habe den Benutzern in meinem Unternehmen erlaubt, die SupportAssist-Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden. Sie können die Benutzeroberfläche jedoch nicht öffnen. Was könnte der Grund dafür sein?
- Wie oft werden die Daten auf der Seite "Performance Indicators (KPIs)" aktualisiert?
- Wie kann ich dem Dell Support Protokolle zur Lösung der PC-Probleme bereitstellen?
- Wann erfasst SupportAssist Telemetriedaten je nach PC-Status des Endnutzers?
- An wen sollten wir uns wenden, wenn wir Unterstützung bei SupportAssist benötigen?

TechDirect-Konto anmelden

- **Ich bin IT-Administrator. Welche Dell Konten sollte ich erstellen, bevor ich SupportAssist einrichte?**

Sie müssen ein TechDirect-Konto erstellen, bevor Sie SupportAssist einrichten. Weitere Informationen zu ersten Schritten mit TechDirect finden Sie im Abschnitt **Onboarding bei TechDirect** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Ich bin ein Partner. Welche Konten sollte ich erstellen, bevor ich SupportAssist auf dem PC-Bestand meines Kunden einrichte?**

Weitere Informationen über die ersten Schritte mit TechDirect finden Sie im Abschnitt **Onboarding bei TechDirect** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem für Partner*, das auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#) verfügbar ist.

- **Ich habe bereits ein Dell My Account eingerichtet. Kann ich dieselben Anmeldeinformationen verwenden, um mich bei TechDirect anzumelden?**

Ja, Sie können die Anmeldedaten von Dell My Account verwenden, um sich bei TechDirect anzumelden.

Konfigurieren und Herunterladen von SupportAssist

- **Welche Vorteile bietet die Installation von SupportAssist for Business PCs auf meinem PC-Bestand?**

SupportAssist ist eine proaktive und vorausschauende Technologie, die automatisierten technischen Support für Ihre Dell PCs bereitstellt. Administratoren wird ermöglicht, ihre PCs jederzeit und überall über TechDirect zu verwalten.

Nach der Bereitstellung überwacht SupportAssist die einzelnen PCs proaktiv und erkennt Hardware- und Softwareprobleme. Wenn ein Problem festgestellt wird, öffnet SupportAssistje nach Serviceplan beim technischen Support automatisch einen Support-Fall und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung.

SupportAssist ermöglicht Ihnen die Optimierung Ihres PCs durch Entfernen nicht mehr benötigter Dateien, Optimieren der Netzwerkeinstellungen, Verbessern der PC-Leistung und Entfernen von Viren und Malware. Es identifiziert zudem für Ihren PC verfügbare Treiberaktualisierungen.

SupportAssist ermöglicht Ihnen außerdem Folgendes:

- Verwaltung Ihres PC-Bestands und Ihrer PC-Gruppen.
- Anzeigen und Verwalten von Empfehlungen, Integrität, Sicherheit und Anwendungserfahrung für einzelne PCs oder Ihren PC-Bestand.
- Aktualisieren von Katalogen für Ihren PC-Bestand.
- Korrekturregeln zur Identifizierung und Korrektur von Problemen mit Ihren PCs verwalten.

- Bewerten der Anzahl der gefährdeten PCs und Maßnahmen gegen potenzielle Sicherheitsbedrohungen.
- Verwalten von SupportAssist-Warnmeldungen in TechDirect oder ServiceNow.
- Verwalten von Rollen und Berechtigungen.
- Anzeigen von Leistungsindikatoren, die Sie bei der Bestimmung des PC-Verhaltens unterstützen.
- Anzeigen der Änderungen und Aktivitäten, die für den Service Connect and Manage (Verbinden und verwalten) in TechDirect durchgeführt wurden.

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

- **Welche Betriebssysteme werden von SupportAssist unterstützt?**

SupportAssist kann auf PCs mit Microsoft Windows 11 oder Microsoft Windows 10 Version 1809 und höher bereitgestellt werden.

- **Was ist der Unterschied zwischen den Optionen zum Ausführen von Scans im Hintergrund und Ausführen aller Remotescans und -Aktualisierungen ohne Endbenutzer-Interaktion?**

- Wenn **Scans im Hintergrund ausführen** aktiviert ist, können von SupportAssist initiierte, geplante Scans im Hintergrund ausgeführt werden, ohne dass eine Benutzerinteraktion erforderlich ist. Der PC-Benutzer erhält keine Benachrichtigung, wenn SupportAssist geplante Scans auf den PCs ausführt.
- Wenn **Alle Remotescans und -Aktualisierungen ohne Endbenutzer-Interaktion ausführen** aktiviert ist, können Administratoren verwaltete PCs im Remotezugriff optimieren, ohne dass eine Benutzerinteraktion erforderlich ist. Der PC-Benutzer erhält keine Benachrichtigung, wenn ein Administrator Remoteaktionen für die Ausführung auf den verwalteten PCs auslöst.

- **Wenn ich die Option "Benutzerbenachrichtigung unterdrücken" aktiviere und nach der Installation ein Neustart erforderlich ist, wird der PC automatisch neu gestartet?**

Nein, die PCs werden nicht automatisch neu gestartet. Der Neustart ist nur erforderlich, wenn Treiber-, Firmware- und BIOS-Aktualisierungen durchgeführt werden. Die Benachrichtigungen werden unterdrückt, wenn ein Neustart erforderlich ist, und die Aktualisierungen werden erst dann angewendet, wenn der Benutzer den PC manuell neu startet.

- **Welche SupportAssist-Bereitstellungspaketformate werden unterstützt?**

Die unterstützten Bereitstellungspaketformate sind:

- Ausführbare Datei für Windows 64-Bit (.exe)
- Installationsdatei für Windows 64-Bit (.msi)

 **ANMERKUNG:** 32-Bit-Betriebssysteme werden nicht unterstützt.

- **Kann ich meine Kontaktinformationen nach der Bereitstellung von SupportAssist aktualisieren?**

Ja, Sie können Ihre Kontaktinformationen auf der Seite **PCs verbinden und verwalten > Einrichten und verbinden > Konfigurieren** aktualisieren. Nachdem Sie Ihre Kontaktinformationen aktualisiert haben, werden sie automatisch auf allen verwalteten PCs aktualisiert und Sie müssen SupportAssist nicht erneut bereitstellen.

Bereitstellen von SupportAssist

- **Was sind die Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist?**

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Ich habe SupportAssist for Home PCs auf den PCs in meinem Unternehmen installiert. Kann ich SupportAssist for Business PCs auf denselben PCs bereitstellen?**

Nein. Sie können nicht beide Versionen auf demselben PC installieren. Bevor Sie SupportAssist für Business PCs installieren, müssen Sie SupportAssist for Home PCs auf den PCs deinstallieren.

Wenn Sie das .exe-Bereitstellungspaketformat verwenden, wird SupportAssist for Home PCs automatisch deinstalliert und SupportAssist für Business PCs wird auf den PCs installiert.

Wenn Sie das .msi-Bereitstellungspaketformat verwenden, führen Sie das Skript `SupportAssistCleanup.ps1` manuell aus und installieren Sie dann SupportAssist für Business PCs auf den PCs.

- **Wozu dient das Skript SupportAssistCleanup.ps1?**

Das Skript `SupportAssistCleanup.ps1`, das in Ihrem Bereitstellungspaket für SupportAssist für Business PCs verfügbar ist, führt die folgenden Schritte aus:

- Prüft und deinstalliert Dell SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch, wenn es auf dem PC installiert ist.
- Löscht die Registrierungseinträge, Services und Ordner, die im Zusammenhang mit SupportAssist stehen, vom PC.

● **Ich habe verschiedene Bereitstellungspakete verwendet, um SupportAssist auf den verwalteten PCs bereitzustellen. Wie sind die PCs organisiert?**

- Bei PCs, auf denen SupportAssist für Business PCs Version 3.1 oder früher ausgeführt wird: Wenn mehrere Administratoren SupportAssist mit verschiedenen Bereitstellungspaketen bereitgestellt haben, sind die PCs an dem Standort organisiert, der dem Bereitstellungspaket des Administrators zugeordnet ist.
- Für PCs, auf denen SupportAssist für Business PCs Version 3.2 und höher ausgeführt wird, kann der Administrator einen Standort auswählen und SupportAssist bereitstellen. Nach der Bereitstellung werden die PCs am ausgewählten Standort organisiert.

● **Ich möchte SupportAssist auf neuen PCs in meiner Umgebung bereitstellen. Muss ich ein neues Bereitstellungspaket herunterladen oder kann ich ein vorhandenes Paket verwenden?**

Es wird empfohlen, dass Sie ein neues Bereitstellungspaket erstellen und verwenden, um die neueste Version von SupportAssist auf Ihren PCs bereitzustellen. Sie können jedoch auch ein vorhandenes gültiges Bereitstellungspaket für die Bereitstellung verwenden. Weitere Informationen zu Versionen und zur Gültigkeit finden Sie unter [Was ist das Ablaufdatum für meine SupportAssist Installation?](#)

● **Erhalte ich bei der Bereitstellung von SupportAssist eine Registrierungs-E-Mail von TechDirect?**

Ja, es wird einmal eine Registrierungs-E-Mail gesendet, wenn der erste PC an einem Standort mit TechDirect verbunden wird.

● **Ich habe SupportAssist for Business PCs auf meinem PC-Bestand bereitgestellt. Wann werden die PCs in TechDirect angezeigt?**

Nach der Bereitstellung von SupportAssist werden die PCs in TechDirect innerhalb von 30 Minuten nach der Verbindung mit TechDirect automatisch auf der Seite **Inventory** angezeigt.

● **Ich habe SupportAssist auf meinen PCs bereitgestellt, möchte aber die Einstellungen ändern. Sollte ich SupportAssist nach der Änderung erneut auf den PCs bereitstellen?**

Nachdem Sie die Einstellungen auf der Seite **Einrichten und verbinden > Konfigurieren** geändert haben, werden die Änderungen automatisch sofort auf die PCs angewendet. Sie müssen SupportAssist jedoch erneut bereitstellen, wenn Sie bestimmte Konfigurationen ändern, z. B. Proxy-Einstellungen und Zentraler Ressourcenmanager-Einstellungen.

Weitere Informationen finden Sie im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

● **Ich habe die Proxy-Einstellungen im Bereitstellungspaket-Manager-Assistenten konfiguriert, aber mein Proxy ist von den PCs aus nicht erreichbar. Wird SupportAssist eine Verbindung zum Internet und zu Dell herstellen?**

Ja, falls zulässig, versucht SupportAssist, eine direkte Verbindung mit dem Internet und Dell herzustellen, selbst wenn der Proxy konfiguriert ist, aber von den PCs nicht erreichbar ist.

● **Ich möchte die neueste Version von SupportAssist for Business PCs auf meinem PC-Bestand bereitstellen. Werden die älteren Versionen von SupportAssist for Business PCs aus meinem PC-Bestand entfernt?**

Nein. Wenn Sie die neueste Version von SupportAssist für Business PCs auf der PC-Flotte bereitstellen, werden die PCs, auf denen die ältere Version von SupportAssist für Business PCs ausgeführt wird, automatisch auf die neueste Version aktualisiert.

● **Wie kann ich überprüfen, ob die SupportAssist-Installationsdatei digital signiert ist?**

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu überprüfen, ob die SupportAssist-Installationsdatei digital signiert ist:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `SupportAssistx64.exe` oder `SupportAssistx64.msi` und wählen Sie **Eigenschaften** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Digitale Signaturen** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Signaturliste** die Option **Dell Inc** aus und klicken Sie auf **Details**.

Wenn die Installationsdatei signiert ist, wird die Meldung **Die digitale Signatur ist gültig** im Abschnitt **Informationen der digitalen Signatur** angezeigt.

● **Der Code 1644 wird während der Bereitstellung von SupportAssist angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?**

Die in Ihrer Umgebung konfigurierten Windows-Systemrichtlinien untersagen möglicherweise die Installation von SupportAssist. Überprüfen Sie Ihre Windows-Systemrichtlinien und lesen Sie die Microsoft-Dokumentation, um das Problem zu beheben.

● **Der Fehlercode 1939 wird während der Bereitstellung von SupportAssist angezeigt. Was muss ich tun, um die Bereitstellung abzuschließen?**

Wenn der Code 1939 angezeigt wird, starten Sie den PC neu und versuchen Sie erneut, SupportAssist bereitzustellen.

SupportAssist aktualisieren

- **Ich habe eine ältere Version von SupportAssist for Business PCs auf den PCs in meinem Unternehmen installiert. Sollte ich auf die aktuelle Version von SupportAssist aktualisieren?**

Ja, es wird empfohlen, stets auf die neueste Version zu aktualisieren, um kontinuierlichen Support sicherzustellen und von allen Vorteilen von SupportAssist zu profitieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren von SupportAssist auf die neueste Version finden Sie im Abschnitt **Aktualisieren von SupportAssist für Business PCs** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem*, das auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#) verfügbar ist.

- **Was ist das Ablaufdatum für meine SupportAssist Installation?**

Alle SupportAssist-Installationen verfügen über ein Ablaufdatum. Wenn SupportAssist demnächst abläuft oder bereits abgelaufen ist, müssen Sie ein Update auf die neueste Version von SupportAssist auf den Ziel-PCs durchführen, um einen kontinuierlichen Support zu gewährleisten.

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

Tabelle 1. SupportAssist-Version und Gültigkeit

Releaseversion	Gültigkeit
3.5.0.46197	Gültig bis 30. April 2025
3.4.1.42601 (Patch-Update)	Gültig bis 4. November 2024
3.4.1.40081	Gültig bis 4. November 2024
3.4.0.39400 (Patch-2-Update)	Gültig bis 4. November 2024
3.4.0.35720 (Patch-1-Update)	Gültig bis 4. November 2024
3.4.0.35707	Gültig bis 4. November 2024
3.3.1.93	Gültig bis 28. März 2024
3.3.0.436	Gültig bis 28. März 2024
3.2.0.87	Gültig bis 31. Januar 2024
3.1.1.18 und früher	abgelaufen  ANMERKUNG: Wenn SupportAssist auf Ihrem PC abgelaufen ist, müssen Sie manuell auf die neueste Version aktualisieren. Automatische Aktualisierungen werden bei abgelaufenen Versionen nicht unterstützt.

- **Was ist das Ablaufdatum für meine Central Resource Manager-Installation?**

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

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

Tabelle 2. Version und Gültigkeit von Central Resource Manager

Releaseversion	Gültigkeit
3.5.0.47317	Gültig bis 30. April 2025
1.1.3.40081	Gültig bis 4. November 2024
1.1.2.35747	Gültig bis 4. November 2024
1.1.1.93	Gültig bis 28. März 2024
1.1.0.436	Gültig bis 28. März 2024
1.0.0.87	Gültig bis 31. Januar 2024

Verwalten von Standorten und Gruppen

- **Was ist ein Standort?**

Ein Standort ist eine Entität, die eine oder mehrere Gruppen enthält, denen PCs zugeordnet werden können. Standorte helfen bei der Konfiguration eindeutiger Einstellungen für Ihre PCs in einer Gruppe und bei der Verwaltung Ihrer PC-Flotte.

- **Warum erstellt SupportAssist Standorte?**

Standorte helfen bei der Verwaltung größerer PC-Flotten mit mehreren Gruppen.

- **Wann wird ein Standort erstellt?**

- Ein Standort wird erstellt, wenn ein SupportAssist von einem Connect and manage administrator heruntergeladen wird. Der Standort wird in Verbinden und Verwalten angezeigt, nachdem SupportAssist auf den PCs bereitgestellt wurde.
- Wenn Sie SupportAssist von Version 3.0 und früher auf die neueste Version aktualisieren, erstellt SupportAssist automatisch einen neuen Standort mit den zugehörigen Gruppen.

- **Kann ich manuell einen Standort in TechDirect erstellen?**

Nein, eine Website wird automatisch erstellt, wenn Sie das SupportAssist von TechDirect herunterladen.

- **Wie vermeide ich die Erstellung mehrerer Standorte?**

Um die Erstellung mehrerer Standorte zu vermeiden, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:

- Verwenden Sie ein zuvor heruntergeladenes SupportAssist, das von anderen Administratoren erstellt wurde, und stellen SupportAssist auf den PCs bereit. Diese PCs werden der vorhandenen Website hinzugefügt, die mit dem heruntergeladenen SupportAssist verknüpft ist.
- Wählen Sie eine der zuvor erstellten Websites aus, laden Sie das SupportAssist von der Seite **Setup and Connect > Download** herunter und stellen Sie dann SupportAssist auf den PCs bereit. Diese PCs werden der vorhandenen Website hinzugefügt, die mit dem heruntergeladenen SupportAssist verknüpft ist.

- **Kann ich PCs zwischen Standorten verschieben?**

Nein, Sie können PCs nicht zwischen Standorten verschieben. Sie können PCs jedoch zwischen Gruppen verschieben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Verschieben von PCs zwischen Gruppen** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Kann ich mehrere Standorte zusammenführen?**

Nein, Sie können keine Standorte zusammenführen. Sie können die PCs jedoch aktualisieren, indem Sie SupportAssist von einem anderen, vorhandenen Standort herunterladen und die neueste Version auf der PC-Flotte bereitstellen. Diese PCs werden zu dem Standort hinzugefügt, der mit dem heruntergeladenen SupportAssist verknüpft ist. Nachdem alle PCs dem ausgewählten Standort zugeordnet sind, werden die älteren Standorte ausgeblendet.

- **Kann ich einen Standort löschen?**

Nein, Sie können einen Standort nicht löschen. Sie können die PCs jedoch aktualisieren, indem Sie SupportAssist von einem anderen, vorhandenen Standort herunterladen und die neueste Version auf der PC-Flotte bereitstellen. Diese PCs werden zu dem Standort hinzugefügt, der mit dem heruntergeladenen SupportAssist verknüpft ist. Nachdem alle PCs dem ausgewählten Standort zugeordnet sind, werden die älteren Standorte ausgeblendet.

- **Wie verwalte ich mehrere Standorte und Administratorkonten in TechDirect?**

Ein Standort wird automatisch erstellt, wenn Sie SupportAssist zum ersten Mal auf Ihrem PC-Bestand bereitstellen. Ein Connect and manage administrator kann mehrere Standorte verwalten oder anderen Administratoren oder Technikern Eigentumsrechte zuweisen.

- **Was ist eine Gruppe?**

Eine Gruppe ist eine logische Einheit von PCs an einem Standort, an dem PCs zugeordnet sind und ihre eigenen eindeutigen Präferenzen haben.

- **Ich habe PCs an mehreren geografischen Standorten. Wie sollte ich die PCs gruppieren?**

Sie können PCs basierend auf geografischem Standort, Geschäftseinheiten, Abteilungen, Modellen, Teams usw. gruppieren. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie im Abschnitt **Gruppenübersicht** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Kann ich bei der Bereitstellung von SupportAssist meine PCs in einer Gruppe organisieren?**

Ja, Sie können Ihre PCs in bestimmten Gruppen organisieren, während Sie ein SupportAssist-Bereitstellungspaket erstellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Erstellen des SupportAssist-Bereitstellungspakets** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Kann ich SupportAssist an einem Standort bereitstellen, der von einem anderen Connect and Manage-Administrator erstellt wurde?**

Ja, Sie können einen Standort auf der Seite **Setup and Connect** > **Download** auswählen und das für einen Standort spezifische SupportAssist herunterladen.

- **Ich habe mehrere Administratoren, die verschiedene PCs in meinem Unternehmen verwalten. Die Administratoren haben ein Bereitstellungspaket für die von ihnen verwalteten PCs angepasst. Wie sind die PCs organisiert?**

Nach der Bereitstellung von SupportAssist für den PC-Bestand wird für jeden Administrator in Ihrem Unternehmen ein eindeutiger Standort erstellt. Die von ihnen verwalteten PCs werden unter den jeweiligen Standorten der Administratoren angezeigt.

- **Wo finde ich Informationen zu Standorten und Gruppen?**

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Gruppenübersicht** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Einer der Connect and Manage-Administratoren, der SupportAssist bereitgestellt hat, hat das Unternehmen verlassen. Was soll ich tun, um die PCs an den von diesem Administrator erstellten Standorten zu verwalten?**

Wenn auf Ihrer PC-Flotte SupportAssist für Business PCs Version 3.1 oder höher ausgeführt wird, können Sie die Standorteigentumsrechte einem anderen Administrator zuweisen. Weitere Informationen zur Neuzuweisung des Eigentums an einem Standort finden Sie im Abschnitt **Eigentum an Standort zuweisen** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

Verwalten von PCs

- **SupportAssist-Administratoren in meinem Unternehmen haben SupportAssist heruntergeladen und auf PCs in ihrem Bestand bereitgestellt. Diese werden jedoch nicht auf der Bestandsseite angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?**

Nach der Bereitstellung von SupportAssist werden die PCs in TechDirect innerhalb von 30 Minuten nach der Verbindung mit dem Internet und mit Dell automatisch auf der Seite **Inventory** angezeigt.

Wenn Sie die PCs nicht innerhalb von 30 Minuten sehen, führen Sie den Selbstdiagnostetest durch, um die Verbindung zu Dell sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Durchführen des SupportAssist-Selbstdiagnostetests** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Wie kann ich PCs von der Bestandsseite in TechDirect entfernen?**

Sie können die PCs mithilfe einer der folgenden Methoden von der **Bestandsseite** entfernen:

- Deinstallieren Sie SupportAssist für Business PCs vom PC.
- Wählen Sie auf der Seite **Bestand** die Option **Nicht verbundene PCs** aus der Liste aus, wählen Sie die PCs aus, die Sie entfernen möchten, und klicken Sie dann auf **PCs entfernen**.

- **Wie kann ich mehrere Administratoren zuweisen, um meinen PC-Bestand zu verwalten?**

Sie können den Administratoren oder Technikern auf der Seite **Rollen und Berechtigungen definieren** Eigentumsrechte für Standorte zuweisen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Rollen und Berechtigungen definieren** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Benötigt SupportAssist eine aktive Internetverbindung, um die PCs zu überwachen?**

Ja, eine aktive Internetverbindung ist erforderlich. Eine Liste der anderen Voraussetzungen, die ein Zielcomputer erfüllen muss, finden Sie im Abschnitt **Voraussetzungen für die Bereitstellung von SupportAssist** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem*, das auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#) verfügbar ist.

- **Wann kann ich die PC-Auslastungsdaten auf der Übersichtsseite in TechDirect sehen?**

Die Daten zur **PC-Auslastung** werden auf der Seite **Übersicht** angezeigt, wenn ein oder mehrere Kriterien erfüllt sind:

- Es ist mehr als ein Betriebssystemabsturz auf dem PC aufgetreten.
- Die Arbeitsspeicherauslastung ist höher als 75 %.
- Die CPU-Auslastung ist hoch.

- Der installierte Arbeitsspeicher ist kleiner als oder gleich 4 GB.
- Die Akkulaufzeit beträgt weniger als 2 Stunden.
- Der verbleibende Speicher beträgt weniger als 10 %.
- Es sind mehr als 5 Anwendungsausfälle aufgetreten.
- Die Akkuladekapazität beträgt weniger als 30 %.



ANMERKUNG: Die Leistungs- und Nutzungsdaten von SupportAssist stehen nur für PCs mit einem aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan zur Verfügung.

- **Welche Ersatzteile werden versendet, wenn ein Hardwarefehler auf meinem PC auftritt?**

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

Gemäß den Dell Business-Richtlinien können die folgenden Teile automatisch versendet werden:

- Festplatte
- Speichermodul
- Optisches Laufwerk
- Tastatur
- Maus
- Akku
- Videokarte

Weitere Informationen dazu, wie der Versand behandelt wird, finden Sie unter [Wie werden Warnmeldungen zum Versand behandelt, wenn eine Warnung von SupportAssist erzeugt wird?](#)

- **Gibt es eine Option zum Herunterladen und Anzeigen der PC-Informationen?**

Ja, Sie können die auf einer bestimmten Seite angezeigten Daten als CSV-Datei herunterladen und die Daten offline anzeigen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Datenexporte** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Was sind benutzerdefinierte Kataloge und welche Katalogtypen kann ich in TechDirect erstellen?**

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

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

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

- **Wann kann ich Details zu den externen Geräten sehen, die mit einem PC verbunden sind?**

Sie können Details über den Dell Monitor und die Dell Dockingstation, die mit Ihrem PC verbunden sind, auf der **PC-Übersichtsseite** anzeigen, nachdem die SupportAssist-Telemetrie an Dell gesendet wurde. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **PC-Übersicht** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Die System-BIOS-Version wird für bestimmte PCs in meiner Flotte nicht angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?**

Die **System-BIOS-Version** ist nur auf der Seite **Bestand** verfügbar, wenn ein Treiberscan auf dem PC durchgeführt wird. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Treiberscan auf den PCs durchführen, um die BIOS-Version anzuzeigen.

Wenn Sie benutzerdefinierte Kataloge verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie mindestens einen Katalog für den verwalteten Standort und die verwalteten Gruppen bereitstellen.

PC-Updates

- **Wie oft sucht SupportAssist nach PC-Aktualisierungen?**

SupportAssist sucht einmal pro Woche nach PC-Aktualisierungen und scannt gemäß dem Zeitplan die Einstellungen auf der Seite **PCs verbinden und verwalten > Einrichten und verbinden > Konfigurieren**.

- **Ich habe eine Remote-Optimierungsaufgabe auf den verwalteten PCs initiiert. Wie lange ist die Aufgabe gültig?**

Wenn die PCs online und mit Dell verbunden sind, suchen sie nach ausstehenden Aufgaben. Die Aufgaben werden entsprechend der Gruppenkonfiguration auf den PCs durchgeführt. Wenn die PCs die Aufgaben nicht innerhalb von 72 Stunden ausführen konnten, sind diese abgelaufen und Sie können die Aufgabe erneut initiieren. Weitere Informationen zu Optimierungen finden Sie im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Ich habe eine Remote-Optimierungsaufgabe auf den PCs initiiert. Sollte der PC-Benutzer eingreifen, um die Aufgabe durchzuführen?**

Sobald der PC online und mit Dell verbunden ist, wird nach ausstehenden Aufgaben gesucht. Abhängig von der SupportAssist-Konfiguration wird der PC-Benutzer über die Optimierungsaufgaben benachrichtigt oder die Aufgaben werden im Hintergrund ohne Benutzereingriff durchgeführt. Der PC-Benutzer kann nach der Benachrichtigung die Aufgabe zweimal aufschieben, danach wird die Aufgabe automatisch ausgeführt. Die Benachrichtigung wird 90 Sekunden lang auf dem PC angezeigt. Wenn der Benutzer die Aufgabe nicht innerhalb von 90 Sekunden aufschiebt, wird die Aufgabe automatisch durchgeführt. Weitere Informationen zur Verwaltung eines bestimmten PCs finden Sie im Abschnitt **Verwalten eines einzelnen PCs** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Wird der PC-Benutzer benachrichtigt, wenn eine Remote-Optimierungsaufgabe initiiert wird?**

Die Benutzerbenachrichtigungen werden basierend auf den konfigurierten Einstellungen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Verwalten der Einstellungen** im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Ich habe die Option für Benutzer deaktiviert, SupportAssist auf ihren PCs zu öffnen und auszuführen, und die Ausführung von Scans im Hintergrund aktiviert. Dennoch zeigt SupportAssist Benachrichtigungen zu Aktualisierungen für Benutzer in meinem Unternehmen an. Was könnte der Grund dafür sein?**

Je nach Gruppenkonfiguration zeigt SupportAssist Benachrichtigungen zu den von den Administratoren in TechDirect initiierten Remote-Optimierungsaufgaben an. Wenn die Administratoren jedoch die Option **Alle Remotescans und -Aktualisierungen ohne Endbenutzer-Interaktion ausführen** auf der Seite **PCs verbinden und verwalten > Einrichten und verbinden > Konfigurieren** aktiviert haben, zeigt SupportAssist dem Benutzer keine Benachrichtigungen über Remote-Optimierungsaufgaben an.

- **Kann ich die Aktualisierungen auswählen, die ich auf meinem PC-Bestand durchführen möchte?**

Ja, Sie können die PC-Aktualisierungen auf der Seite **Empfehlungen** oder **Update-Kataloge** anpassen.

- **Kann ich PC-Aktualisierungen remote installieren, wenn meine PC-Benutzer nicht über Administratorrechte verfügen?**

Ja, wenn die PCs über einen aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen, können Sie PC-Updates remote installieren.

- **Stellt SupportAssist die Treiberaktualisierungen und Hardware-scans auf den PCs in die Warteschlange?**

Ja, SupportAssist reiht automatisch die Treiberaktualisierungen und Hardware-scans auf den PCs in die Warteschlange ein.

- **Ich habe eine Remote-Optimierungsaufgabe auf einem bestimmten PC initiiert. Der PC ist jedoch nicht mit dem Internet verbunden oder eingeschaltet. Werden die Remote-Aufgaben auf dem PC durchgeführt?**

Ja, die Aufgaben werden durchgeführt, wenn der PC eingeschaltet und innerhalb von 72 Stunden nach der Initiierung der Aufgabe mit Dell verbunden wird. Wenn die PCs die Aufgaben nicht innerhalb von 72 Stunden ausführen konnten, sind diese abgelaufen und Sie können die Aufgabe erneut initiieren.

- **Kann ich das BIOS auf einem PC mit aktivierter BitLocker-Verschlüsselung aktualisieren?**

Ja, BitLocker wird nach BIOS-Aktualisierungen automatisch angehalten und wieder aktiviert.

- **Wenn ich versuche, eine BIOS- oder PC-Aktualisierung auszuführen, zeigt TechDirect eine Meldung an, dass diese Aktualisierungen bereits geplant sind. Allerdings ist die Aktualisierung nicht installiert und nach drei Tagen zeigt TechDirect eine Meldung an, dass diese Aktualisierungen erneut überprüft werden sollen. Was könnte der Grund dafür sein?**

Wenn Sie BIOS- oder andere PC-Aktualisierungen planen, wird die Aufgabe in die Warteschlange von TechDirect eingereiht, damit SupportAssist die Aufgaben auf dem PC ausführen kann. Der PC muss online sein und eine Verbindung mit dem Internet und dem Dell Back-End herstellen können. Wenn die Verbindung nicht innerhalb von drei Tagen erfolgreich ist, erfolgt eine Zeitüberschreitung und TechDirect fordert Sie auf, die Aktualisierung erneut zu planen.

- **Dürfen PC-Benutzer BIOS und Treiber auf ihren PCs aktualisieren?**

Ja, PC-Benutzer können BIOS und Treiber auf ihren PCs aktualisieren, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die PC-Benutzer haben eine Berechtigung vom Administrator, SupportAssist auf ihrem PC zu öffnen und auszuführen.

- Die PC-Benutzer verfügen über Administratorrechte.
- Die Option **Treiberaktualisierungen** wird vom Administrator bei der Konfiguration der Einstellungen für **Benutzerinteraktion** aktiviert.

- **Ich möchte das BIOS auf meinen mit Kennwort konfigurierten PCs aktualisieren. Wo kann ich die BIOS-Kennwörter eingeben, um die Aktualisierungen durchzuführen?**

Mit dem Zentraler Ressourcenmanager können Sie BIOS-Administratorkennwörter für Ihre PC-Flotte speichern. SupportAssist verwendet die gespeicherten Kennwörter, um BIOS-Aktualisierungen auf bios-kennwortkonfigurierten PCs zu installieren.

Nach der Installation von Zentraler Ressourcenmanager können Sie die BIOS-Kennwörter, die für BIOS-Aktualisierungen erforderlich sind, in eine Tabelle eingeben.

Um die Tabelle herunterzuladen, gehen Sie im [TechDirect](#)-Dashboard zu **Verbinden und verwalten > PCs verwalten > PCs verbinden und verwalten > Verwalten > PCs > Bestand**. Wählen Sie aus der Liste **Export** die Option **Central Resource Manager List** aus. Geben Sie die BIOS-Administratorkennwörter ein und importieren Sie die Tabelle im Zentraler Ressourcenmanager.

Weitere Informationen zum Installieren von Zentraler Ressourcenmanager finden Sie im *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **BIOS-Aktualisierungen schlagen auf meinen kennwortkonfigurierten PCs fehl. Was könnte der Grund sein?**

Überprüfen Sie die Konnektivität von PCs mit dem konfigurierten Central Resource Manager. Stellen Sie außerdem sicher, dass die Version von Central Resource Manager nicht abgelaufen ist. Wenn die Version abgelaufen ist, aktualisieren Sie Central Resource Manager manuell auf die neueste Version.

PCs optimieren

- **Über SupportAssist werden keine geplanten Scans durchgeführt, selbst wenn diese für die PCs aktiviert sind. Warum?**

Über SupportAssist werden nur dann geplante Scans auf dem PC durchgeführt, wenn die folgenden Kriterien zum Zeitpunkt des Scans erfüllt sind:

- Wenn der PC an eine Steckdose angeschlossen ist, muss die Batterie zu mehr als 50 % aufgeladen sein.
- Wenn der PC nicht an eine Steckdose angeschlossen ist, muss die Batterielaufzeit länger als eine Stunde sein.
- Der Benutzer führt keine Aufgaben auf dem PC durch.

- **Welche Art von Dateien werden während der Optimierung durch Dateibereinigung gelöscht?**

Durch die Dateibereinigung mit „Clean Files“ löschen Sie temporäre, redundante und andere unerwünschte Dateien vom PC. Einige Beispiele für unerwünschte Dateien sind:

- Dateien aus dem Papierkorb
- Browser-Cache
- Temporäre Dateien, die während der Installation und Deinstallation von Anwendungen gespeichert werden
- Protokolle, die von verschiedenen auf dem PC ausgeführten Programmen erstellt werden

- **Was sind die Vorteile der Durchführung der Optimierung durch Dateibereinigung?**

Nachfolgend finden Sie die Vorteile der regelmäßigen Durchführung der Optimierung durch Dateibereinigung:

- Bessere Nutzung von Festplattenspeicherplatz
- Verbesserte PC-Leistung
- Weniger Fehler und Warnungen, die vom PC gemeldet werden

- **Was bewirkt die „Tune Performance“-Optimierung?**

Sie können durch Performance-Tuning die Energieeinstellungen, Registrierungsdateien und Speicherzuweisungen zur Maximierung der Verarbeitungsgeschwindigkeit der PCs wie folgt anpassen:

- Überprüfen der Registrierung auf ungültige Einträge, fehlende Dateiverweise oder beschädigte Links; ggf. löschen
- Überprüfen, ob die wesentlichen Services, die sich auf die Benutzererfahrung auswirken, ausgeführt werden
- Verhindern, dass nicht wesentliche Services automatisch gestartet werden

- **Was sind die Vorteile der Durchführung der Optimierung durch Performance-Tuning?**

Nachfolgend werden die Vorteile des regelmäßigen Tunings der PC-Leistung aufgeführt:

- Verbesserte PC-Leistung und Stabilität

- Reduzierte PC-Startzeit
- Schnelleres Laden von Anwendungen

- **Was bewirkt die Optimierung „Optimize Network“?**

Die Optimierung des Netzwerks verbessert die Leistung von Browsern und optimiert die Netzwerkkonnektivität, um ein effizientes und zuverlässiges Netzwerk zu bieten, wie folgt:

- Aktualisieren der Geräteeinstellungen für sichere Konnektivität
- Durchführen mehrerer Überprüfungen und Optimierung der TCP- oder IP-Einstellungen sowie der Internet- oder Browser-Einstellungen

- **Was bewirkt die Optimierung „Remove Virus and Malware“?**

Die Optimierung zum Entfernen von Viren and Malware isoliert, löscht und stellt Dateien wieder her, die auf den PCs durch Viren und Malware beschädigt sind, um sie zu schützen, wie folgt:

- Scannen von wichtigen Speicherorten auf dem PC zur Erkennung aktiver Bedrohungen
- Suchen und Beheben von Problemen im Zusammenhang mit Windows-Diensten, die für die Sicherheit des PC unerlässlich sind

Warnmeldungen verwalten

- **Was ist die Bedeutung proaktiver und vorausschauender Problemerkennungen?**

- Die proaktive Problemerkennung und -behebung hilft bei der automatisierten Erkennung von Hardwarefehlern, der Fallerstellung und dem Support.
- Die vorausschauende Problemerkennung und -behebung trägt dazu bei, Unterbrechungen vor dem Auftreten von Hardwareausfällen zu reduzieren.

- **Wie werden Warnmeldungen zum Versand behandelt, wenn eine Warnung von SupportAssist erzeugt wird?**

Wenn Autoforward aktiviert ist oder Sie die Warnungen überprüft und manuell an Dell Technologies weitergeleitet haben, wird die Versandanfrage gemäß der Dell Business-Richtlinie verarbeitet. Das Ersatzteil wird an die Lieferadresse gesendet, die Sie auf der Seite **PCs verbinden und verwalten > Einrichten und verbinden > Konfigurieren** angegeben haben.

- **Kann SupportAssist in externe Helpdesk-Managementlösungen integriert werden?**

Ja, Sie können SupportAssist-Warnungen in Ihre ServiceNow-Lösung integrieren. Die Integration mit ServiceNow ermöglicht die automatische Erstellung eines Ereignisses in ServiceNow für Ihre SupportAssist-Warnmeldungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt **Integration von SupportAssist-Warnmeldungen in externe Lösungen** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

Datenverbrauch

- **Wie viele Internetdaten werden von SupportAssist für die Überwachung von PCs verbraucht?**

SupportAssist erfordert eine Internetverbindung für seine Vorgänge. In der folgenden Tabelle sind die Häufigkeit und die durchschnittliche Datenmenge aufgeführt, die für die Überwachung von einem PC verbraucht wird:

Tabelle 3. Durchschnittlicher Datenverbrauch

Ereignis	Häufigkeit des Ereignisses	Datenverbrauch für einen PC
Registrierung von SupportAssist	Einmal nach der Bereitstellung	15 KB
Senden von PC-Informationen oder Telemetrie-Mindestdaten	Einmal alle 6 bis 24 Stunden	4 KB
Hochladen von PC-Informationen während geplanter Scans	Wöchentlich oder monatlich, wie in den SupportAssist-Einstellungen konfiguriert	120 KB
Senden von periodischen PC-Überwachungsinformationen	Alle 30–45 Tage nach der Bereitstellung	135 KB
Senden der Warn- und Systemzustandsüberwachung	Wenn eine Warnmeldung erkannt wird oder wenn ein Fehler beobachtet wird	145 KB

Tabelle 3. Durchschnittlicher Datenverbrauch (fortgesetzt)

Ereignis	Häufigkeit des Ereignisses	Datenverbrauch für einen PC
Support-Anfrage erstellen	Wenn eine Warnmeldung für die Erstellung einer Supportanfrage geeignet ist	160–350 KB
Suchen nach SupportAssist-Versionsupgrades	Einmal pro Woche	16 KB
Upgarde auf die aktuelle Version von SupportAssist	Wenn eine neueste Version verfügbar ist	318 MB
Prüfen auf Dell Empfehlungen für PC-Updates	Zweimal pro Woche	1,2–11,2 MB
Prüfen auf Smart PC-Update-Empfehlungen	Zweimal pro Woche	65 KB
Senden von PC-Erkenntnissen (Informationen zur Integritäts- und Anwendungserfahrung)	Einmal pro Stunde	2.320 KB

i ANMERKUNG: Für Treiber-, BIOS- und Firmwareupdates variiert der Datenverbrauchswert je nach Anzahl der Updates.

APIs (Application Programming Interface)

- **Wozu dienen PC-Management-APIs?**

Mit PC-Management-APIs können Sie auf **Warnmeldungen, Integrität, Anwendungserfahrung** und **Sicherheitsinformationen** Ihrer PCs zugreifen. Sie können diese Informationen in Ihren vorhandenen Anwendungen oder Tools Ihrer Wahl verwenden. PC-Management-APIs sind für PCs verfügbar, die über einen aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan verfügen.

- **Wie kann ich auf die PC-Management-APIs zugreifen?**

Um auf die PC-Management-APIs zuzugreifen, aktivieren Sie den Service Connect and manage in TechDirect und schließen die API-Onboarding-Anforderung ab. Sobald Ihre Anfrage genehmigt wurde, erhalten Sie die Schlüssel, die für den Zugriff auf die PC-Management-APIs erforderlich sind.

- **An wen wende ich mich bei Fragen zu PC-Management-APIs?**

Schreiben Sie für API-bezogene Unterstützung an APIs_TechDirect@Dell.com.

Servicepläne

- **Welche Funktionen werden für Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- und ProSupport Flex for Client-Servicepläne unterstützt?**

Weitere Informationen zu Funktionen und Serviceplänen finden Sie im Abschnitt **Verbinden und Verwalten von Funktionen und Dell Serviceplänen** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

- **Ist vorausschauender und proaktiver Support von SupportAssist verfügbar?**

Ja, proaktiver Support ist für PCs mit einem aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan verfügbar. Vorausschauender Support ist für PCs mit einem aktiven ProSupport, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan verfügbar.

- **Sollte ich SupportAssist oder den Connect and Manage-Service erwerben?**

Nein, es ist nicht erforderlich, dass Sie SupportAssist oder den Service Connect and manage in TechDirect erwerben. SupportAssist und die Funktionen für Connect and manage hängen jedoch von den Serviceplänen ab, die Sie für Ihren PC erworben haben.

- **Was kostet SupportAssist?**

SupportAssist ist eine kostenlose Software. Die Funktionen in SupportAssist hängen jedoch von den Serviceplänen ab, die Sie für Ihren PC erworben haben.

- **Der Serviceplan auf meinem PC ist abgelaufen. Funktioniert SupportAssist weiterhin auf meinem PC-Bestand?**

Wenn der Serviceplan auf Ihrem PC abgelaufen ist, funktioniert SupportAssist weiterhin, aber mit eingeschränkten Funktionen. Weitere Informationen zu Funktionen und Serviceplänen finden Sie im Abschnitt **Verbinden und Verwalten von Funktionen und Dell Serviceplänen** im *Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem* auf der Seite [Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs](#).

Sprachunterstützung

- **Welche Sprachen werden von TechDirect unterstützt?**

TechDirect unterstützt 11 Sprachen: Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch (iberisch), Russisch und Spanisch.

- **Welche Sprachen werden auf der SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt?**

Die SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt 11 Sprachen: Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch (iberisch), Russisch und Spanisch.

i ANMERKUNG: Die Benutzer in Ihrem Unternehmen können die SupportAssist-Benutzeroberfläche nur anzeigen, wenn Sie die Option **Benutzern erlauben, SupportAssist auf ihren PCs zu öffnen und auszuführen** auf der Seite **PCs verbinden und verwalten > Einrichten und verbinden > Konfigurieren** aktiviert haben.

Verschiedenes

- **Warum geben meine Benutzer an, dass Ihre PCs manchmal nur langsam oder gar nicht reagieren?**

Wenn SupportAssist Diagnosetests ausführt, steigt die CPU- und Arbeitsspeicherauslastung, bis die Tests abgeschlossen sind. Dies könnte dazu führen, dass der PC zeitweilig langsam oder gar nicht mehr reagiert, bis die Tests abgeschlossen sind.

- **Wie kann ich SupportAssist reparieren?**

Falls SupportAssist gar nicht funktioniert, führen Sie die folgenden Schritte zum Reparieren von SupportAssist aus:

1. Öffnen Sie die **Eingabeaufforderung** mit Administratorrechten.
2. Führen Sie je nach Bereitstellungspaketformat einen der folgenden Befehle aus:
 - Wenn Sie SupportAssist über das MSI-Bereitstellungspaket bereitgestellt haben, führen Sie Folgendes aus: `msiexec / fomusv <path of the folder where you extracted the SupportAssist MSI file>/qn`
Stellen Sie sicher, dass Sie dieselbe MSI-Datei verwenden, die bei der Bereitstellung von SupportAssist für Business PCs verwendet wurde.
 - Wenn Sie SupportAssist über das EXE-Bereitstellungspaket bereitgestellt haben, führen Sie Folgendes aus: `<path of the folder where you extracted the SupportAssist executable file> repair`
Stellen Sie sicher, dass Sie dieselbe EXE-Datei verwenden, die bei der Bereitstellung von SupportAssist für Business PCs verwendet wurde.
3. Starten Sie den Computer neu, um die SupportAssist-Services neu zu starten.

i ANMERKUNG: Sie können SupportAssist nicht reparieren, wenn Sie die SupportAssist-Registrierungseinträge und -Datenbank nach der Bereitstellung geändert haben.

- **Ich habe SupportAssist auf meinem PC-Bestand installiert, der PC-Benutzer kann jedoch die Benutzeroberfläche nicht öffnen. Was könnte der Grund dafür sein?**

Der PC-Benutzer kann die Benutzeroberfläche öffnen, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Sie haben dem PC-Benutzer erlaubt, SupportAssist zu öffnen und auszuführen.
- Port 5700 ist auf dem PC offen.
- Transport Layer Security (TLS) Version 1.2 ist auf dem PC aktiviert.

- **Wie kann ich überprüfen, ob eine andere Anwendung den 5700-Port verwendet?**

SupportAssist benötigt Port 5700 zum Öffnen der SupportAssist-Schnittstelle. Um zu überprüfen, ob eine andere Anwendung den 5700-Port verwendet, führen Sie die folgenden Schritte auf den PCs aus, auf denen Sie SupportAssist ausführen möchten:

1. Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
2. Suchen und öffnen Sie **Services**.
3. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Dell SupportAssist for Business PCs**.
4. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **Beenden**.
5. Suchen und öffnen Sie im Programmmenü die **Eingabeaufforderung**.
6. Geben Sie `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - o Wenn keine Anwendung den Port 5700 verwendet, wird kein Ergebnis angezeigt.
 - o Wenn eine andere Anwendung den Port 5700 verwendet, werden die Portnummer und der Status ÜBERWACHUNG angezeigt.
7. Starten Sie den Service **Dell SupportAssist for Business PCs** neu.

● **Ich habe den Benutzern in meinem Unternehmen erlaubt, die SupportAssist-Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden. Sie können die Benutzeroberfläche jedoch nicht öffnen. Was könnte der Grund dafür sein?**

Um die SupportAssist-Benutzeroberfläche zu öffnen, stellen Sie sicher, dass die Sicherheitsstufe des PC für die Zone **lokales Intranet** auf **Mittel/Hoch, Mittel, Mittel/Niedrig** oder **Niedrig** eingestellt ist. Um die Sicherheitsstufe einzustellen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
2. Suchen und öffnen Sie die **Internetoptionen**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sicherheit**.
4. Wählen Sie die Zone **Lokales Intranet** aus.
5. Legen Sie die Sicherheitsstufe fest.
6. Klicken Sie auf **Übernehmen** und dann auf **OK**.

● **Wie oft werden die Daten auf der Seite "Performance Indicators (KPIs)" aktualisiert?**

Die Daten werden einmal täglich aktualisiert.

● **Wie kann ich dem Dell Support Protokolle zur Lösung der PC-Probleme bereitstellen?**

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um auf die Protokolldateien zuzugreifen:

1. Suchen Sie auf dem PC, auf dem das Problem auftritt, nach **Windows PowerShell** und klicken Sie auf **Als Administrator ausführen**.
2. Navigieren Sie zum Ordner **C: > Programmdateien > Dell > SupportAssist > Tools**.
3. Führen Sie das Skript **SupportAssistDebugger** mit den folgenden Befehlen aus:
 - o **EnableDebug** – zum Aktivieren von Debug-Protokollen für SupportAssist.
 - o **CollectLogs** – zum Erfassen der SupportAssist-Protokolle, Ereignisprotokolle, Registry usw.
 - o **CollectInfo** – zum Erfassen grundlegender Informationen im Zusammenhang mit SupportAssist.
 - o **DisableDebug** – zum Deaktivieren von Debug-Protokollen für SupportAssist und zum Herunterladen der Protokolldateien.

Nachdem das Skript ausgeführt wurde, werden die Protokolldateien erstellt.

4. Teilen Sie die Protokolldateien für die Problembhebung mit dem Supportteam.

● **Wann erfasst SupportAssist Telemetriedaten je nach PC-Status des Endnutzers?**

Die folgende Tabelle beschreibt die PC-Statusanforderungen für SupportAssist zum Erfassen verschiedener Telemetriedaten aus Ihrer PC-Flotte:

Tabelle 4. PC-Statusanforderungen für die Datenerfassung

SupportAssist-Aktionen	Aktiver Modus	Schlafmodus	Ist gesperrt	Ruhezustand	Energiesparmodus	Inaktiver Modus	Remote Desktop Protocol (RDP)
Geplante Scans mit Endnutzerinteraktion	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓

Tabelle 4. PC-Statusanforderungen für die Datenerfassung (fortgesetzt)

SupportAssist-Aktionen	Aktiver Modus	Schlafmodus	Ist gesperrt	Ruhezustand	Energiesparmodus	Inaktiver Modus	Remote Desktop Protocol (RDP)
Geplante Scans ohne Endbenutzerinteraktion	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Remoteaktionen mit Endnutzerinteraktion	✓	✗	✗	✗	✓ BIOS-Aktualisierungen werden nicht installiert.	✗	✓ PC-Aktualisierungen werden nicht installiert.
Remoteaktionen ohne Endbenutzerinteraktion	✓	✗	✓	✗	✓ BIOS-Aktualisierungen werden nicht installiert.	✓	✓
Erfassung und Upload von Telemetrie zu PC-Einblicken wie PC-Integrität, Anwendungserfahrung und Sicherheitsdaten	✓	✗	✓ Sammlungen werden nicht hochgeladen.	✗	✓	✓	✓
Warnmeldungserkennung und Fallerstellung	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Automatische Aktualisierung von SupportAssist auf die neueste Version	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓

• **An wen sollten wir uns wenden, wenn wir Unterstützung bei SupportAssist benötigen?**

Sie können sich an den Service Account Manager (SAM) wenden, der Ihrem Unternehmen zugewiesen ist. Sie können sich auch an den technischen Support von Dell wenden und Unterstützung anfordern.

Ressourcen

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

Dokumentation und Sonstiges

Tabelle 5. Ressourcen

Weitere Informationen zu	Siehe	Verfügbar unter	
Onboarding in TechDirect, Konfigurieren, Herunterladen und Bereitstellen von SupportAssist auf den PCs	IT-Administratoren: <i>Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	Seite Dokumente zu SupportAssist für Business-PCs	
	Partner: <i>Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem für Partner</i>		
Verwalten von PCs mit SupportAssist für Business PCs mithilfe von TechDirect	<i>Administratorhandbuch für SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystem</i>		
Häufig gestellte Fragen und Antworten zu SupportAssist für Business PCs	<i>Häufig gestellte Fragen für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>		
Einrichten von SupportAssist für Business PCs	<i>Setup-Kurzanleitung für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>		
Daten, die von verschiedenen Komponenten Ihres PCs erfasst werden	<i>SupportAssist für Business-PCs mit Windows-Betriebssystemdaten, die von verbundenen PCs erfasst wurden</i>		
Übersicht über aktuelle Änderungen, Verbesserungen, bekannte Probleme und Einschränkungen in der Version	<i>Versionshinweise für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>		
Die Verwendung von SupportAssist wird vom IT-Administrator konfiguriert und auf Ihrem PC bereitgestellt.	<i>Benutzerhandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>		
Registrierung Ihres Unternehmens, Verwalten von SupportAssist-Warnungen und Ersatzteillieferungen in TechDirect	TechDirect-Dashboard		https://techdirect.dell.com
SupportAssist – Vorteile und Funktionen	SupportAssist – Homepage		SupportAssist für Business-PCs – Startseite
TechDirect – Vorteile und Funktionen	TechDirect-Homepage	TechDirect-Homepage	
Kundenwebinare, Übersichtsvideos und selbstgeführte Demo zu SupportAssist für Business PCs	Herstellen einer Verbindung zu SupportAssist für Business PCs in TechDirect	Seite Herstellen einer Verbindung zu SupportAssist für Business PCs über TechDirect	

Videos

- [Anleitung zum Onboarding in TechDirect zum Einrichten und Verbinden von SupportAssist für Business-PCs](#)
- [Anzeigen des Funktionszustands Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)
- [Anzeigen der Anwendungserfahrung für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)
- [Anzeigen der Sicherheit Ihrer PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)
- [Anleitung zum Erstellen von Korrekturregeln für Ihre PC-Flotte mit SupportAssist für Business-PCs](#)

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

Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

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

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

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