

企業用戶端系統專用的 SupportAssist

部署指南 — 使用安裝管理員精靈



註、警示與警告

 **註:** 「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:** 「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:** 「警告」表示有可能會導致財產損失、人身傷害甚至死亡。

© 2016 - 2019 年 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 與其他商標均為 Dell Inc.或其子公司的商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

1 簡介.....	5
發行版本.....	5
文件的用途.....	5
TechDirect 概觀.....	5
TechDirect 中的 SupportAssist.....	5
此版本的新功能.....	6
SupportAssist 功能與 Dell 服務方案.....	6
可分派零件.....	7
其他資源.....	7
2 開始使用企業用戶端系統專用的 SupportAssist.....	9
支援的系統.....	9
最低系統需求.....	9
下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝.....	10
3 設定及部署 SupportAssist.....	12
存取安裝管理員精靈.....	12
準備部署.....	13
使用 Windows Installer 檔案部署 SupportAssist.....	13
建立 Windows Installer 檔案.....	14
在目標系統上部署 Windows Installer 檔案.....	14
使用 Active Directory 群組原則部署 SupportAssist.....	15
建立 Active Directory 管理範本檔案.....	16
在網域控制站上部署 Active Directory 系統管理員範本檔案.....	17
在目標系統上部署 Active Directory 管理範本檔案.....	17
使用回應檔案部署 SupportAssist.....	18
建立回應檔案.....	19
在目標系統上部署回應檔案.....	19
解除安裝家用 PC 專用的 SupportAssist.....	20
偏好設定.....	20
設定網際網路連線.....	21
測試 SupportAssist 連線.....	22
4 修改已部署 SupportAssist 組態.....	23
修改和部署 Windows Installer 檔案.....	23
修改和部署現有的 Active Directory 管理範本檔案.....	24
修改和部署回應檔案.....	25
5 遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist.....	27
從 TechDirect 下載 SupportAssist.....	27
從 TechDirect 部署 SupportAssist 套裝.....	28

6 在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示.....	29
在 TechDirect 中設定警示規則.....	29
在 TechDirect 檢視 SupportAssist 警示.....	30
SupportAssist 警示.....	30
SupportAssist 警示動作.....	31
整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow.....	31
啟用 ServiceNow 整合.....	32
停用 ServiceNow 整合.....	32
7 使用 WMI 擷取 SupportAssist 資料.....	34
DSA_RegistrationInformation.....	34
DSA_CaseInformation.....	34
DSA_AlertInformation.....	35
DSA_SystemInformation.....	35
8 SupportAssist 收集的資料.....	37
9 常見問題集.....	41
預先部署.....	41
組態.....	41
開發.....	42
部署後.....	42
警示.....	44
升級.....	44
解除安裝.....	44
其他.....	45
附錄 A：網路頻寬使用量.....	46
附錄 B：詞彙表.....	47

簡介

Dell SupportAssist 是主動式的預測技術，可讓您收到貴組織使用之 Dell 系統的自動化技術支援。當 Dell 系統部署了這項技術時，SupportAssist 便會監控各系統，並主動偵測硬體和軟體問題。偵測到問題時，SupportAssist 會為具備有效 ProSupport 或 ProSupport Plus 服務方案的系統，向 Dell 技術支援部門自動提出支援要求。根據問題類型，您可以建立自動零件分派或支援請求。

SupportAssist 也會自動從您的 Dell 系統收集硬體和軟體資料，並將其安全地傳送至 Dell 技術支援部門。技術支援部門會使用收集來的資料進行疑難排解，並提供問題的解決方案。

① 註：如需有關 **SupportAssist** 收集資料的資訊，請參閱 [SupportAssist 收集的資料](#)。

主題：

- [發行版本](#)
- [文件的用途](#)
- [TechDirect 概觀](#)
- [TechDirect 中的 SupportAssist](#)
- [此版本的新功能](#)
- [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)
- [可分派零件](#)
- [其他資源](#)

發行版本

2.0.1

文件的用途

本文件提供適合擁有 IT 團隊的企業使用的 SupportAssist 設定和部署說明，以及使用 TechDirect 管理警示的相關資訊。此外，您還可以找到有關於檢索 SupportAssist 資料的 Windows Management Instrumentation (WMI) 類別的資訊。

① 註：沒有 IT 團隊的企業則可使用其他版本的 **SupportAssist**，讓使用者自行管理自己的系統。如需更多詳細資料，請參閱 www.dell.com/supportassist。

① 註：本文中使用的「本機系統」或「系統管理員系統」一詞是指將用來建立 **SupportAssist** 組態檔案或套裝的系統；目標系統則是指會在其上部署 **SupportAssist** 的所有系統。

TechDirect 概觀

TechDirect 是線上入口網站，可讓您管理 SupportAssist 建立的警示。系統管理員可以在 TechDirect 中建立規則，以便自動將警示轉寄給 Dell 以尋求技術支援或分派零件。如果技術支援或零件分派的自動轉寄功能關閉，您可以自行檢閱並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。如需使用 TechDirect 管理 SupportAssist 警示的詳細資訊，請參閱 [在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示](#)。

TechDirect 中的 SupportAssist

TechDirect 讓您可以下載自訂 SupportAssist 可執行檔，並從此檔案解壓縮 SupportAssist 部署套裝。使用此套裝部署 SupportAssist 時，您可以從 TechDirect 中為所有系統或特定裝置群組中的系統管理 SupportAssist 組態。

如需有關 TechDirect 中 SupportAssist 的詳細資訊，請參閱《SupportAssist for Business Client Systems Deployment Guide》(適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 部署指南) (使用 TechDirect)，網址為 www.dell.com/serviceabilitytools。

此版本的新功能

- 從 TechDirect 下載自訂的 SupportAssist 可執行檔案。
- 選取要解壓縮部署套裝的格式。您可使用 Windows 可執行檔或 Windows 安裝程式格式解壓縮部署套裝。
- 在 TechDirect 中管理裝置群組的 SupportAssist 組態。
- 在 TechDirect 中啟用 SupportAssist 監測系統的效能監測功能。
如需有關 TechDirect 中 SupportAssist 的詳細資訊，請參閱《SupportAssist for Business Client Systems Deployment Guide》(適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 部署指南) (使用 TechDirect)，網址為 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 在設定 SupportAssist 時啟用或停用以下各項：
 - SupportAssist 使用者介面
 - 自動化 SupportAssist 掃描和最佳化程序
 - 排定掃描後的自動最佳化
 - 手動安裝驅動程式更新
 - 手動系統最佳化

SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

針對具備有效 Basic、ProSupport、ProSupport Plus 和 ProSupport Flex for Client 服務方案的系統，下表總結各系統適用的 SupportAssist 功能。

表 1. SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

功能	說明	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
排程硬體和軟體掃描	您可以根據喜好排程硬體及軟體掃描。	✓	✓	✓	✓
更新驅動程式	讓具有系統管理員權限的使用者可以掃描和安裝適用於其系統的驅動程式更新。	✓	✓	✓	✓
掃描硬體	讓使用者可以掃描其系統硬體是否存在問題。	✓	✓	✓	✓
清除檔案	從其系統清除暫存、冗餘和其他不需要的檔案。您亦可讓使用者清理其系統上的檔案。	✓	✓	✓	✓
調整系統效能	調整電源設定、登錄檔及記憶體配置來微調其系統效能。您亦可讓使用者調整其系統效能。	✓	✓	✓	✓
最佳化網路連線能力	透過調整設定來最佳化網路連線能力，獲得有效率且可靠的網路。您亦可讓使用者最佳化其網路連線能力。	✓	✓	✓	✓
檢視 SupportAssist 深入解析 ²	SupportAssist 持續監視系統使用率資料。您可以檢視這些由	✗	✓	✓	✓

功能	說明	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	SupportAssist 或特定裝置群組監測的所有系統詳細資料。				
自動化問題偵測、通知和建立支援要求 ³	當 Dell 建立零件分派或技術的支援要求後，會傳送通知給您。若是技術支援要求，技術支援代表會主動與您聯絡，協助您解決問題。	✗	✓	✓	✓
自動軟體最佳化 ¹	SupportAssist 會在自動掃描期間自動最佳化系統。	✗	✗	✓	✓
偵測預測性問題並建立支援要求，以防系統故障 ⁴	系統會將可能有零件故障的通知傳送給您的主要和次要聯絡人。Dell 會開啟支援要求並與您聯絡，以寄送替換零件。	✗	✗	✓	✓
移除病毒和惡意軟體 ¹	區隔、移除並儲存遭病毒和惡意軟體損毀的檔案，以維護系統安全。您亦可讓使用者從其系統中移除病毒和惡意軟體。	✗	✗	✓	✓

1 — 病毒及惡意軟體移除功能不適用於中國等特定地區。

2 — SupportAssist 深入解析僅提供英文版內容。

3 — 如果 TechDirect 中的技術支援或零件分派自動轉寄功能關閉，請自行檢閱並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。

4 — 預測問題偵測功能僅適用於電池、硬碟、固態硬碟 (SSD) 和風扇。

① | 註：若系統使用的是 **Basic** 服務方案，警示不會轉寄給 **TechDirect**。

可分派零件

一旦 SupportAssist 在系統上偵測到問題，就會根據系統的 Dell 服務方案，自動派送替換零件給您。

以下是可能會自動派送的零件：

- 硬碟
- 記憶體模組
- 光碟機
- 鍵盤
- 滑鼠
- 電池
- 影像卡

其他資源

- 如需有關在 TechDirect 中註冊貴組織、管理 SupportAssist 警示和零件分派要求的資訊，請前往 www.techdirect.com。
- 如需有關 SupportAssist 的詳細資訊，請前往 www.dell.com/supportassist。
- 如有關於 SupportAssist 的問題，請前往「[Dell SupportAssist 社群](#)」。
- 若要存取其他 SupportAssist 文件，請前往 www.dell.com/serviceabilitytools。

- 如需有關各種 SupportAssist 功能的影片教學課程，請參閱 YouTube 中的「企業用戶端系統專用的 SupportAssist」[播放清單](#)。

開始使用企業用戶端系統專用的 SupportAssist

SupportAssist 可針對您的 Dell 系統自動執行技術支援。根據您的要求，您可以設定和部署 SupportAssist，以自動執行多個系統的技術支援。

主題：

- 支援的系統
- 最低系統需求
- 下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝

支援的系統

下列 Dell 系統可支援 SupportAssist：

- **筆記型電腦與桌上型電腦：**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **閘道與內嵌 PC：**
 - Edge Gateway
 - Embedded Box PC

① 註：虛擬機器不支援 SupportAssist。

最低系統需求

下表列出 SupportAssist 的最低需求。

表 2. 最低需求

特色	需求
作業系統 ① 註：SupportAssist 支援 32 和 64 位元作業系統。	筆記型電腦與桌上型電腦： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (僅限 64 位元)

特色	需求
	<p>Dell Embedded Box PC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (僅限 64 位元) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 7 Professional (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 10 Professional (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (僅限 64 位元)
軟體	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 • 必須在目標系統上啟用 PowerShell 指令碼執行
硬體	4 GB (建議)
網路	<ul style="list-style-type: none"> • 網際網路連線 • 必須在目標系統上開啟連接埠 5700 • 必須在目標系統上啟用 SupportAssistUI.exe launch 命令的提高權限功能 • 本機系統和目標系統必須能夠連線至下列目的地： <ul style="list-style-type: none"> ① 註: 「本機系統」或「系統管理員系統」一詞是指您將用來建立 SupportAssist 部署檔案或套裝的系統；目標系統是指您將會在其上部署 SupportAssist 的所有系統。 – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝

事前準備作業

您必須使用系統管理權限登入本機系統。

關於此工作

SupportAssist 安裝程式套裝包含用於建立設定檔案的 SupportAssist MSI 檔案和安裝管理員精靈。若要建立 SupportAssist 組態檔案，您必須下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝中的檔案。

步驟

- 1 前往 www.dell.com/supportassist。
- 2 在「**企業 PC 專用的 SupportAssist : IT 管理**」區段中，執行以下操作之一：
 - 若要下載 32 位元版本，請按一下「SupportAssist 32 位元 Windows 下載」。
 - 若要下載 64 位元版本，請按一下「SupportAssist 64 位元 Windows 下載」。

SupportAssist 安裝程式套裝隨即會下載。

- 3 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 4 在**命令提示字元**上按一下滑鼠右鍵，然後按一下**以系統管理員身分執行**。
- 5 瀏覽至已下載之 SupportAssist 安裝程式套裝所在的資料夾。
- 6 執行以下命令之一以解壓縮安裝程式套裝中的檔案：
 - 在 64 位元版本上：`msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 - 在 32 位元版本上：`msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

其中 <folder path> 表示您要將安裝程式套裝中的檔案解壓縮的位置。例如 `C:\SAInstaller`。

 **註:** 您不可將檔案解壓縮至您存放已下載安裝程式套裝的相同資料夾。您必須為解壓縮檔案提供不同的資料夾位置。

SupportAssist 安裝程式套件會解壓縮至指定的資料夾路徑。解壓縮完成後會建立下列資料夾：

- 「Dell」— 包含用於收集系統硬體和軟體資訊的檔案。
- 「Program Files」(64 位元) 或 「Program Files (x86)」(32 位元) — 包含 SupportAssist 可執行檔。
- **SupportAssistx64.msi** (64 位元) 或 **SupportAssistx86.msi** (32 位元) — SupportAssist 安裝程式套裝的重複版本。
- 「CommonAppData」— 包含組態檔案。

設定及部署 SupportAssist

「安裝管理員」精靈可讓您使用以下一種部署類型，來建立具有所需組態的 SupportAssist 部署套裝：

- Windows Installer 檔案 (MST) — 如果您使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)、KACE 等工具來部署組態資訊，請使用此部署類型。
- Active Directory 管理範本 — 如果您透過建立 Active Directory 群組原則來部署組態資訊，請使用此部署類型。
- 回應檔案 — 如果使用回應檔案來部署組態資訊，請使用此部署類型。

如果 SupportAssist 是使用 Dell ImageAssist 建立的系統映像的一部分，則必須建立並部署 SupportAssist 組態檔案，以透過 SupportAssist 啟用自動監測。如需詳細資訊，請參閱「適用於 Dell ImageAssist 使用者的企業用戶端系統專用的 Dell SupportAssist 快速安裝指南」。若要存取快速安裝指南，請前往 www.dell.com/serviceabilitytools，按一下「Dell SupportAssist for PCs」，然後按一下「手冊和說明文件」。

❗ 註：Dell ImageAssist 版本 8.7 不支援安裝 SupportAssist。

您亦可從 TechDirect 設定和建立 SupportAssist 部署套裝。如果已部署使用「安裝管理員」精靈所建立的 SupportAssist 部署套裝，則可以手動遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist。請參閱[遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist](#)。

如需有關 TechDirect 中 SupportAssist 的詳細資訊，請參閱《*SupportAssist for Business Client Systems Deployment Guide*》(適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 部署指南) (使用 TechDirect)，網址為 www.dell.com/serviceabilitytools。

主題：

- [存取安裝管理員精靈](#)
- [準備部署](#)
- [使用 Windows Installer 檔案部署 SupportAssist](#)
- [使用 Active Directory 群組原則部署 SupportAssist](#)
- [使用回應檔案部署 SupportAssist](#)
- [解除安裝家用 PC 專用的 SupportAssist](#)
- [偏好設定](#)
- [設定網際網路連線](#)
- [測試 SupportAssist 連線](#)

存取安裝管理員精靈

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 您必須已解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝。請參閱[下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝](#)。

關於此工作

「安裝管理員」精靈可讓您建立部署 SupportAssist 所需的組態檔案。您也可以使用「安裝管理員」精靈來更新已部署的組態設定。

❗ 註：如要同時在 32 位元與 64 位元系統上部署 SupportAssist，可以解壓縮 32 位元或 64 位元 SupportAssist 安裝程式套裝，並啟動其中的「安裝管理員」精靈。「安裝管理員」精靈所產生的組態檔案可以部署於 32 位元與 64 位元的目標系統上。

步驟

1 執行下列其中一個項目：

- 如果您解壓縮的是 64 位元安裝程式套裝，請前往 <資料夾路徑>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

- 如果您解壓縮的是 32 位元安裝程式套裝，請前往 <資料夾路徑>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

其中 <資料夾路徑> 是您要將安裝程式套裝解壓縮的位置。

- 2 在 **SupportAssistWizard.exe** 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下以系統管理員身分執行。
「安裝管理員」精靈會隨即顯示。

準備部署

- 您必須擁有 Dell 「我的帳戶」。如果您沒有 Dell 「我的帳戶」，請前往 [Dell 「我的帳戶」](#) 註冊頁面。
- 使用與 Dell 「我的帳戶」相同的認證，以系統管理員身分註冊 TechDirect。若要為貴組織註冊 TechDirect，請前往 [TechDirect 註冊](#) 頁面。
 - ① 註：若要設定 **SupportAssist**，您必須擁有 Dell 「我的帳戶」。若同時擁有 **TechDirect** 帳戶尤佳 (非必要)。
 - ① 註：若要從 **TechDirect** 管理 **SupportAssist** 警示，您必須具備已與 **TechDirect** 帳戶連結的 Dell 「我的帳戶」。
 - ① 註：若要檢視或管理硬體問題的警示，請在 **TechDirect** 註冊自助分派服務。
- 如果預期會在執行 32 位元與 64 位元的作業系統之間進行部署，Dell 建議根據位元率將系統分組。建立這些群組可讓您的部署程序更加輕鬆。

使用 Windows Installer 檔案部署 SupportAssist

本節提供有關以下內容的資訊：

- 建立包含組態設定的 Windows Installer 檔案。
- 在目標系統上使用 Windows Installer 檔案部署 SupportAssist。

下圖說明建立 Windows Installer 檔案並使用 SupportAssist 將其部署在目標系統上的工作流程。

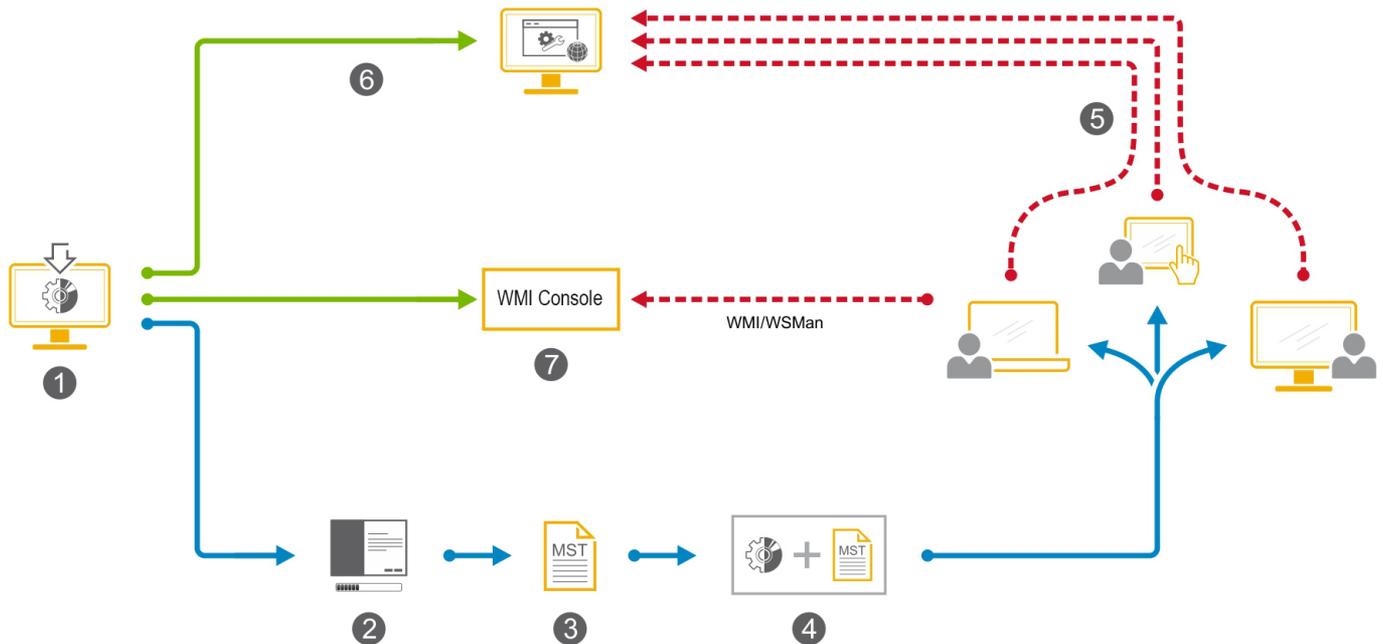


圖 1. 使用 Windows Installer 檔案進行部署

表 3. 使用 Windows Installer 檔案進行部署

步驟	說明
1	下載並在本機系統上解壓縮 SupportAssist 安裝程式套件。請參閱 下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝 。
2	開啟「安裝管理員」精靈。請參閱 存取安裝管理員精靈 。
3	建立 MST 檔案，並將其儲存在本機系統上。請參閱 建立 Windows Installer 檔案 。
4	使用部署工具在目標系統上部署 SupportAssist 安裝程式套裝及 Windows Installer 檔案。請參閱 在目標系統上部署 Windows Installer 檔案 。
5	部署完成後，SupportAssist 警示會進入您的 TechDirect 帳戶，方便您集中管理。
6	登入 TechDirect 以檢視和管理 SupportAssist 警示。請參閱 在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示 。
7	使用如 SCCM 或 SCOM 等 WMI 主控台從系統擷取 SupportAssist 資料。請參閱 使用 WMI 擷取 SupportAssist 資料 。

建立 Windows Installer 檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。
- 您必須擁有以相同認證建立的 Dell「我的帳戶」和 TechDirect 帳戶。

步驟

- 1 開啟「安裝管理員」精靈。請參閱[存取安裝管理員精靈](#)。
- 2 確定所有先決條件皆符合後，按一下下一步。
- 3 在「安裝類型」頁面上，選取「**建立新組態**」選項，然後按一下「下一步」。
- 4 在**協定**頁面上，閱讀 Dell 系統資訊分享的條款和協定，選取**我允許 Dell 收集服務標籤和其他系統使用情況的詳細資料**核取方塊，然後按一下下一步。
- 5 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。
- 6 在「登入」頁面上，按一下「下一步」。
- 7 在 Dell「我的帳戶」的「登入」頁面上，輸入電子郵寄地址和密碼，然後按一下「登入」。
- 8 在「聯絡與出貨」頁面中，輸入聯絡和出貨詳細資料，選取慣用的聯絡方法，然後按一下「下一步」。
- 9 在「**喜好設定**」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。
- 10 在「**部署類型**」頁面上選取「**Windows Installer 檔案**」，並執行下列步驟：
 - a 針對「**選取 MSI 檔案**」欄位，按一下「**瀏覽**」並選取您先前下載的 SupportAssist 安裝程式套裝 (SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi)。
 - b 針對「**選擇檔案路徑與名稱**」欄位，按一下「**瀏覽**」，然後選取您要儲存組態檔案的資料夾。
- 11 按一下**建立**。

指定的資料夾中會建立以下檔案，且隨即會顯示「摘要」頁面。

 - 包含組態設定的 Windows Installer 檔案
 - CheckandUninstall.ps1

在目標系統上部署 Windows Installer 檔案

- 確保目標系統上未安裝家用 PC 專用的 SupportAssist 版本。請參閱[解除安裝家用 PC 專用的 SupportAssist](#)。
- 目標系統必須符合 SupportAssist 的最低系統需求。請參閱[最低系統需求](#)。

- 您必須有目標系統的管理員權限。

關於此工作

Dell 已使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 驗證目標系統上的 SupportAssist 部署。然而，您可以使用任何部署工具來部署 SupportAssist 安裝程式套件 (**SupportAssistx64.msi** 或 **SupportAssistx86.msi**) 與 Windows Installer 檔案。

在部署工具中，請使用下列命令將 SupportAssist 部署於目標系統上：

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

警告：請確定您使用下載的 **SupportAssist** 安裝程式套件 (**SupportAssistx64.msi** 或 **SupportAssistx86.msi**) 來部署 **SupportAssist**。請勿使用從 **SupportAssist** 安裝程式套件解壓縮的 **supportassistx64.msi** 或 **supportassistx86.msi** 檔案。

SupportAssist 隨即會自動部署在目標系統上。

範例

```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.mst" /qn
```

使用 Active Directory 群組原則部署 SupportAssist

本節提供有關以下內容的資訊：

- 建立包含組態設定的 Active Directory (AD) 範本檔案。
- 在目標系統上使用 AD 範本檔案部署 SupportAssist。

下圖說明建立 AD 範本檔案 (ADML 和 ADMX)、建立群組原則物件，以及在目標系統上部署 SupportAssist 的工作流程。

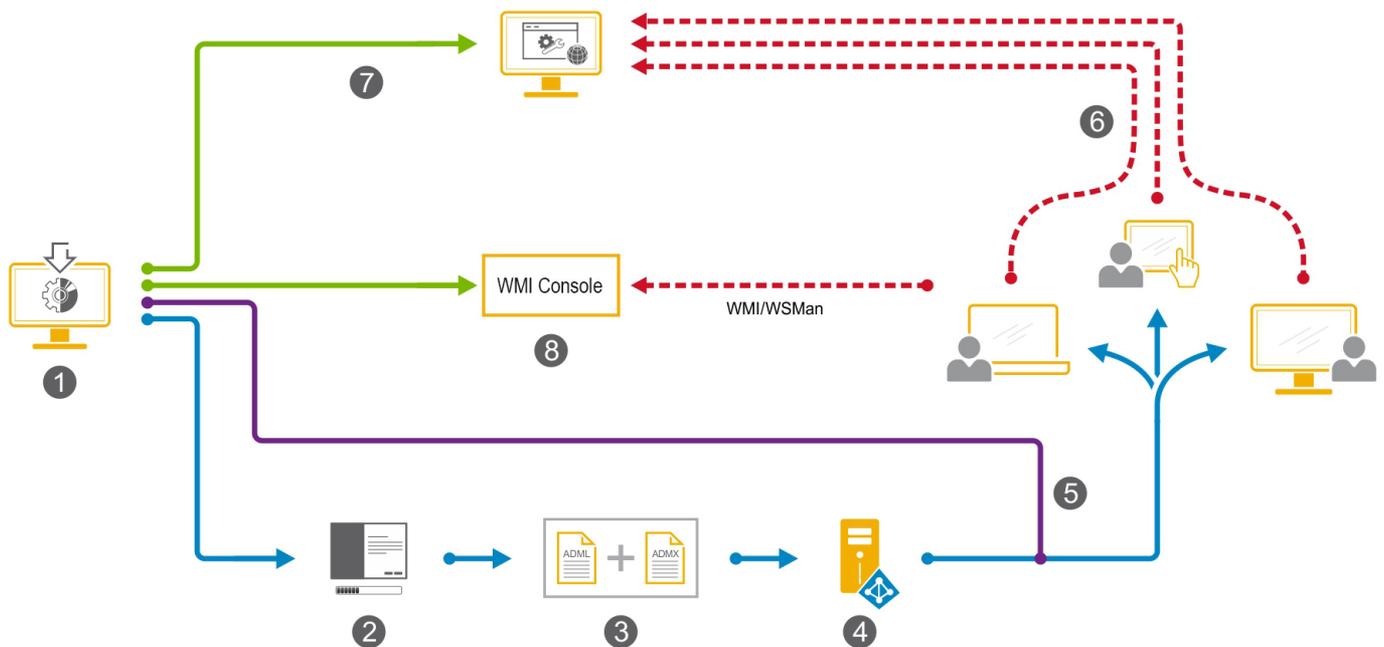


圖 2. 使用 Active Directory 群組原則進行部署

表 4. 使用 Active Directory 群組原則進行部署

步驟	說明
1	下載並在本機系統上解壓縮 SupportAssist 安裝程式套件。請參閱 下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套件 。
2	開啟「安裝管理員」精靈。請參閱 存取安裝管理員精靈 。
3	建立 Active Directory 範本檔案 (ADML 和 ADMX) · 並將其儲存在本機系統上。請參閱 建立 Active Directory 管理範本檔案 。
4	在 Active Directory 中 · 建立群組原則物件並套用 ADML 和 ADMX 檔案。請參閱 在網域控制站上部署 Active Directory 系統管理員範本檔案 。
5	使用任何部署工具在目標系統上部署 SupportAssist 安裝程式套件。請參閱 在目標系統上部署 Active Directory 管理範本檔案 。
6	部署完成後 · SupportAssist 警示會進入您的 TechDirect 帳戶 · 方便您集中管理。請參閱 在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示 。
7	登入 TechDirect 以檢視和管理 SupportAssist 警示。請參閱 在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示 。
8	使用如 SCCM 或 SCOM 等 WMI 主控台從系統擷取 SupportAssist 資料。請參閱 使用 WMI 擷取 SupportAssist 資料 。

建立 Active Directory 管理範本檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。
- 您必須擁有以相同認證建立的 Dell 「我的帳戶」和 TechDirect 帳戶。

步驟

- 1 開啟「安裝管理員」精靈。請參閱[存取安裝管理員精靈](#)。
- 2 確定所有先決條件皆符合後 · 按一下下一步。
- 3 在「安裝類型」頁面上 · 選取「**建立新組態**」選項 · 然後按一下「下一步」。
- 4 在**協定**頁面上 · 閱讀 Dell 系統資訊分享的條款和協定 · 選取**我允許 Dell 收集服務標籤和其他系統使用情況的詳細資料**核取方塊 · 然後按一下下一步。
- 5 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料 · 然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。
- 6 在「登入」頁面上 · 按一下「下一步」。
- 7 在 Dell 「我的帳戶」的「登入」頁面上 · 輸入電子郵寄地址和密碼 · 然後按一下「登入」。
- 8 在「聯絡與出貨」頁面中 · 輸入聯絡和出貨詳細資料 · 選取慣用的聯絡方法 · 然後按一下「下一步」。
- 9 在「**喜好設定**」頁面上選擇所需的喜好設定 · 然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。
- 10 在「部署類型」頁面上 · 選取「Active Directory (AD)」 · 並執行下列步驟：
 - a 輸入管理範本檔案的名稱。
 - b 按一下**瀏覽** · 然後選取儲存 Active Directory 管理範本檔案的檔案路徑。
- 11 按一下**建立**。

指定的資料夾中會建立以下檔案 · 且隨即會顯示「摘要」頁面。

 - 兩個 Active Directory 管理範本檔案 ADML 和 ADMX (包含組態設定)
 - CheckandUninstall.ps1
- 1 在網域控制器上部署 Active Directory 管理範本檔案 (ADML 和 ADMX) · 請參閱[在網域控制站上部署 Active Directory 系統管理員範本檔案](#)。

- 2 使用部署工具部署 SupportAssist 安裝程式套件。請參閱[在目標系統上部署 Active Directory 管理範本檔案](#)。

在網域控制站上部署 Active Directory 系統管理員範本檔案

事前準備作業

目標系統必須連接至網域網路。

步驟

- 1 導覽至網域控制站的中央儲存。
 - ① **註:** 中央儲存位置是指 SYSVOL 位置。例如，`C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<您的網域名稱>\Policies\PolicyDefinitions`。
- 2 建立資料夾，並且以作業系統所用的語言代碼命名。
 - ① **註:** 根據作業系統的語言設定，使用語言代碼做為資料夾名稱來建立資料夾。例如，如果您的作業系統為英文，請以名稱「**en-US**」建立資料夾。
- 3 複製 ADML 檔案，並在建立的資料夾中貼上。
- 4 複製 ADMX 檔案，並在中央儲存位置中貼上。
 - ① **註:** 對於 Active Directory 系統管理範本檔案的任何變更，可能需要一些時間才會在已連接至網域網路的所有系統上更新。為了確保快速更新，在連接至網域網路的每個系統上，以系統管理員身分開啟命令提示字元，並鍵入 `gpupdate`，並按下 **Enter** 鍵。
- 5 開啟「群組原則管理」，並且以滑鼠右鍵按一下網域資料夾，然後按一下「在此處建立 GPO 網域並將其連結」。
「新增 GPO」對話方塊隨即顯示。
- 6 輸入您偏好的網域名稱，然後按一下**確定**鍵。
- 7 以滑鼠右鍵按一下每個作業單位資料夾，然後按一下**在此處建立 GPO 網域並將其連結**。
「新增 GPO」對話方塊隨即顯示。
- 8 輸入作業單位的 Active Directory 管理範本名稱，並按一下**確定**。
- 9 以滑鼠右鍵按一下已建立的網域群組原則，並按一下**編輯**。
群組原則管理編輯器隨即顯示。
- 10 前往建立的 Active Directory 管理範本，然後按一下「輸入要分發的部署內容」。
輸入要散發的部署內容頁面隨即顯示。
- 11 按一下「已啟用」，然後按一下「套用」。
- 12 按一下**確定**。

在目標系統上部署 Active Directory 管理範本檔案

- 確保目標系統上未安裝家用 PC 專用的 SupportAssist 版本。請參閱[解除安裝家用 PC 專用的 SupportAssist](#)。
- 目標系統必須符合 SupportAssist 的最低系統需求。請參閱[最低系統需求](#)。
- 您必須有目標系統的管理員權限。

關於此工作

Dell 已使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 驗證目標系統上的 SupportAssist 部署。您可以使用任何部署工具來部署 SupportAssist 安裝程式套裝 (`SupportAssistx64.msi` 或 `SupportAssistx86.msi`)。

在部署工具中，請使用下列命令將 SupportAssist 部署於目標系統上：

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> /qn
```

- ⚠ **警告:** 請確定您使用下載的 SupportAssist 安裝程式套裝 (`SupportAssistx64.msi` 或 `SupportAssistx86.msi`) 來部署 SupportAssist。請勿使用從 SupportAssist 安裝程式套裝解壓縮的 `supportassistx64.msi` 或 `supportassistx86.msi` 檔案。

SupportAssist 隨即會自動部署在目標系統上。

範例

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

使用回應檔案部署 SupportAssist

本節提供有關以下內容的資訊：

- 建立包含組態設定的回應檔案。
- 在目標系統上使用回應檔案部署 SupportAssist。

下圖說明建立回應檔案並使用 SupportAssist 加以部署的工作流程。

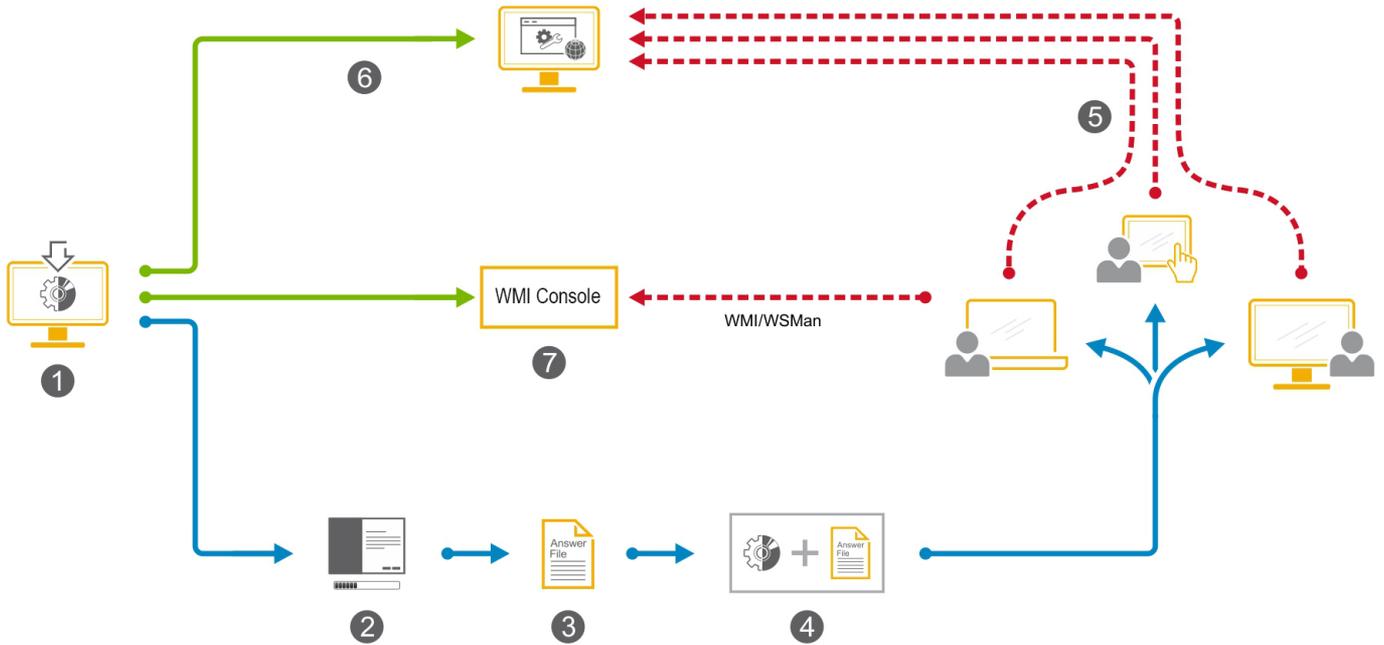


圖 3. 使用回應檔案進行部署

表 5. 使用回應檔案進行部署

步驟	說明
1	下載並在本機系統上解壓縮 SupportAssist 安裝程式套件。請參閱 下載並解壓縮 SupportAssist 安裝程式套件 。
2	開啟「安裝管理員」精靈。請參閱 存取安裝管理員精靈 。
3	建立回應檔案，並將其儲存在本機系統上。請參閱 建立回應檔案 。
4	使用任何部署工具在目標系統上部署 SupportAssist 安裝程式套件及回應檔案。請參閱 在目標系統上部署回應檔案 。
5	部署完成後，SupportAssist 警示會進入您的 TechDirect 帳戶，方便您集中管理。請參閱在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示 。
6	登入 TechDirect 以檢視和管理 SupportAssist 警示。請參閱在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示 。
7	使用如 SCCM 或 SCOM 等 WMI 主控台從系統擷取 SupportAssist 資料。請參閱 使用 WMI 擷取 SupportAssist 資料 。

建立回應檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。
- 您必須擁有以相同認證建立的 Dell「我的帳戶」和 TechDirect 帳戶。

步驟

- 1 開啟「安裝管理員」精靈。請參閱[存取安裝管理員精靈](#)。
- 2 確定所有先決條件皆符合後，按一下下一步。
- 3 在「安裝類型」頁面上，選取「建立新組態」選項，然後按一下「下一步」。
- 4 在「協定」頁面上，閱讀 Dell 系統資訊分享的條款和協定，選取我允許 Dell 收集服務標籤和其他系統使用情況的詳細資料核取方塊，然後按一下下一步。
- 5 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。
- 6 在「登入」頁面上，按一下「下一步」。
- 7 在 Dell「我的帳戶」的「登入」頁面上，輸入電子郵寄地址和密碼，然後按一下「登入」。
- 8 在「聯絡與出貨」頁面中，輸入聯絡和出貨詳細資料，選取慣用的聯絡方法，然後按一下「下一步」。
- 9 在「喜好設定」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。
- 10 在「部署類型」頁面上，選取「回應檔案」，並執行下列步驟：

- a 輸入金鑰以加密回應檔案。

 **註：**確定您有記下加密金鑰，因為在目標系統上使用回應檔案部署 SupportAssist 時會需要相同的金鑰。

- b 按一下「瀏覽」，並選取您要儲存回應檔案的檔案路徑。

- 11 按一下**建立**。

指定的資料夾中會建立以下檔案，且隨即會顯示「摘要」頁面。

- 包含組態設定的回應檔案
- CheckandUninstall.ps1

在目標系統上部署回應檔案

- 確保目標系統上未安裝家用 PC 專用的 SupportAssist 版本。請參閱[解除安裝家用 PC 專用的 SupportAssist](#)。
- 目標系統必須符合 SupportAssist 的最低系統需求。請參閱[最低系統需求](#)。
- 您必須有目標系統的管理員權限。

關於此工作

Dell 已使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 驗證目標系統上的 SupportAssist 部署。然而，您可以使用任何部署工具在目標系統上部署 SupportAssist 安裝程式套裝 (SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi) 與回應檔案。

在部署工具中，請使用下列命令將 SupportAssist 部署於目標系統上：

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

其中 <金鑰> 是在「安裝管理員」精靈中輸入的加密金鑰。

 **警告：**請確定您使用下載的 SupportAssist 安裝程式套裝 (SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi) 來部署 SupportAssist。請勿使用從 SupportAssist 安裝程式套裝解壓縮的 supportassistx64.msi 或 supportassistx86.msi 檔案。

- ① 註: 如果用來加密回應檔案的金鑰包含特殊字元，請用引號括住金鑰。
- ① 註: 若您在目標系統上使用不正確的金鑰部署最新版本的 **SupportAssist** 安裝程式套裝，則舊版的 **SupportAssist** 會解除安裝。然而，這並不會安裝最新版本的 **SupportAssist**。如果發生此問題，請使用正確的金鑰重新部署 **SupportAssist** 安裝程式套裝。

範例

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" CONFIG="c:\config\SupportAssistConfig.xml"
KEY=Abcd$ /qn
```

解除安裝家用 PC 專用的 SupportAssist

- 您必須有目標系統的管理員權限。
- 目標系統必須符合 SupportAssist 的最低系統需求。請參閱[最低系統需求](#)。

關於此工作

如果您已在目標系統上安裝了家用 PC 專用的 SupportAssist 版本，則必須先將其解除安裝，然後再部署企業用戶端系統專用的 SupportAssist 版本。

步驟

- 1 請前往您存放企業用戶端系統專用的 SupportAssist 版本部署套裝的資料夾位置。
- 2 在目標系統上執行 **CheckAndUninstall.ps1** 檔案。
家用 PC 專用的 SupportAssist 隨即從目標系統上解除安裝。

偏好設定

SupportAssist 讓您在部署 SupportAssist 的系統上執行自動和手動任務。僅在啟用 SupportAssist 使用者介面時，使用者才能在系統上執行手動任務。但是，即使未啟用 SupportAssist 使用者介面，也可在系統上執行自動化任務。如需有關使用 SupportAssist 使用者介面的資訊，請參閱《適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 使用者指南》，網址為 www.dell.com/serviceabilitytools。

下表介紹了「自動化任務」區段中的選項。

表 6. 自動化任務

方法	說明
自動更新 SupportAssist	允許 SupportAssist 自動升級至更高版本。
在收集的資料中包含軟體資訊	允許 Dell 從您的系統收集有關安裝的應用程式、驅動程式和作業系統更新的資訊。 ① 註: SupportAssist 不會收集任何有關應用程式用法上的資訊。
包括識別碼資訊	允許 Dell 收集系統識別碼資訊。
執行排定的掃描	允許 SupportAssist 自動掃描系統以偵測驅動程式更新、硬體問題和必要的系統最佳化。 ① 註: 當系統已連接電源插座，且啟動排程的掃描期間未在使用中， SupportAssist 才會執行排程的掃描。
自動軟體最佳化 ① 註: 僅在已啟用排定掃描的情況下，才會啟用此核取方塊。	允許 SupportAssist 在掃描後自動最佳化系統。 ① 註: 自動最佳化功能僅適用於具備有效 ProSupport Plus 或 ProSupport Flex for Client 服務方案的系統。

方法	說明
頻率 ⓘ 註: 僅在當您啟用排定掃描時，這些選項才會啟用。	選取 SupportAssist 執行排定掃描的頻率，例如「每月」。

下表介紹了「使用者互動」區段中的選項。

表 7. 使用者互動

方法	說明
允許使用者在其 PC 上開啟和執行 SupportAssist	讓使用者可檢視和使用 SupportAssist 使用者介面。 ⓘ 註: 啟用 SupportAssist 使用者介面時，將會啟用「使用者互動」區段中的其他選項。
僅限系統管理員	僅針對具有系統管理員權限的使用者啟用 SupportAssist 使用者介面。
所有使用者	針對所有類型的使用者啟用 SupportAssist 使用者介面。
顯示通知	允許 SupportAssist 顯示有關軟體最佳化和驅動程式更新的通知。
驅動程式更新	允許具有系統管理權限的使用者手動檢查和安裝驅動程式更新。 ⓘ 註: 「驅動程式」一詞是指驅動程式、韌體和 BIOS 更新。
清除檔案	從系統移除多餘檔案、暫時資料夾和其他不重要的雜亂項目。
調整效能	調整電源設定、登錄，以及記憶體配置以最大化系統的處理速度。
最佳化網路	最佳化網路以確保網路連線能力，並更新系統設定以維持高效率且可靠的網路。
移除病毒和惡意程式碼 ⓘ 註: 病毒及惡意軟體移除功能僅適用於具備有效 ProSupport Plus 或 ProSupport Flex for Client 服務方案的系統。 ⓘ 註: 病毒及惡意軟體移除功能不適用於中國等特定地區。	隔離並移除感染病毒和惡意軟體的檔案。

設定網際網路連線

您必須提供本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，以建立組態檔案。

- 1 在「本機系統」區段中，執行以下操作之一：
 - 如果本機系統連線至網際網路，請選取「直接連線」。
 - 如果本機系統透過 Proxy 伺服器連線至網際網路，請執行以下步驟：
 - 1 選取「透過 Proxy 連線」。
 - Proxy 設定欄位會隨即顯示。
 - 2 輸入 Proxy 伺服器的位址和連接埠編號詳細資料。
 - 3 如果 Proxy 伺服器需要身分驗證，請選取「此 Proxy 要求身分驗證」。
 - 4 輸入 Proxy 伺服器的使用者名稱和密碼。

 註: 關於 Proxy 伺服器驗證，建議您提供未過期服務帳戶的使用者名稱和密碼。

- 2 如果目標系統使用不同的網際網路連線設定，則選取「目標系統具有不同的設定」。
「目標系統」頁面會隨即顯示。
- 3 執行下列其中一個項目：
 - 如果目標系統連線至網際網路，請選取「直接連線」。
 - 如果目標系統透過 Proxy 伺服器連線至網際網路，請執行以下步驟：
 - 1 選取「透過 Proxy 連線」。Proxy 設定欄位會隨即顯示。
 - 2 輸入 Proxy 伺服器的位址和連接埠編號詳細資料。
 - 3 如果 Proxy 伺服器需要身分驗證，請選取「此 Proxy 要求身分驗證」核取方塊。
 - 4 輸入 Proxy 伺服器的使用者名稱和密碼。

 註: 目標系統的網際網路連線能力無法透過「安裝管理員」精靈驗證。

測試 SupportAssist 連線

- 目標系統必須具有網際網路連線能力。
- 您必須有目標系統的管理員權限。

關於此工作

為了監控您的系統並提供自動化技術支援，SupportAssist 必須先與 Dell 連線。部署後在任何目標系統上執行連線能力測試，以確定 SupportAssist 是否成功連線至 Dell。

步驟

- 1 存取您要執行連線測試的目標系統。
- 2 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 3 在**命令提示字元**上按一下滑鼠右鍵，然後按一下以**系統管理員**身分執行。
命令提示字元視窗隨即顯示。
- 4 依作業系統架構瀏覽至下列任一位置：
 - 64 位元系統：\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
 - 32 位元系統：\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 5 輸入 **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity**，然後按下 Enter 鍵。
 - 如果組態檔案中的網際網路連線設定不正確，畫面會顯示下列訊息：

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
 - 若因網路暫時中斷而導致系統無法連線至 Dell，畫面會顯示下列訊息：

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
 - 如果安裝完成，且 SupportAssist 可順利連線至 Dell，畫面會顯示下列訊息：

```
Connection successful.
```

修改已部署 SupportAssist 組態

在部署 SupportAssist 後，您可以修改已在目標系統上部署的 SupportAssist 組態設定。例如，您可能想要修改網際網路連線能力、喜好設定、Dell「我的帳戶」詳細資料的組態設定，或是聯絡與出貨資訊。「安裝管理員」精靈可讓您修改組態檔案中的設定。修改組態檔案後，使用任何部署工具在目標系統上更新 SupportAssist 設定。

主題：

- [修改和部署 Windows Installer 檔案](#)
- [修改和部署現有的 Active Directory 管理範本檔案](#)
- [修改和部署回應檔案](#)

修改和部署 Windows Installer 檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 您必須有目標系統的管理員權限。
- 您必須有權存取現有的 Windows Installer 檔案。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。

步驟

- 執行下列其中一個步驟，開啟「安裝管理員」精靈：
 - 如果安裝了 32 位元版本，請前往 C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin，以滑鼠右鍵按一下 SupportAssistWizard.exe，然後按一下「以管理員身分執行」。
 - 如果安裝了 64 位元版本，請前往 C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin，以滑鼠右鍵按一下 SupportAssistWizard.exe，然後按一下「以管理員身分執行」。
 - 如果系統上未安裝 SupportAssist，請參閱[存取安裝管理員精靈](#)，瞭解開啟「安裝管理員」精靈的說明。
- 確定所有先決條件皆符合後，按一下下一步。
- 在「安裝類型」頁面中選取「修改現有組態」、選取或清除您想要修改的設定選項，然後按一下「下一步」。
 - ① **註:** 如果您選取了 Dell「我的帳戶」、「聯絡與出貨」或「喜好設定」，但沒有有效的網際網路連線，SupportAssist 會提示您驗證網際網路連線。若要繼續，您必須指定正確的網際網路連線設定。
 - ① **註:** 如果您只選取「聯絡與出貨」進行修改，SupportAssist 會提示您登入及驗證您的 Dell「我的帳戶」，以確認您的聯絡與出貨地址。若要繼續，您必須登入 Dell「我的帳戶」。
- 如果 SupportAssist 已部署在本機系統上，系統會自動擷取並顯示現有的組態。如果本地系統上尚未部署 SupportAssist，請執行以下操作：
 - a 選取「使用現有的組態檔案」。
 - b 按一下「瀏覽」，並選取您想要修改的現有 Windows Installer 檔案。
 - c 按一下「瀏覽」，並選取 Windows Installer 套裝。
 - d 按一下下一步。
- 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。
- 在「登入」頁面上，按一下「下一步」。
- 在 Dell「我的帳戶」的「登入」頁面上，輸入電子郵件地址和密碼，然後按一下「登入」。
- 在「聯絡與出貨」頁面上進行必要的變更，然後按一下「下一步」。
- 在「喜好設定」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。

- 10 在**部署類型**頁面上，選取 **Windows Installer 檔案**。
- 11 按一下「瀏覽」，選取要用來儲存 Windows Installer 檔案的資料夾，並輸入檔案的名稱，然後按一下「建立」。指定的資料夾中會建立以下檔案，且隨即會顯示「摘要」頁面。
 - **SupportAssistConfiguration.msi**
 - 包含已修改資訊的 Windows Installer 檔案
 - **CheckandUninstall.ps1**

後續步驟

使用以下命令將 **SupportAssistConfiguration.msi** 與 Windows Installer 檔案一起部署，以更新目標系統上的組態設定。

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

例如：

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\modify\n\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

修改和部署現有的 Active Directory 管理範本檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 您必須有目標系統的管理員權限。
- 您必須有權存取現有的管理範本檔案。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。

步驟

- 1 執行下列其中一個步驟，開啟「**安裝管理員**」精靈：
 - 如果安裝了 32 位元版本，請前往 **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**，以滑鼠右鍵按一下 **SupportAssistWizard.exe**，然後按一下「以管理員身分執行」。
 - 如果安裝了 64 位元版本，請前往 **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**，以滑鼠右鍵按一下 **SupportAssistWizard.exe**，然後按一下「以管理員身分執行」。
 - 如果系統上未安裝 SupportAssist，請參閱[存取安裝管理員精靈](#)，瞭解開啟「安裝管理員」精靈的說明。
- 2 確定所有先決條件皆符合後，按一下**下一步**。
- 3 在「**安裝類型**」頁面中選取「**修改現有組態**」、選取或清除您想要修改的設定選項，然後按一下「**下一步**」。
 - ① **註：**如果您選取了 **Dell**「**我的帳戶**」、「**聯絡與出貨**」或「**喜好設定**」，但沒有有效的網際網路連線，**SupportAssist** 會提示您驗證網際網路連線。若要繼續，您必須指定正確的網際網路連線設定。
 - ① **註：**如果您只選取「**聯絡與出貨**」進行修改，**SupportAssist** 會提示您登入及驗證您的 **Dell**「**我的帳戶**」，以確認您的聯絡與出貨地址。若要繼續，您必須登入 **Dell**「**我的帳戶**」。
- 4 如果 SupportAssist 已部署在本機系統上，系統會自動擷取並顯示現有的組態。如果本地系統上尚未部署 SupportAssist，請執行以下操作：
 - a 選取「**使用現有的組態檔案**」。
 - b 按一下「**瀏覽**」，並選取您想要修改的現有 ADML 檔案。
 - c 按一下**下一步**。
- 5 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「**下一步**」。請參閱[設定網際網路連線](#)。
- 6 在「**登入**」頁面上，按一下「**下一步**」。
- 7 在 **Dell**「**我的帳戶**」的「**登入**」頁面上，輸入電子郵寄地址和密碼，然後按一下「**登入**」。
- 8 在「**聯絡與出貨**」頁面上進行必要的變更，然後按一下「**下一步**」。
- 9 在「**喜好設定**」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「**下一步**」。請參閱[偏好設定](#)。
- 10 在**部署類型**頁面上，選取 **Active Directory (AD)**。
- 11 輸入範本的名稱。
- 12 按一下「**瀏覽**」，選取您要儲存 Active Directory 管理範本檔案的檔案路徑，然後按一下「**建立**」。

指定的資料夾中會建立以下檔案，且隨即會顯示「摘要」頁面。

- 兩個 Active Directory 管理範本檔案 ADML 和 ADMX (包含修改的組態設定)
- CheckandUninstall.ps1

若要使用修改的設定部署範本檔案，請執行以下步驟：

- 1 複製並取代網域控制器中的現有 ADML 和 ADMX 檔案。
- 2 在對應的 Active Directory 範本上按一下滑鼠右鍵並編輯群組原則。
- 3 按一下**編輯原則設定**。
- 4 若要重新套用已修改的設定，請按一下「停用」，然後再按一下「啟用」。
- 5 按一下**套用**。
登錄和群組原則隨即會更新。套用群組原則後，修改的管理範本即會進行更新。

修改和部署回應檔案

- 您必須使用系統管理權限登入本機系統。
- 您必須有目標系統的管理員權限。
- 您必須有權存取現有的回應檔案。
- 本機系統必須有網際網路連線能力。

步驟

- 1 執行下列其中一個步驟，開啟「**安裝管理員**」精靈：
 - 如果安裝了 32 位元版本，請前往 C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin，以滑鼠右鍵按一下 **SupportAssistWizard.exe**，然後按一下「以管理員身分執行」。
 - 如果安裝了 64 位元版本，請前往 C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin，以滑鼠右鍵按一下 **SupportAssistWizard.exe**，然後按一下「以管理員身分執行」。
 - 如果系統上未安裝 SupportAssist，請參閱[存取安裝管理員精靈](#)，瞭解開啟「安裝管理員」精靈的說明。
- 2 確定所有先決條件皆符合後，按一下**下一步**。
- 3 在「安裝類型」頁面中選取「修改現有組態」、選取或清除您想要修改的設定選項，然後按一下「下一步」。
 - ① **註:** 如果您選取了 Dell「我的帳戶」、「聯絡與出貨」或「喜好設定」，但沒有有效的網際網路連線，**SupportAssist** 會提示您驗證網際網路連線。若要繼續，您必須指定正確的網際網路連線設定。
 - ① **註:** 如果您只選取「聯絡與出貨」進行修改，**SupportAssist** 會提示您登入及驗證您的 Dell「我的帳戶」，以確認您的聯絡與出貨地址。若要繼續，您必須登入 Dell「我的帳戶」。
- 4 如果 SupportAssist 已部署在本機系統上，系統會自動擷取並顯示現有的組態。如果本地系統上尚未部署 SupportAssist，請執行以下操作：
 - a 選取「使用現有的組態檔案」。
 - b 按一下「瀏覽」，並選取您想要修改的現有回應檔案。
 - c 按一下**下一步**。
- 5 在顯示的對話方塊中，輸入金鑰以解密回應檔案。
- 6 輸入本機和目標系統的網際網路連線詳細資料，然後按一下「下一步」。請參閱[設定網際網路連線](#)。
- 7 在「登入」頁面上，按一下「下一步」。
- 8 在 Dell「我的帳戶」的「登入」頁面上，輸入電子郵寄地址和密碼，然後按一下「登入」。
- 9 在「聯絡與出貨」頁面上進行必要的變更，然後按一下「下一步」。
- 10 在「喜好設定」頁面上選擇所需的喜好設定，然後按一下「下一步」。請參閱[偏好設定](#)。
- 11 在「部署類型」頁面上，選取「回應檔案」。
- 12 輸入金鑰以加密回應檔案。

① 註: 確定您有記下加密金鑰，因為在目標系統上使用回應檔案部署 **SupportAssist** 時會需要相同的金鑰。

13 按一下「瀏覽」，選取您要儲存回應檔案的檔案路徑。然後按一下「建立」。

指定的資料夾中會建立以下檔案，且隨即會顯示「摘要」頁面。

- SupportAssistConfiguration.msi
- 包含修改的組態資訊的回應檔案
- CheckandUninstall.ps1

使用以下命令透過更新的回應檔案部署 SupportAssistConfiguration.msi 檔案，以便在目標系統上部署更新的設定：

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

其中「金鑰」是在「安裝管理員」精靈中輸入的加密金鑰。

例如：`msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn`

① 註: 如果用來加密回應檔案的金鑰包含特殊字元，請用引號括住金鑰。

遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist

在企業用戶端系統專用的 SupportAssist 2.0.1 版中，您可以直接從 TechDirect 管理 SupportAssist 組態。如果您已經使用「安裝管理員」精靈部署了 SupportAssist，並且已啟用自動更新，SupportAssist 會自動升級至採用預設組態的最新版本。若要遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist，請從 TechDirect 下載、解壓縮和部署 SupportAssist 部署套裝。

如需有關 TechDirect 中 SupportAssist 的詳細資訊，請參閱《SupportAssist for Business Client Systems Deployment Guide》(適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 部署指南) (使用 TechDirect)，網址為 www.dell.com/serviceabilitytools。

主題：

- 從 TechDirect 下載 SupportAssist
- 從 TechDirect 部署 SupportAssist 套裝

從 TechDirect 下載 SupportAssist

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

- 1 前往「服務」「SupportAssist」。
SupportAssist 頁面會隨即顯示。
- 2 按一下「資產」標籤。
「資產」頁面會隨即顯示。
- 3 如果您有多個帳戶，請從**選取帳戶**清單中選取帳戶。
① 註: 只有在您擁有多個帳戶的情況下，畫面才會顯示選取帳戶清單。
- 4 在「下載 SupportAssist」小工具上，按一下「下載」。
「下載 SupportAssist」頁面會隨即顯示。
- 5 首次下載 SupportAssist 時，必須驗證 TechDirect 帳戶。若要驗證帳戶，請執行以下步驟：
 - a 按一下「驗證 TechDirect 帳戶」。
此時將顯示 Dell「My Account」的「登入」視窗。
 - b 輸入用於登入 TechDirect 的相同電子郵件地址和密碼，然後按一下「登入」。
- 6 如果您已在 TechDirect 中設定 SupportAssist，請選取所需的 Windows 版本，然後按一下「下載 PC 專用的 SupportAssist」。
① 註: 如果您尚未設定 **SupportAssist**，而仍想下載可執行檔，請選取「我理解並想繼續」核取方塊，然後下載檔案。

SupportAssist 可執行檔隨即下載。

△ 警告: 您不可直接在系統上部署下載的可執行檔。如果部署可執行檔，**SupportAssist** 將無法正常運作。

後續步驟

執行可執行檔以解壓縮 SupportAssist 部署套裝，然後部署 SupportAssist。

① 註: 建議您在部署解壓縮的套裝軟體之前，先在 **TechDirect** 中設定 **SupportAssist**。

從 TechDirect 部署 SupportAssist 套裝

事前準備作業

- 您必須有目標系統的管理員權限。
- 您必須已從 TechDirect 下載 SupportAssist 可執行檔。請參閱[從 TechDirect 下載 SupportAssist](#)。

步驟

- 1 按兩下 .exe 檔案。

系統隨即會解壓縮以下檔案，並顯示「部署套裝解壓縮程式」精靈。

- SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi
- Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
- Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
- SupportAssistToken.txt

- 2 在精靈中，選取所需的部署套裝格式。

建議您選取「Windows 可執行檔」作為部署套裝格式。這簡化了部署 SupportAssist、修改現有部署或遷移至 TechDirect 中 SupportAssist 的程序。

- 3 如果您選取「Windows 安裝程式」作為部署套裝格式，請選取「使用更新的 proxy 詳細資料重新部署」。
僅在您選取「Windows 安裝程式」時，才會顯示「建立新部署」或「使用更新的 proxy 詳細資料重新部署」選項。

- 4 執行下列其中一個步驟：

- 如果您部署 SupportAssist 的系統是直接連線至網際網路，請按一下「下一步」。
- 如果您部署 SupportAssist 的系統是透過 proxy 伺服器連線至網際網路，請執行以下步驟：
 - 1 選取「透過 proxy 連線至網際網路」。
 - 2 輸入位址和連接埠編號。
 - 3 如果 Proxy 伺服器需要身分驗證，請選取「此 Proxy 要求身分驗證」。
 - 4 輸入使用者名稱和密碼。

 **註：**關於 **Proxy** 伺服器驗證，建議您提供未過期服務帳戶的使用者名稱和密碼。

- 5 按一下下一步。

「檔案位置」頁面會隨即顯示。

- 5 按一下「瀏覽」並選取要在其中解壓縮部署套裝的資料夾。

- 6 按一下下一步。

- 如果您選取「Windows 可執行檔」，系統會在指定的資料夾中建立 EXE 檔，並顯示「部署說明」頁面。
- 如果您選取「Windows 安裝程式」，系統會在所選的資料夾中建立以下檔，並顯示「部署說明」頁面。
 - MST 檔案
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi

- 7 執行下列其中一個項目：

- 如果以 EXE 格式解壓縮部署套裝，請使用部署工具在目標系統上部署 EXE 檔案。
- 如果以 MSI 格式解壓縮部署套裝，請執行以下命令來部署 SupportAssist 部署套裝：`msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
其中，<下載的路徑>是您從 TechDirect 下載 SupportAssist 可執行檔的資料夾位置。

在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示

您可以使用貴組織的 TechDirect 帳戶或 ServiceNow 解決方案來管理 SupportAssist 警示。如果您已使用 TechDirect 帳戶認證設定 SupportAssist，所有警示都會轉寄至您的 TechDirect 帳戶。您也可以整合 ServiceNow 與 SupportAssist，將所有警示重新導向至您的 ServiceNow 解決方案。本節將提供在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警示及整合 ServiceNow 與 SupportAssist 的相關資訊。

註: 若要檢視或管理硬體問題的警示，您必須在 **TechDirect** 註冊自助分派服務。

主題：

- [在 TechDirect 中設定警示規則](#)
- [在 TechDirect 檢視 SupportAssist 警示](#)
- [SupportAssist 警示](#)
- [SupportAssist 警示動作](#)
- [整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow](#)

在 TechDirect 中設定警示規則

- 部署 SupportAssist 時，請確定您的 TechDirect 帳戶認證與 Dell「我的帳戶」認證相同。
- 您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

關於此工作

貴組織中的系統管理員可以設定規則，以確定 TechDirect 入口網站如何處理由 SupportAssist 所建立的警示。例如，您可以選取自動將所有警示轉發到技術支援部門，或將警示置於 SupportAssist 警示佇列中，以供您的支援小組檢閱並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。

步驟

- 1 前往「服務」「SupportAssist」。
SupportAssist 頁面會隨即顯示。
- 2 按一下「警示」標籤。
「警示」窗格會隨即顯示。
- 3 在「設定規則」小工具上，按一下「設定」。
設定 SupportAssist 警示規則 頁面會隨即顯示。
- 4 在「非活動期間」區段中，輸入天數。
- 5 在「技術支援警示」區段中，執行以下操作之一：
 - a 選取**是**可將所有技術支援警示直接轉寄給 Dell。
 - b 選取「否」以將所有技術支援警示傳送至貴公司的 SupportAssist 警示佇列。您的支援小組可以檢閱警示，並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。
- 6 在「分派警示」區段中，執行以下操作之一：
 - a 選取**是**可直接將所有零件分派警示轉寄給 Dell。
如果選擇將所有零件分派警示轉寄給 Dell，**群組管理** 區段就會隨即顯示。
 - b 選取「否」以將所有零件分派警示傳送至貴公司的 SupportAssist 警示佇列。您的支援小組可以檢閱警示，並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。
- 7 如果顯示「群組管理」區段，請按一下「新增群組規則」。

① 註: 系統會使用群組規則識別分派零件的寄送地址。每當系統將 **SupportAssist** 警示轉寄給 **Dell**，以便分派零件時，就會將警示中的地址與群組規則中定義的地址比對。如果相符，則與該群組規則相關聯的地址資訊就會用來表示分派零件應送達的地址。

- 在「新增群組規則」頁面中，選取下列其中一個選項，並輸入必要的詳細資料：
 - 「依國家/地區」：如要將所有自動分派項目從某個國家/地區寄送至特定地址，請選取此選項。
 - 「依州/省」：如要將所有自動分派項目從某個州/省寄送至特定地址，請選取此選項。
 - 「依城市」：如要將所有自動分派項目從某城市寄送至特定地址，請選取此選項。
 - 「依郵遞區號」：如要將所有附有郵遞區號的自動分派項目寄送至特定地址，請選取此選項。
- 按一下「儲存規則」，然後按一下「儲存警示規則」。

在 TechDirect 檢視 SupportAssist 警示

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員或 SupportAssist 技術人員權限登入 TechDirect。

關於此工作

在使用 SupportAssist 監測的系統上偵測到問題時，TechDirect 中會自動建立警示。

步驟

- 前往「服務」「SupportAssist」。
SupportAssist 頁面會隨即顯示。
- 按一下「警示」標籤。
「警示」窗格會隨即顯示。
- 在「管理 SupportAssist 警示」小工具中，按一下「管理」。
SupportAssist 警示頁面會隨即顯示。

SupportAssist 警示

您可以在 TechDirect 「SupportAssist 警示」頁面中檢視有關 SupportAssist 所產生的警示的詳細資訊。

下表說明顯示於「SupportAssist 警示」頁面上的詳細資料。預設情況下，將顯示「服務標籤」、「警示編號」、「警示類型」、「上次活動時間戳記」、「所有者」、「公司名稱」和「業務線」等資料行。按一下表格上方顯示的「☰」，以選取您想要檢視的資料行。

① 註: 一次最多可以選取顯示七個資料行。

表 8. SupportAssist 警示

Name	說明
服務標籤	系統的不重複識別碼。服務標籤為英數字元。
警示號碼	指定給警示的唯一「支援要求」編號，以供您與技術支援部門通訊時參考。
警示類型	警示的類型： <ul style="list-style-type: none">技術支援派遣
註	偵測到的問題詳細資料和錯誤資訊，以進行調查。
建立時間戳記	在 TechDirect 中建立警示的日期和時間。
上次活動時間戳記	客戶系統管理員或技術人員使用者採取的最後一個動作之日期和時間。

Name	說明
Status	<p>警示的狀態：</p> <ul style="list-style-type: none"> 「未指定」— 無技術人員使用者有所有權 「已指定」— 一位客戶技術人員使用者有所有權 「提交失敗」— 嘗試轉寄至 Dell 失敗
擁有者	目前擁有此警示的技術人員使用者。
公司名稱	組織的名稱。
業務線	業務線，例如 Precision、Latitude 等。
動作	<p>針對警示可採取的動作。具有 SupportAssist 技術人員權限的使用者可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 取得警示的擁有權 更新警示詳細資料 關閉警示 轉寄警示給 Dell <p>① 註：具有 SupportAssist 系統管理員權限的使用者可以執行具有 SupportAssist 技術人員權限的使用者可用的所有動作。SupportAssist 系統管理員亦可將警示指定給其中一位技術人員使用者。</p>

SupportAssist 警示動作

您可以透過 TechDirect 入口網站，對 SupportAssist 產生之警示採取行動。下表說明 SupportAssist 產生之警示的可用動作。

表 9. 警示動作

TechDirect 帳戶類型	可用動作	說明
系統管理員和技術人員使用者	取得擁有權	TechDirect 帳戶下的個別技術人員可檢視所有抵達其信箱的 SupportAssist 警示。技術人員使用者可能取得警示的擁有權。技術人員使用者不能重新指派警示，只有帳戶的 TechDirect 系統管理員可以重新指派警示。
	更新	顯示 Details (詳細資料) 頁面，該頁面可讓您新增有關警示的備註或附件。
	關閉警示	關閉警示。您和 Dell 皆無法對警示採取任何進一步動作。
	轉寄給 Dell	將支援要求轉寄給技術支援部門。您可以從 TechDirect 的 Technical Support (技術支援) 或 Dispatch Summary (派遣摘要) 頁面持續監控支援進度。
系統管理員	指派擁有權	指派技術人員使用者做為警示的擁有者。也可用於重新指派給另一位技術人員使用者。

整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow

若貴組織將 ServiceNow 用於 IT 和服務台管理，可考慮整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow 解決方案。整合 ServiceNow 後，就能自動在 ServiceNow 中為 SupportAssist 警示建立事件。

- ① 註: 啟用 **ServiceNow** 整合功能後，將無法使用 **TechDirect** 管理 **SupportAssist** 警示。不過，您必須使用 **TechDirect** 才能要求分派零件，或向 **Dell** 提交支援要求。

啟用 ServiceNow 整合

事前準備作業

您必須以 **SupportAssist** 系統管理員權限登入 **TechDirect**。

步驟

- 1 前往「服務」「**SupportAssist**」。
SupportAssist 頁面會隨即顯示。
- 2 按一下「資產」標籤。
「資產」頁面會隨即顯示。
- 3 如果您有多個帳戶，請從**選取帳戶**清單中選取帳戶。

① 註: 只有在您擁有多個帳戶的情況下，畫面才會顯示**選取帳戶**清單。
- 4 在**管理資產**小工具中，按一下**管理**。
管理資產頁面會隨即顯示。
- 5 按一下**整合 ServiceNow**。
ServiceNow 案例管理整合視窗會隨即顯示。
- 6 從**選取 SupportAssist** 站台清單中選取所需的站台。

① 註: 選取站台後，**TechDirect** 就能將站台中的所有系統產生的警示轉寄至 **ServiceNow**。
- 7 如果您希望 **SupportAssist** 在 **ServiceNow** 中自動建立事件：
 - a 選取使用 **ServiceNow** 執行個體。
 - b 輸入 **ServiceNow** 執行個體 ID、使用者名稱、密碼及故障通知電子郵件地址。

① 註: 如果 **SupportAssist** 無法在 **ServiceNow** 自動建立事件，則會寄送電子郵件至「故障通知」方塊所輸入的電子郵件地址。
 - c 按一下「傳送測試警示」將測試警示傳送至 **ServiceNow** 執行個體。
- 8 如要收到 **SupportAssist** 警示詳細資料的電子郵件：
 - a 選取**使用電子郵件**。
 - b 在「寄件人」方塊中，輸入您要接收 **SupportAssist** 警示詳細資料的電子郵件地址。
 - c 在「警示通知」方塊中，輸入您要傳送 **SupportAssist** 警示詳細資料的電子郵件地址。
 - d 在「故障通知」方塊中，輸入 **SupportAssist** 無法傳送警示詳細資料時，您要傳送通知的替代電子郵件地址。
 - e 按一下「傳送測試電子郵件」，將測試電子郵件傳送至在「失敗通知」方塊中輸入的電子郵件地址。
- 9 按一下**儲存**。

停用 ServiceNow 整合

事前準備作業

您必須以 **SupportAssist** 系統管理員權限登入 **TechDirect**。

關於此工作

您可以隨時停用 **SupportAssist** 警示與 **ServiceNow** 解決方案的整合功能。

- ① 註: 在停用 **ServiceNow** 整合後，您可以使用「管理 **SupportAssist** 警示」頁面中的 **TechDirect** 管理 **SupportAssist** 警示。

步驟

- 1 前往「服務」「**SupportAssist**」。
SupportAssist 頁面會隨即顯示。
- 2 按一下「資產」標籤。

「資產」頁面會隨即顯示。

- 3 如果您有多個帳戶，請從**選取帳戶**清單中選取帳戶。

① 註: 只有在您擁有多個帳戶的情況下，畫面才會顯示選取帳戶清單。

- 4 在**管理資產**小工具中按一下**管理**。

管理資產頁面會隨即顯示。

- 5 按一下**整合 ServiceNow**。

ServiceNow 案例管理整合視窗會隨即顯示。

- 6 從**選取 SupportAssist 站台**清單中選取所需的站台。

- 7 選取**停用**。

SupportAssist 的 ServiceNow 整合警示會隨即停用。

使用 WMI 擷取 SupportAssist 資料

針對有部署 SupportAssist 的每個系統，您可以使用 Windows Management Instrumentation (WMI) 類別來取得狀態資訊。存取 SupportAssist 設定檔與類別的命名空間為 `root\supportassist`。以下為 WMI 類別公開的資訊：

- 註冊狀態
- 支援要求詳細資料
- 警示詳細資料
- 組態與權益詳細資料

本節將提供可用 WMI 類別的相關資訊。

DSA_RegistrationInformation

表 10. DSA_RegistrationInformation

屬性	屬性類型	說明
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	此字串可唯一識別類別的執行個體。
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	表示 SupportAssist 是否有向 Dell 註冊的布林值。 可能的值如下： <ul style="list-style-type: none"> • True — SupportAssist 已向 Dell 註冊。 • False — SupportAssist 未向 Dell 註冊。
RegistrationTime	CIM_DATETIME	表示 SupportAssist 註冊的日期與時間。

DSA_CaseInformation

表 11. DSA_CaseInformation

屬性	屬性類型	說明
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	此字串可唯一識別類別的執行個體。
CaseID	CIM_STRING	此字串可識別執行個體所建立的支援要求號碼。
說明	CIM_STRING	此字串可提供支援要求的說明。
類型	CIM_UNIT16	表示支援要求類型的整數。 可能的值如下： <ul style="list-style-type: none"> • 0 — 其他任何支援要求。 • 1 — 向 Dell 技術支援部門尋求支援的支援要求。 • 2 — 零件分派的支援要求。
Status	CIM_UNIT16	表示支援要求狀態的整數。

屬性	屬性類型	說明
		可能的值如下： <ul style="list-style-type: none"> • 0 — 任何其他狀態。 • 1 — 已提交支援要求。 • 2 — 已開啟支援要求。 • 3 — 已重新開啟支援要求。 • 4 — 支援要求受理中。 • 5 — 客戶已延後處理支援要求。 • 6 — 已關閉支援要求。
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	表示支援要求的建立日期與時間。
AlertDetails	CIM_STRING	此字串提供支援要求所建立警示的詳細資料。

DSA_AlertInformation

表 12. DSA_AlertInformation

屬性	屬性類型	說明
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	此字串可唯一識別類別的執行個體。
TrapID	CIM_STRING	此字串可識別警示的陷阱 ID。
EventID	CIM_STRING	此字串可識別警示的警示 ID。
AlertDecription	CIM_STRING	此字串可說明警示內容。
AlertTime	CIM_DATETIME	表示建立警示的日期與時間。

DSA_SystemInformation

表 13. DSA_SystemInformation

屬性	屬性類型	說明
Name	CIM_STRING [KEY]	此字串提供系統名稱。
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	表示是否有在系統上設定組態的布林值。 可能的值如下： <ul style="list-style-type: none"> • True — 已在系統上設定組態。 • False — 未在系統上設定組態。
Entitlement	CIM_UNIT16	表示系統使用的服務方案。 可能的值如下： <ul style="list-style-type: none"> • 0 — 其他 • 1 — 基本 • 2 — ProSupport • 3 — ProSupport Plus • 4 — 進階 • 5 — Premium Support Plus • 6 — ProSupport Flex for Client

屬性	屬性類型	說明
		<ul style="list-style-type: none"> 7 — 保固不明
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	表示系統所用服務方案的到期日。
Version	CIM_STRING	此字串可識別系統上所安裝的 SupportAssist 版本。

SupportAssist 收集的資料

SupportAssist 會自動從系統中收集疑難排解問題所需的資料，並安全地傳送給技術支援部門。此資料讓 Dell 得以提供您增強、高效率且快速的支援體驗。

從系統各元件收集而得的資料如下表所示。

表 14. 系統監控

類別	屬性
系統資訊	系統服務標籤
	系統型號
	主板 ePPID
	BIOS 版本
	系統類型
	處理器資訊
	處理器速度
	視訊控制器
	視訊 RAM 位元組
	顯示器數量
	作業系統
	交流電變壓器瓦特數
	邏輯磁碟機資訊
	系統 RAM (GB)
系統使用量與電源	交流電源使用時數
	直流電源使用時數
	電源週期
	睡眠狀態
	睡眠狀態時間
	電源管理設定
電池	位置
	製造日期
	序號
	化學
	設計容量

類別	屬性
	Name
	製造廠商名稱
	ePPID
	電流
	電壓
	週期
	完全充電容量
	溫度
	製造廠商記錄
儲存 (HDD/SSD)	磁碟位置
	磁碟名稱
	磁碟樣式型號
	磁碟大小 MB
	磁碟 ePPID
	磁碟分割區位置
	磁碟分割區名稱
	磁碟分割區大小 MB
	讀取時間百分比
	寫入時間百分比
	閒置時間百分比
	讀取位元組 MB
	寫入位元組 MB
	SMART 記錄
系統事件	OS 當機事件
	電源事件
	散熱事件
	開機錯誤事件
	診斷事件
處理器	CPU 使用率
	並行執行緒
	佇列長度
	C-狀態
記憶體	DIMM 位置
	DIMM 名稱

類別	屬性
	DIMM 製造廠商
	DIMM 零件
	DIMM 位置
	DIMM 序列
	可用記憶體
	分頁活動
散熱	風扇 RPM / 狀態
	系統散熱
	電池散熱
	CPU 散熱
機件	內部纜線 / 連接器健全狀況
	樞紐週期
	電源插入 — 交流電 / 直流電
	基座週期
網路	配接器名稱
	配接器 MAC
	配接器裝置名稱
	配接器 IMEI
	網路使用
	WLAN / WLAN 使用時間
	連結速度
顯示器	顯示廠商資訊
	亮度等級
軟體	已安裝的應用程式
	驅動程式
	作業系統更新

下表說明系統監控例行作業中，每 24 小時收集並傳送至 Dell 的系統資訊。

表 15. 例行系統監控

屬性	說明
Schema 版本	系統監控例行作業所使用的 Schema 版本
代理程式版本	部署在系統上的 SupportAssist 版本
服務標籤	系統的不重複識別碼
系統型號	系統型號名稱

屬性	說明
註冊資訊	SupportAssist 註冊狀態
作業系統版本	系統所執行的作業系統版本
SP 版本	作業系統的 Service Pack
UTC 日期	例行系統監控資訊傳送給 Dell 的日期與時間
BIOS 版本	系統上安裝的 BIOS 版本
Status	依嚴重程度而異的狀態警示，例如警告
說明	系統故障的相關資訊，例如 CPU 使用率過高
硬碟可用空間	系統硬碟的可用空間
記憶體使用情形	系統記憶體已使用的容量
CPU 使用情形	已使用的 CPU 效能
本機日期	系統的日期與時間
上次開機日期	系統上次重新啟動的日期與時間
Windows 更新執行日期	系統最近更新 Windows 的日期與時間
24 小時 BSOD 計數	過去 24 小時發生藍色當機畫面的數目
警示資訊	警示的不重複識別碼
來源	警示產生的來源
類型	警示類型，例如預測性警示

預先部署

1 部署前應建立什麼 Dell 帳戶？

若要從 TechDirect 管理 SupportAssist 警示，您必須具備已與 TechDirect 帳戶連結的 Dell 「我的帳戶」。因此，請確認下列事項：

- 確定您擁有 Dell 「我的帳戶」。如果您沒有 Dell 「我的帳戶」，請在 www.dell.com/myaccount 建立登入帳戶。
- 使用與 Dell 「我的帳戶」相同的認證註冊 TechDirect。若要為貴組織註冊 TechDirect，請前往 www.techdirect.com。

2 我要如何設定 Dell 「我的帳戶」？

若要建立 Dell 「我的帳戶」，請執行以下步驟：

- 前往 www.dell.com/myaccount。
- 在登入頁面上，按一下 **建立帳戶**。
- 在「Dell.com 帳戶註冊」頁面中，輸入必要的詳細資料，然後按一下「完成註冊」。

3 我要如何設定 TechDirect 帳戶？

您的公司應指派管理員設定您的 TechDirect 帳戶。此系統管理員須前往 www.techdirect.com，並按一下「立即註冊」以開始註冊程序。在此程序中，系統管理員必須新增技術人員使用者，這些使用者會收到確認註冊的電子郵件及登入詳細資料。如果使用者想要分派零件，則必須先完成 TechDirect 線上入口網站內的免費線上認證課程。如需詳細資訊，請參閱 www.techdirect.com。

4 如果我需要擁有多個部署組態變體，我是否可以重複使用相同的 TechDirect 帳戶或 Dell 「我的帳戶」？

是的，建立組態檔後，您可以使用修改的檔案產生後續組態。如需修改流程程序的更多資訊，請參閱 [修改已部署 SupportAssist 組態](#)。

例如，假設您是 IT 系統管理員，負責管理兩個站台中的多個系統。您想要在這兩個站台使用您的 TechDirect 帳戶或 Dell 「我的帳戶」，以便集中管理您的警示與分派。然而，由於兩個站台擁有不同的網際網路連線設定，您也希望兩個站台能維持不同的設定。

在這種情況下，請為第一個站台建立組態。對於第二個站台，請使用修改流程，並視需要建立另一個完全不同的組態。

組態

1 在已預先安裝 SupportAssist (作為使用 Dell ImageAssist 建立的系統映像的一部分) 的系統上，我要如何部署組態？

如需有關在已預先安裝 SupportAssist (作為使用 Dell ImageAssist 建立的系統映像的一部分) 的系統上部署組態的資訊，請參閱《SupportAssist for Business Client Systems Quick Setup Guide》(適用於商業用戶端系統的 SupportAssist 快速設定指南) (Dell ImageAssist 使用者專用)，網址為 www.dell.com/serviceabilitytools。

2 在安裝管理員精靈中應選取哪個選項 — 建立新組態或修改現有組態？

在以下情況下，請選取「建立新組態」：

- 您第一次在目標系統上部署和設定 SupportAssist。
- 已有安裝並設定好的舊版 SupportAssist，而現在您想使用相同或不同的組態設定來安裝最新版本。

當您想要更新已部署的組態時，請選取「修改現有組態」。

3 我已修改組態並更新了目標系統上的 **SupportAssist**。我如何能知道設定是否已正確更新？

若要驗證目標系統上的設定是否已更新，請在目標系統的登錄中檢查機碼 `HKLM\Dell\SupportAssistConfig>Status` 的狀態。如果設定已正確更新，機碼狀態會顯示為「0」。

開發

1 我應該使用哪一種部署類型？

請根據您用於部署組態資訊的現有設定來選擇部署類型：

- Windows Installer 檔案 — 如果您使用組態管理工具，例如 SCCM、KACE，或任何其他部署工具來部署組態設定，請使用此部署類型。
- Active Directory 範本檔案 — 如果您可以建立 Active Directory 群組原則來部署組態資訊，且沒有組態管理工具，請使用此部署類型。
- 回應檔案 — 如果您無法建立 Active Directory 群組原則，且需使用回應檔案來部署組態資訊，請使用此部署類型。

2 在我的組織中，我使用不同的設定管理跨多個站台的系統。我該如何部署 **SupportAssist**？

請依下列方式，在兩個不同的站台位置（例如「站台一」與「站台二」）上使用不同的設定部署 SupportAssist：

- a 開啟 **Dell SupportAssist 安裝管理員精靈**。
- b 使用「建立新組態」流程，並使用「站台一」所需的設定來建立組態檔案 (Site1.mst)。
- c 在摘要頁面上按一下 **建立新項目**，並使用「站台二」所需的設定來建立組態檔案 (Site2.xml)。
- d 在「站台一」與「站台二」的目標系統上，使用任何部署工具來部署含有相應組態檔案的 SupportAssist 安裝程式套件。

3 我可以在虛擬機器 (VM) 上安裝 **SupportAssist** 嗎？

不可以，SupportAssist 的設計並非用來在虛擬機器上偵測問題，因為它需要存取硬體元件。

4 我要如何在執行 32 位元與 64 位元作業系統的目標系統上部署 **SupportAssist**？

您必須下載 32 位元與 64 位元版本的 SupportAssist 安裝程式套件，並執行下列步驟：

- 如果為部署類型選取 Windows Installer 檔案 (MST)，請使用 32 位元與 64 位元安裝程式套件相對應的 **Dell SupportAssist 安裝管理員精靈** 來建立 MST 組態檔案。
- 如果為部署類型選取回應檔案或 Active Directory 範本檔案，請使用 32 位元或 64 位元安裝程式套件相對應的 **Dell SupportAssist 安裝管理員精靈** 來建立組態檔案。

建立組態檔案後，請根據平台選擇相對應的 SupportAssist 套件，並在目標系統上部署 SupportAssist。

5 我是否可以使用舊版 **SupportAssist** 所產生的回應檔案來部署最新版本的 **SupportAssist**？

不會。您必須使用最新版本的 SupportAssist 安裝精靈建立回應檔案，再使用此回應檔案進行部署。

部署後

1 我如何知道 **SupportAssist** 是否已安裝在目標系統上且已正確設定？

您可透過 `InstallAndRegistration.ps1` 指令碼來確認目標系統是否已安裝並登錄 SupportAssist。若要在目標系統執行指令碼，請執行下列步驟：

- a 按下「開始」，開啟程式功能表。
- b 在命令提示字元上按一下滑鼠右鍵，然後按一下以系統管理員身分執行。
- c 前往您解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝的位置，並執行下列步驟：
 - 如果您已下載並解壓縮 64 位元版本的 SupportAssist 安裝程式套裝，請瀏覽至 `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - 如果您已下載並解壓縮 32 位元版本的 SupportAssist 安裝程式套裝，請瀏覽至 `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d 輸入 `InstallAndRegistration.ps1`，然後按下 Enter。

i 註: 您也可以使用監控主控台, 例如 **System Center Operations Manager (SCOM)**, 在目標系統上執行此指令碼。但請務必遵循針對監控主控台所提供的指南操作。

如果目標系統上已安裝並登錄 SupportAssist, 範例輸出如下:

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered.
```

如果目標系統上已安裝但未登錄 SupportAssist, 範例輸出如下:

```
<Computer Name> has SupportAssist Installed but not Registered.
```

如果目標系統上未安裝 SupportAssist, 範例輸出如下:

```
<Computer Name> does not have SupportAssist installed.
```

如果目標系統上已安裝並註冊 SupportAssist, 且正在執行服務, 範例輸出如下:

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered and DDV Service is running.
```

如果目標系統上已安裝並註冊 SupportAssist, 但並未執行服務, 範例輸出如下:

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered but DDV service is not running.
```

2 我要如何確認已建立目標系統的支援要求?

您可透過 **CaseAndDispatchReport.ps1** 指令碼來確認 SupportAssist 是否已建立目標系統的任何支援要求。若要在目標系統執行指令碼, 請執行下列步驟:

- a 按下「開始」, 開啟程式功能表。
- b 在命令提示字元上按一下滑鼠右鍵, 然後按一下以系統管理員身分執行。
命令提示字元視窗隨即顯示。
- c 前往您解壓縮 SupportAssist 安裝程式套裝的位置, 並執行下列步驟:
 - 如果您已下載並解壓縮 64 位元版本的 SupportAssist 安裝程式套裝, 請瀏覽至 `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - 如果您已下載並解壓縮 32 位元版本的 SupportAssist 安裝程式套裝, 請瀏覽至 `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d 輸入 **CaseAndDispatchReport.ps1**, 然後按下 Enter。

i 註: 您也可以使用監控主控台, 例如 **System Center Operations Manager (SCOM)**, 在目標系統上執行此指令碼。但請務必遵循針對監控主控台所提供的指南操作。

顯示在目標系統上建立的支援要求詳細資料範例輸出如下:

```
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
```

3 Active Directory 組態設定未套用至目標系統中。我應該怎麼做?

如果您已選取 AD 範本作為部署類型, 則可能是更新設定發生延遲狀況, 因為系統需要時間同步化不同的目標系統和網域控制器。若要立即同步, 請在目標系統上執行以下命令:

```
gpupdate/force
```

4 如果 WMI 指令碼未傳回任何值, 我應該怎麼做?

確定 WMI 服務正在執行中。若要啟動 WMI 服務, 請執行下列步驟:

- a 按下「開始」, 開啟程式功能表。
- b 在搜尋欄位中輸入 **services.msc**, 然後按下 Enter 鍵。

服務視窗隨即顯示。

- c 在 **Windows Management Instrumentation** 按一下滑鼠右鍵，然後按一下清單中的**開始**。
- 5 **SupportAssist 是否會自動偵測目標系統上的網際網路 Proxy 設定？**
不會。如果您的目標系統透過 Proxy 伺服器連線到網際網路，您在建立組態檔案時必須提供 Proxy 的詳細資料。
- 6 **有些目標系統在部署後無法註冊 SupportAssist。可能的原因為何？**
這可能是因為目標系統套用了無效的網際網路連線設定。建立或修改組態檔案時，安裝精靈無法驗證目標系統的網際網路連線能力。若要提供正確的網際網路連線能力設定，請參閱 [修改已部署 SupportAssist 組態](#)。

警示

- 1 **我已經部署了 SupportAssist，但 TechDirect 帳戶上並未出現警示。我要如何檢視警示？**
請確定您的 Dell「我的帳戶」和 TechDirect 帳戶均使用相同的登入認證。可視需要考慮更新 SupportAssist 組態。
- 2 **如果我沒有 TechDirect 帳戶，要如何監控 SupportAssist 警示和支援要求？**
如果您沒有 TechDirect 帳戶，您可以在事件檢視器中監控警示。當 SupportAssist 針對 (主動與預測) 偵測到的問題建立支援要求時，即會在系統的事件檢視器中記錄該事件。
- 3 **在 TechDirect 中，我要如何針對已在目標系統識別出的問題手動建立支援要求？**
若要在 TechDirect 上建立支援要求，請執行下列步驟：
 - a 登入 www.techdirect.com。
 - b 前往「服務 > 技術支援」。
 - c 在「建立新服務請求」小工具上，按一下「建立」。
建立服務要求精靈隨即顯示。
 - d 請遵循「建立服務要求」精靈中的指示輸入您系統的「產品服務編號」、與事件相關的資訊 (問題詳細資料) 和聯絡資訊。
 - e 按一下**提交**。

請務必記下支援要求號碼。技術支援專員將會與您聯絡，以解決您的問題。
- 4 **當 SupportAssist 偵測到任何問題時，使用者是否會在目標系統取得通知？**
不會。只有設定的連絡人才會在 SupportAssist 建立支援要求時收到確認電子郵件。

升級

- 1 **我的目標系統上已安裝舊版的 SupportAssist。我要如何升級至最新版本？**
如果在設定 SupportAssist 時啟用了自動升級，則系統會使用現有組態自動升級至最新版本的 SupportAssist。如果尚未啟用自動升級，您可以手動下載並部署 SupportAssist。

在 2.0.1 版本中，您亦可手動遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist。請參閱[遷移至 TechDirect 中的 SupportAssist](#)。

解除安裝

- 1 **當我取消 SupportAssist 解除安裝程序時，服務處於停止狀態。我要如何啟動服務？**
若要啟動服務：
 - a 按一下**開始**，開啟程式功能表。
 - b 在搜尋欄位中輸入 **services.msc**，並按下 Enter 鍵。
服務視窗隨即顯示。
 - c 在 **Dell SupportAssist for Business Client** 按一下滑鼠右鍵，然後按一下清單中的**開始**。

其他

1 什麼是 PII ? SupportAssist 會收集什麼 PII ?

個人識別資訊 (PII) 是可用於識別您的系統的資訊。如果在建立組態時已啟用 SupportAssist 收集 PII，則將會收集 IP 位址、MAC 位址和 hostname。

網路頻寬使用量

SupportAssist 會使用您的網路頻寬，處理各種需連線至 Dell 的事件。使用的網路頻寬會依 SupportAssist 監控的目標系統數量而異。下表提供 SupportAssist 監控 100 個系統一個月所使用的平均網路頻寬。

表 16. 平均網路頻寬使用量

事件	頻率	網路頻寬 (以 Kbps 為單位)
註冊 SupportAssist	部署後	323
傳送例行系統監控資訊	部署後每 24 小時一次	114
傳送定期系統監控資訊	部署後每 30 至 45 天一次	3700
傳送警示和系統狀態資訊	偵測到警示時	19
確認系統保固資訊	部署後	30
建立支援要求	警示符合建立支援要求的資格時	21
檢查更新	每週一次	2000

詞彙表

表 17. 詞彙表

術語/縮寫/簡寫用語	定義
系統	代表 Dell 筆記型電腦、桌上型電腦、平板電腦、閘道和 Embedded Box PC
支援要求	偵測到系統上的問題時，SupportAssist 會建立支援要求，並轉寄給技術支援部門以解決此問題。
TechDirect	這是一款集中式的支援工具，旨在為商業客戶提供開啟和管理 Dell 支援要求的功能。TechDirect 入口網站可讓您在中央位置管理 SupportAssist 警示。
WMI	Windows Management Instrumentation
警示	警示是在目標系統偵測到問題時由 SupportAssist 建立的通知。
CPU	中央處理器
MAC	媒體存取控制位址
BIOS	基本輸入輸出系統
IMEI	國際行動設備識別
WLAN	無線區域網路
DIMM	雙列直插式記憶體模組
ePPID	增強效能設定檔 ID
GB	十億位元組
直流電	直流電
Dell CFI	Dell 工廠客製化整合。Dell CFI 是 Dell 所提供的一項服務，從 Dell 購買的系統中會預先安裝所需的軟體應用程式，作為 Dell 原廠內建的程式。
本機系統	本機系統或管理員系統是指您將用來建立 SupportAssist 部署檔案或套件的系統
RAM	隨機存取記憶體
目標系統	目標系統是指您將在其上部署 SupportAssist 的所有系統。
MSI	Microsoft Installer (MSI) 是 Windows 使用的安裝程式套件檔案格式。
MST	Microsoft 轉換 (MST) 檔案是 Microsoft Windows Installer 用來設定軟體安裝的組態檔案。SupportAssist MST 檔案包含會在每個目標系統上配置的設定。
回應檔案	SupportAssist 回應檔案是一種 XML 組態檔案，包含會在每個目標系統上配置的設定。

術語/縮寫/簡寫用語	定義
Active Directory 管理範本 (ADML/ADMX)	<p>Active Directory 管理範本是在 Active Directory 環境內用於集中管理系統的群組原則功能。SupportAssist Active Directory 組態檔案包含會在每個目標系統上配置的設定。</p> <p>管理範本檔案分為 .admx 檔案和特定語言的 adml 檔案，可供群組原則管理員使用。在這些檔案中實作的變更可讓系統管理員使用兩種語言設定同一組原則。管理員可以使用特定語言的 .adml 檔案和非語言相關的 .admx 檔案來設定原則。</p>
部署工具	用於在目標系統上部署 SupportAssist 的工具。
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager