适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist 部署指南



注、小心和警告

注:"注"表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。

▲ 小心: "小心"表示可能会损坏硬件或导致数据丢失,并说明如何避免此类问题。

▲ 警告: "警告"表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

版权所有 © 2015 Dell Inc. 保留所有权利。本产品受美国、国际版权和知识产权法律保护。Dell™和 Dell 徽标是 Dell Inc. 在美国和/或其他司法管辖区的商标。所有此处提及的其他商标和产品名称可能是其各自所属公司的商标。

2015 - 06

Rev. A04

目录

1	简介	4
	Dell 服务权利	4
	其他 Dell SupportAssist 资源	5
2	部署 SupportAssist	6
	最低设备要求	6
	安装 SupportAssist Agent	7
	创建应答文件	7
	使用应答文件部署 SupportAssist	9
	修改现有应答文件	9
3	使用 Dell TechDirect 监测警报	12
	配置警报规则	12
	查看 SupportAssist 警报	12
	SupportAssist 警报	13
	SupportAssist 警报操作	14
4	常见问题	15
	部署的设备上的配置设置没有更新。我应做什么?	
	如果我在"应答文件设置类型"中未选择自动更新配置设置选项,那么我可以修改配置设置吗?	15
	如何计划硬件扫描?	
	我下载和安装了 SupportAssist,但 SupportAssist Agent 没有自动安装。如何下载和安装	
	SupportAssist Agent?	

1

简介

Dell SupportAssist 通过主动识别 Dell 笔记本电脑、台式机以及平板电脑上的硬件和软件问题,自动提供来自 Dell 的支持。在检测到问题时,SupportAssist 会通知您此问题,并自动向 Dell 创建服务请求(针对 ProSupport、Consumer Premium Support 或 ProSupport Plus)。对此问题进行故障排除所需的数据将自 动从该设备收集,并安全地发送至 Dell 技术支持。收集的数据将安全地发送至 Dell 技术支持。此信息使 Dell 能够为您提供增强、高效及加速的支持体验。

✓ 注: SupportAssist 功能基于设备的 Dell 服务权利。有关 SupportAssist 功能的更多信息,请参阅 Dell 服 务权利。

SupportAssist 在下列 Dell 设备上兼容:

- 笔记本电脑和台式机:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- 平板电脑:
 - Dell Venue Pro 11

可以在一台或多台设备上部署 SupportAssist。要监测某一台设备,请在该设备上安装 SupportAssist 应用程序。

如果要在多台设备上安装 SupportAssist,则需在每台设备上部署 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist Agent 应答文件。您可以使用 Dell TechDirect 远程监视这些设备中的警报。

本文档提供在部署 SupportAssist 时需使用的信息。

Dell 服务权利

SupportAssist 会自动检测您设备上的问题并通知您。SupportAssist 功能所提供的利益取决于 Dell 服务权利。 如要取得 SupportAssist 提供的所有利益,设备需要具备有效的 Dell Consumer Premium Support、 ProSupport 或 ProSupport Plus 服务权利。

下表提供 Basic、Consumer Premium Support、ProSupport 以及 ProSupport Plus 服务权利涵盖的 SupportAssist 功能的摘要。

SupportAssist 功	说明	Dell 服务权利			
屘		Basic	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
重要系统更新 - 自动计划	由用户计划诊断程序 和系统安装所需的更 新。	1	×	×	 Image: A set of the set of the
通过 Checkup System 扫描自助 派送部件	对于保修期内的部件,当检测到有问题时,系统将提示用户确认更换部件的收货地址。	1	~	~	
自动检测问题、 发送通知和创建 案例	Dell 创建案例后向用 户发送警报,之后会 就解决方法与用户取 得联系。	×	~	1	~
检测预测性问题 并创建案例以防 发生故障*	系统向用户发送有关 部件潜在故障的警 报。Dell 会开立一个 案例,并就更换部件 的发货联络用户。	×	×	×	×

* 预测性问题检测功能只可用于电池和硬盘驱动器。

其他 Dell SupportAssist 资源

除本指南外,您还可以访问以下资源:

- *Dell SupportAssist for PCs and Tablets User's Guide*(针对个人电脑和平板电脑的 Dell SupportAssist 用 户指南)提供有关安装和使用 SupportAssist 的信息。
- Dell SupportAssist Community 在线门户 <u>Dell.com/SupportAssistGroup</u>,其中提供关于 SupportAssist 功能和特性的信息、博客、常见问题以及其他技术说明文件。
- TechDirect 在线门户网站 <u>TechDirect.com</u>,其中介绍如何为公司注册及如何管理 SupportAssist 警报,以及技术支持和自助派送部件请求。

部署 SupportAssist

要通过 Dell TechDirect 配置多台 PC 设备以及管理案例,必须先创建应答文件(配置文件),然后使用应答文件在其中每台设备上部署 SupportAssist。

关于此任务

通过使用应答文件在多台设备上部署 SupportAssist,您可以使用 TechDirect 帐户来监测和处理警报,以及管理案例。可执行以下步骤来进行部署:

💋 注:确保您在设备上拥有管理员权限。

☑ 注:用于 SupportAssist 的电子邮件地址和密码登录凭据(在应答文件中)与用于 Dell My Account 和 TechDirect 的电子邮件地址和密码登录凭据必须匹配。

步骤

- 1. 从 <u>Dell.com/Support/SupportAssist</u> 下载并安装适用于 PC 和平板电脑的 SupportAssist 应用程序。
- 2. 下载并安装 SupportAssist Agent 应用程序。请参阅<u>安装 SupportAssist Agent</u>。
- 3. 创建应答文件。请参阅创建应答文件。
- 4. 使用应答文件在每台设备上部署 SupportAssist。请参阅使用应答文件部署 SupportAssist。

最低设备要求

下表列出在部署适用于 PC 或平板电脑的 SupportAssist 时需满足的最低设备要求。

特定	要求
操作系统	 笔记本电脑和台式机: Microsoft Windows XP (32 位 SP3) Microsoft Windows Vista (32 位和 64 位) Microsoft Windows 7 (32 位和 64 位) Microsoft Windows 8 (32 位和 64 位) Microsoft Windows 8.1 (32 位和 64 位) Microsoft Windows 10 (32 位和 64 位) 平板电脑设备: Microsoft Windows 8.1
软件	Microsoft .NET Framework 3.5.1 或更高版本
硬件	 内存 (RAM) - 2 GB 硬盘空间 - 512 MB
网络	Internet 连接
Web 浏览器	Internet Explorer 8 或更高版本。

安装 SupportAssist Agent

在安装 SupportAssist 时,会自动安装 SupportAssist Agent。如果 SupportAssist Agent 未自动安装,可执行 以下步骤来手动安装 SupportAssist Agent:

前提条件

<u>下载 SupportAssist Agent 安装程序文件</u> (SupportAssistAgent.exe)。

步骤

- 按 <Windows 徽标> 键,然后在搜索栏中键入 cmd。
 "开始"菜单会显示匹配的结果。
- 右键单击命令提示符菜单,然后单击以管理员身份运行。
 此时将显示命令提示符窗口。
- 3. 浏览到您已在其中保存 SupportAssist Agent 安装程序文件的文件夹。
- 4. 键入 SupportAssistAgent.exe -s -v/qn, 并按 <Enter>键。

SupportAssist Agent 将在后台安装。

创建应答文件

前提条件

- 确保在管理员的设备上已安装 SupportAssist 和 SupportAssist Agent。
- 确保以 Microsoft Windows 管理员权限登录到设备。
- 确保设备连接到 Internet。
- 确保所有设备均可访问该通用网络位置。

关于此任务

在多台设备上部署 SupportAssist 之前,需创建应答文件(配置文件)。应答文件是一个配置文件,其中包含 部署到每个设备的关键信息,以提供将警报发送到 TechDirect 的通用访问凭据。应为每个需要通过 SupportAssist 监测的设备安装 SupportAssist 应用程序和应答文件。从而,来自该设备的警报将路由到 TechDirec。可以随时添加更多设备。

SupportAssist Setup Manager 向导将指导您完成 SupportAssistConfig.xml 和 SupportAssistAgentConfig.xml 应答文件的创建过程。

步骤

- 按 <Windows 徽标>键,然后在搜索栏中键入 cmd。
 "开始"菜单会显示匹配的结果。
- 右键单击命令提示符菜单,然后单击以管理员身份运行。 此时将显示命令提示符窗口。
- 3. 请执行以下操作之一:
 - 如果设备运行的是 32 位操作系统 键入 cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent \bin", 然后按 <Enter>键。
 - 如果设备运行的是 64 位操作系统 键入 cd "C:\Program Files (x86)\Dell \SupportAssistAgent\bin", 然后按 <Enter> 键。
- **4.** 键入 SupportAssist.exe CORPIT 并按 <**Enter**> 键。
- 此时将显示 Dell SupportAssist Setup Manager 向导。
- 5. 单击**下一步**。

随即显示许可协议页面。

- 6. 阅读许可协议,然后选择允许我的系统接收这些更新和警报。阅读 Dell 系统信息共享详情,然后选择允许 Dell 按如上所述收集服务标签和其他系统使用情况数据,然后单击下一步。 随即会显示应答文件设置类型页面。
- 7. 如果希望修改应答文件后 SupportAssist 自动更新所有设备上的设置,可选择自动更新配置设置。
- 选择首选的应答文件更新频率。
 可用的选项有每周、每月、每季度。默认为选择每周。
- 9. 选择**创建新应答文件**并单击**浏览**,然后选择用于保存该应答文件的通用网络位置。单击**下一步**。 随即会显示**链接 TechDirect 和 SupportAssist**页面。

☑ 注: Dell TechDirect 是一个在线门户,有助于您管理由 SupportAssist 生成的技术支持和部件更换警报。

✓ 注:用于 SupportAssist 的电子邮件地址和密码登录凭据(在应答文件中)与用于 Dell My Account 和 TechDirect 的电子邮件地址和密码登录凭据必须匹配。

- **10.** 选择**登录并使用链接到 TechDirect 帐户的现有 Dell My Account** 选项, 然后单击**下一步**。 将在一个新窗口中显示 **Dell 帐户登录**页面。
- **11.** 键入您的 Dell My Account 登录凭据,然后单击**登录**。 此时会显示**联系信息**页面。
- **12.** 键入您公司中负责接收通知的联系人的详细信息,然后单击**下一步**。 此时会显示**发运信息**页面。
- 键入需将派送部件发运到的地址,然后单击下一步。
 此时会显示配置设置页面。
- 14. 要检测问题,请选择首选的硬件扫描频率。可用的选项为每周、每月和每季度。

选择一个硬件扫描运行计划,然后单击下一步。
 此时会显示配置设置(续)页面。

- 16. 在代理设置部分中,选择以下选项之一:
 - 使用默认设置连接 使用默认的系统设置连接到 Internet。
 - 直接连接 直接连接到 Internet, 但通常可能通过代理服务器连接到 Internet。
 - 手动配置 在 Dell SupportAssist Agent 中配置代理详细信息。

如果选择了**手动配置**选项,请在相应字段中键入代理服务器的 Internet 协议 (IP) 地址、端口、用户名和密码。

17. 单击下一步。

将显示 Summary (摘要)页。

18. 单击完成。

SupportAssistConfig.xml 和 SupportAssistAgentConfig.xml 这两个应答文件便保存在通用网络共享位置了。

后续步骤

IJ

注:请勿使用同一个 Dell My Account 来在单一系统上创建应答文件,因为此操作会覆盖现有应答文件。 但您可以修改现有应答文件。有关更多信息,请参阅修改现有应答文件。

使用应答文件部署 SupportAssist

通过在多台设备上部署一个通用应答文件,可以使用 SupportAssist 监测所有这些设备。

前提条件

- 确保要在其上部署 SupportAssist 的设备满足最低设备要求。请参阅最低设备要求。
- 确保您在要安装 SupportAssist 的设备上拥有管理权限。
- <u>下载 SupportAssist 安装包</u> (SupportAssist.zip)。
- <u>下载 SupportAssist Agent 安装程序文件</u> (SupportAssistAgent.exe)。
- 确保您创建了 SupportAssist 应答文件(SupportAssistAgentConfig.xml 和 SupportAssistConfig.xml)。 请参阅<u>创建应答文件</u>。
- 确保应答文件(SupportAssistAgentConfig.xml 和 SupportAssistConfig.xml)位于所有设备均可访问的通 用网络共享位置。
- 确保设备连接到 Internet。

步骤

- **1.** 复制 SupportAssist 安装程序 (SupportAssist.zip) 和 SupportAssist Agent 安装程序 (SupportAssistAgent.exe),并将其粘贴到要部署的每台设备上。
- 2. 复制 SupportAssist.zip 文件后,确保将该文件内容解压缩或提取至同一文件夹。
- 在每台设备上,以管理员身份运行命令提示符,浏览到复制安装程序文件所在的文件夹,然后运行以下命令:
 - SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"

例如: SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"

 Setup.exe —answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"

例如: Setup.exe —answerfilepath "\\<common network location name> \SupportAssistConfig.xml"

SupportAssist 和 SupportAssist Agent 将在后台自动部署。

修改现有应答文件

如要更改已分发至多台设备的 SupportAssist Agent 配置设置,更新现有应答文件中的信息即可。例如,如果 要更新联系信息或发运详情,可修改现有应答文件。修改应答文件并进行保存后,所有设备上将自动更新编辑 后的设置。

前提条件

- 确保可以访问该通用网络共享位置,并且已在 Dell SupportAssist setup manager 向导中选择了自动更新 选项。
- 确保以 Microsoft Windows 管理员权限登录到设备。
- 确保能够访问现有应答文件。
- 确保设备连接到 Internet。

步骤

1. 按 <Windows 徽标> 键,然后在搜索栏中键入 cmd。

"开始"菜单会显示匹配的结果。

- 右键单击命令提示符菜单,然后单击以管理员身份运行。 此时将显示命令提示符窗口。
- 3. 请执行以下操作之一:
 - 如果设备运行的是 32 位操作系统 键入 cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent \bin", 然后按 <Enter> 键。
 - 如果设备运行的是 64 位操作系统 键入 cd "C:\Program Files (x86)\Dell \SupportAssistAgent\bin", 然后按 <Enter> 键。
- 键入 SupportAssist.exe CORPIT 并按 <Enter> 键。
 此时将显示 Dell SupportAssist Setup Manager 向导。
- 5. 单击**下一步**。 随即显示**许可协议**页面。
- 6. 阅读许可协议,然后选择允许我的系统接收这些更新和警报。阅读 Dell 系统信息共享详情,然后选择允许 Dell 按如上所述收集服务标签和其他系统使用情况数据,然后单击下一步。 随即会显示应答文件设置类型页面。
- 7. 如果希望修改应答文件后 SupportAssist 自动更新所有设备上的设置,可选择自动更新配置设置。
- 选择首选的应答文件更新频率。
 可用的选项有每周、每月、每季度。默认为选择每周。
- 9. 选择修改现有应答文件,然后单击浏览。
- **10.** 浏览到应答文件所在的通用网络位置并单击**确定**,然后单击**下一步**。 随即会显示**链接 TechDirect 和 SupportAssist**页面。
 - ☑ 注: Dell TechDirect 是一个在线门户,可帮助您管理由适用于 PC 和平板电脑的 SupportAssist 所生成的技术支持和部件更换警报及案例。

✓ 注:用于 SupportAssist 的电子邮件地址和密码登录凭据(在应答文件中)与用于 Dell My Account 和 TechDirect 的电子邮件地址和密码登录凭据必须匹配。

- **11.** 选择**登录并使用链接到 TechDirect 帐户的现有 Dell My Account** 选项,然后单击**下一步**。 将在一个新窗口中显示 **Dell 帐户登录**页面。
- **12.** 键入您的 Dell My Account 登录凭据,然后单击**登录**。 此时会显示**联系信息**页面。
- **13.** 键入您公司中负责接收通知的联系人的详细信息,然后单击**下一步**。 此时会显示**发运信息**页面。
- **14.** 键入需将派送部件发运到的地址,然后单击**下一步**。 此时会显示**配置设置**页面。
- 15. 要检测问题,请选择首选的硬件扫描频率。可用的选项为每周、每月和每季度。
- 16. 选择一个硬件扫描运行计划,然后单击下一步。 此时会显示配置设置(续)页面。
- 17. 在代理设置部分中,选择以下选项之一:
 - 使用默认设置连接 使用默认的系统设置连接到 Internet。
 - 直接连接 直接连接到 Internet, 但通常可能通过代理服务器连接到 Internet。
 - 手动配置 在 Dell SupportAssist Agent 中配置代理详细信息。

如果选择了**手动配置**选项,请在相应的字段中键入代理服务器的 IP 地址、端口、用户名和密码。

18. 单击下一步。

随即将显示摘要页面。您也可以查看应答文件的保存位置。

后续步骤

确保在所有设备上均可访问该通用网络共享位置。修改后的应答文件将在所有设备上根据选定的自动更新配置设置自动更新。

使用 Dell TechDirect 监测警报

借助 Dell TechDirect 在线门户,您可以将 SupportAssist 警报报告集中到一个中心位置,以便进行管理。本章介绍用于接收和处理警报的基本功能。

配置警报规则

您可以配置规则,以确定 TechDirect 门户如何处理 SupportAssist 所创建的警报。例如,可以选择自动将所 有警报转发到 Dell 技术支持,或将其置于 SupportAssist 警报队列以供您的支持团队审核并确定是否要将其转 发到 Dell。

前提条件

请确保您以管理员身份登录到 TechDirect 门户。

- 步骤
- 1. 转至 <u>TechDirect.com</u>
 - 此时将显示 TechDirect 门户的登录页面。
- 2. 在 SupportAssist 警报窗格中,单击*基于警报规则链接。 此时会显示 SupportAssist 警报窗口。
- 3. 在非活动通知警报时间段字段中,键入所需的持续时间。
- 4. 对于将所有派发警报自动转发到 Dell 选项,选择下列其中一项:
 - 选择是,直接将所有部件派发警报转发到 Dell。
 - 选择**否**,将所有部件派发警报发送到您公司的 SupportAssist 警报队列,以供支持团队审核并确定是 否要将该警报转发到 Dell。
- 5. 对于**自动执行技术支持案例请求**选项,选择下列其中一项:
 - 选择是,直接将所有技术支持警报转发到 Dell。
 - 选择**否**,将所有技术支持警报发送到您公司的 SupportAssist 警报队列,以供您的支持团队审核并确 定是否要将该警报转发到 Dell。
- 6. 选择默认分支机构、默认关系和默认时区。
- 7. 单击保存警报规则。

查看 SupportAssist 警报

在已配置应答文件的系统上,当 SupportAssist 检测到问题时,系统将自动在 TechDirect 中创建一个警报。 以下信息假定您已在 TechDirect 中为您的公司注册,并已在 SupportAssist 应答文件、Dell My Account 和 TechDirect 帐户设置中使用通用登录帐户和密码凭据。

1. 转至 <u>TechDirect.com</u>

此时将显示 TechDirect 门户的登录页面。

- 2. 单击**登录**。
- 3. 键入您的 TechDirect 凭据,然后单击提交。

此时会显示 TechDirect 仪表板。

- 4. 请执行以下操作之一:
 - 单击我的服务,然后单击 SupportAssist 警报。
 - 在 SupportAssist 警报窗格上,单击详细视图链接。



☑ 注: 在默认视图中, SupportAssist 警报窗格显示在仪表板页面底部。您可以根据自己的偏好将 SupportAssist 警报窗格移到任何位置。

此时会显示 SupportAssist 警报页面。

SupportAssist 警报

您可以通过 TechDirect 门户查看 SupportAssist 所生成的警报的详细信息。下表描述了在 SupportAssist 警 报页面上显示的详细信息。

表.	1:	警报详细信息
----	----	--------

名称	说明
服务标签	显示报告了问题的设备的唯一标识符。
警报编号	显示为警报分配的唯一支持请求编号。在与 Dell 技 术支持人员交流时,您可以参考此编号。
警报类型	显示警报类型: • 技术支持 • 派送
Notes(注释)	显示检测到的问题的详细信息以及错误信息,以用于 执行调查。
创建时间戳	显示 TechDirect 中创建警报时的日期和时间。
上次活动时间	显示客户管理员或技术人员用户上次执行操作的日期 和时间。
状态	显示警报的状态: 未分配 - 没有任何客户技术人员用户拥有所有权 已分配 - 一名客户技术人员用户拥有所有权 提交失败 - 由于某种原因未能转发到 Dell
操作	单击以查看可为警报执行的操作。 技术人员用户可以: • 获取警报的所有权 • 更新警报详细信息 • 关闭警报 • 将警报转发到 Dell 管理员可以执行技术人员用户可用的所有操作。管理 员还可以将警报分配给其技术人员用户之一。
所有者	显示警报当前所属的技术人员用户。

名称

说明

✓ 注: 所有者字段不会显示在默认视图中。可以通过列首选项链接选择所有者字段。

SupportAssist 警报操作

可以通过 TechDirect 门户对 SupportAssist 所创建的警报执行各种操作。下表描述可对 SupportAssist 创建的警报执行的操作。

表. 2: **警**报操作

TechDirect 帐户类型	可执行的操作	说明
管理员和技术人员用 户	获取所有权	TechDirect 帐户中的各个技术人员用户都可看到到 达的所有 SupportAssist 警报。技术人员用户可获取 警报的所有权。技术人员用户无法重新分配警报, 只有帐户的 TechDirect 管理员才能重新分配警报。
	更新	显示 详细信息 页面,您可在该页面中添加关于警报 的注释或附件。
	关闭警报	关闭警报。您和 Dell 将无法对警报执行任何进一步 操作。
	转发到 Dell	将服务请求转发到 Dell 技术支持。您可以在 TechDirect 中通过 技术支持 或 派送摘要 页面继续监 测进度。
管理员	分配所有权	将某技术人员用户指定为警报所有者。也可用于重 新分配到另一个技术人员用户。

常见问题

部署的设备上的配置设置没有更新。我应做什么?

- 确保 SupportAssistConfig.xml 和 SupportAssistAgentConfig.xml 应答文件在通用网络共享位置中可用,所有部署的设备均可访问该位置。
- 确保该通用网络共享位置的路径正确。
- 验证该通用网络共享位置是否有密码保护。
- 验证该通用网络共享位置的密码是否已更改。

如果我在"应答文件设置类型"中未选择自动更新配置设置选项,那么我可以修改配置设置吗?

不可以,只有管理员才拥有修改配置设置及在多台设备上部署更新应答文件所需权限。

如何计划硬件扫描?

要计划硬件扫描,请执行以下操作:

- 1. 单击 SupportAssist 用户界面中的设置图标。
- 2. 在 SupportAssist 设置页面中,单击检查。
- 3. 在**计划的硬件扫描**部分中,选择每周、每月或每季度。

我下载和安装了 SupportAssist,但 SupportAssist Agent 没有自动安装。如何下载和安装 SupportAssist Agent?

如果 SupportAssist Agent 未自动下载和安装, SupportAssist 将告知您 Dell SupportAssist Agent 不可用。要 手动下载和安装 SupportAssist Agent,请单击 SupportAssist 通知。有关手动安装 SupportAssist Agent 的更 多详细信息,请参阅<u>安装 SupportAssist Agent</u>。

4