SupportAssist yritystietokoneille, joissa on Windows-käyttöjärjestelmä
Käyttöönnotto-opas – TechDirectin käyttö
Huomautukset, varoitukset ja vaarat

HUOMAUTUS: HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistä paremmin.

VAROITUS: VAROITUSET kertovat tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Näissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

VAARA: VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.


2020 - 02
Tark. A10
1 Johdanto.......................................................................................................................................................... 5

Julkaisuversio.................................................................................................................................................. 5
Yleisö.................................................................................................................................................................. 5
Tässä julkaisussa lisätty uudet toiminnot.................................................................................................. 5
TechDirectin yleiskuvaus............................................................................................................................. 5
SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset........................................................................ 6
Tuetut järjestelmät......................................................................................................................................... 7
Toimitettavissa olevat osat.......................................................................................................................... 8
Järjestelmän vähimmäisvaatimukset.......................................................................................................... 8
Lisäresurssit.................................................................................................................................................. 9

2 SupportAssistin määrittäminen ja käyttöönnotto.................................................................................... 10
SupportAssistin määrittäminen................................................................................................................... 10
Asetukset...................................................................................................................................................... 11
SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä............................................................................. 12
SupportAssist-käyttöönottopaketin purkaminen.................................................................................... 13
SupportAssistin käyttöönotto yritystietokoneille...................................................................................... 14
SupportAssistin päivittäminen yritystietokoneille..................................................................................... 14
SupportAssist-yhteyden testaaminen........................................................................................................ 14

3 Käyttöönotettujen SupportAssist-määritysten muokkaaminen............................................................ 16
SupportAssistin muokkaus ja käyttöönnotto............................................................................................ 16

4 Tietokoneen tiedot..................................................................................................................................... 18
Ohjauspaneeli.............................................................................................................................................. 18
Tietyn järjestelmän raportit......................................................................................................................... 19

5 Resurssienhallinta................................................................................................................................. 20
Resurssienhallinta-sivun käyttö.................................................................................................................. 20
Resurssienhallinta..................................................................................................................................... 20
Omat resurssit.......................................................................................................................................... 20
Luo palvelupyyntö..................................................................................................................................... 21
Luo lähetyspyyntö..................................................................................................................................... 22
Tarkista lähetyksen tila............................................................................................................................. 22
Takuutietojen tarkasteleminen............................................................................................................... 23
Resurssien inventointitietojen lataaminen.............................................................................................. 23
Resurssien ja ryhmien järjestäminen..................................................................................................... 24
Toimipaikat ja resurssiryhmät.................................................................................................................. 24
Resurssiryhmän luominen.......................................................................................................................... 24
Resurssien siirtäminen aiemmin luotujen ryhmien välillä....................................................................... 24
Toimipaikan tai ryhmän nimen päivittäminen....................................................................................... 25
Resurssiryhmän poistaminen................................................................................................................... 25
Yhden tietokoneen hallinta...................................................................................................................... 26
Resurssin tiedot....................................................................................................................................... 26
Aktiivinen vianmääritys..................................................................................................................................................26
Ennalta ehkäisevä ylläpito.............................................................................................................................................26

6 Suositukset tietokoneellesi........................................................................................................................................... 28

7 SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä.............................................................................................30
   TechDirectin ilmoitussääntöjen konfigurointi........................................................................................................30
   SupportAssist-ilmoitusten tarkastelu TechDirectissä..................................................................................................31
   SupportAssist-ilmoitukset........................................................................................................................................31
   SupportAssist-ilmoitustoiminnot..........................................................................................................................32
   SupportAssist-ilmoitusten integrointi ServiceNow’n kanssa..................................................................................32
   ServiceNow-integraation käyttöönotto..................................................................................................................33
   ServiceNow-integraation poistaminen käytöstä......................................................................................................33

8 SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla..................................................................................................35

9 SupportAssistin keräämät tiedot................................................................................................................................38

10 Usein kysytyt kysymykset........................................................................................................................................46

Liite A: Datan käyttö................................................................................................................................................49
SupportAssist on ennaltaehkäisevä ja ennakoiva ja tekniikka, joka tarjoaa automatisoidun teknisen tuen Dell-järjestelmiin.


SupportAssist kerää tarvittavat järjestelmätiedot ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Kerättyjen tietojen avulla Dell voi tarjota laadukasta, tehokasta ja nopeaa tukea.

SupportAssist kerää tarvittavat järjestelmätiedot ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Kerättyjen tietojen avulla Dell voi tarjota laadukasta, tehokasta ja nopeaa tukea.

SupportAssist kerää tarvittavat järjestelmätiedot ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Kerättyjen tietojen avulla Dell voi tarjota laadukasta, tehokasta ja nopeaa tukea.

SupportAssist kerää tarvittavat järjestelmätiedot ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Kerättyjen tietojen avulla Dell voi tarjota laadukasta, tehokasta ja nopeaa tukea.

SupportAssist kerää tarvittavat järjestelmätiedot ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Kerättyjen tietojen avulla Dell voi tarjota laadukasta, tehokasta ja nopeaa tukea.

Tämä asiakirja sisältää tietoa SupportAssistin määräätämisestä ja ottamisesta käyttöön yritystietokoneilla, joiden käyttöjärjestelmä on Windows. Lisäksi saat tietoa resurssien hallinnasta ja SupportAssistin ilmoituksista TechDirectin kautta.

**Aiheet:**
- Julkaisuversio
- Yleisö
- Tässä julkaisussa lisättyt uudet toiminnot
- TechDirectin yleiskuvaus
- SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset
- Tuetut järjestelmät
- Toimittettavissa olevat osat
- Järjestelmän vähimmäisvaatimukset
- Lisäresurssit

**Julkaisuversio**

2.1.4

**Yleisö**

Tämän käyttöönotto-opinan tiedot on tarkoitettu järjestelmänvalvojille, jotka hallitsevat Windows-tietokoneiden SupportAssistia.

**Tässä julkaisussa lisättyt uudet toiminnot**

- SupportAssistin automaattinen päivittäminen käyttäjille, jotka ovat kirjautuneet ilman järjestelmänvalvojan oikeuksia.
- Voit katsoa Omast resursist -sivulta SupportAssist-verkkosivusto sekä grafiikan tietokoneista, joissa on palvelusuhdantekijät.
- Voit katsoa tietokoneille asennetut SupportAssist-verkkosivuston Omast resursist -sivulta.
- Järjestelmän vähimmäisvaatimukset
- Lisäresurssit

**TechDirectin yleiskuvaus**

TechDirect on verkkoportaali, jossa voit määrittää SupportAssistin, ladata mukautetun SupportAssist-paketin ja hallinnoida SupportAssistin järjestelmistä antamia ilmoituksia.

Jos sinulla on SupportAssist-järjestelmänvalvojan oikeudet TechDirectissä, voit:

- luoda sääntöjä, joiden perusteella ilmoitukset välitetään automaattisesti Dellin tekniselle tuelle tai joiden perusteella osia tilataan.
- tarkastella ilmoituksia manuaalisesti ja valita, haluatko välittää ne Dellille.
SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset


Taulukko 1. TechDirectin SupportAssist Agent -valmiudet ja Dell-palvelusopimukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>Valmius</th>
<th>Kuvaus</th>
<th>Basic</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Plus ja ProSupport Flex for Client</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Suositukset</td>
<td>näytä suosituksset järjestelmille.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Latteisto- ja ohjelmistotarkastusten ajottaminen</td>
<td>ajoita latteisto- ja ohjelmistotarkastuksia tarpeen mukaan.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Aktiivinen viinmääritys</td>
<td>suorita etäoptimointeja välittömästi järjestelmissä.</td>
<td>❌</td>
<td>❌</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Ennalta ehkäiseväyläppoist</td>
<td>suorita optimointeja etänä järjestelmien hyvän kunnon säilyttämiseksi tai laiteongelmien havaitsemiseksi</td>
<td>❌</td>
<td>❌</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Näytä tietokoneen tiedot</td>
<td>supportassist valvoo järjestelmän käyttötietoja. voit tarkastella kaikkien supportassistin valvomien järjestelmien tai tietyn resursaryhmän valvontatietoja.</td>
<td>❌</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
</tbody>
</table>


HUOMAUTUS: Järjestelmien käyttäjät voivat päivittää ajureita tai suorittaa järjestelmän optimointeja manuaalisesti vain, jos SupportAssist-käyttöliittymä on otettu käyttöön. Voit ottaa SupportAssist-käyttöliittymän käyttöön tai pois käytöstä määrittäessä SupportAssistin.

Taulukko 2. SupportAssist-valmiudet järjestelmille ja Dell-palvelusopimukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>Valmius</th>
<th>Kuvaus</th>
<th>Basic</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Plus ja ProSupport Flex for Client</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Päivitä ohjaimet</td>
<td>hae ja asenna järjestelmille saatavilla olevia ajuripäivityksiä. voit myös antaa järjestelmänvalvojan oikeudet omaavien käyttäjien päivittää oman järjestelmänä ohjaimet.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Tarkista latteisto</td>
<td>skannaa järjestelmät latteisto- ongelmien varalta. voit myös antaa käyttäjien skannata järjestelmänä laiteongelmien varalta.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Tiedostojen puhdistaminen</td>
<td>poista järjestelmästä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot. voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa tiedostoja järjestelmistään.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen</td>
<td>säädä järjestelmän suorituskyvyä muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistinvarauksia.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Valmius</td>
<td>Kuvaus</td>
<td>Basic</td>
<td>ProSupport</td>
<td>ProSupport Plus ja ProSupport Flex for Client</td>
</tr>
<tr>
<td>--------</td>
<td>--------</td>
<td>-------</td>
<td>------------</td>
<td>---------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Voit myös antaa käyttäjille oikeuden säätää järjestelmienä suorituskykyä.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verkkoyhteyksien optimointi</td>
<td>Optimoi verkkoyhteydet ja varmista verkon tehokas ja luotettava toiminta muuttamalla asetuksia. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden optimoida verkkoyhteytensä.</td>
<td>☑</td>
<td>☑</td>
<td>☑</td>
</tr>
<tr>
<td>Virusten ja haittaohjelmien poistaminen</td>
<td>Pidä järjestelmät suojattuina eristämällä, poistamalla ja palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa viruksia ja haittaohjelmia järjestelmistään.</td>
<td>✗</td>
<td>✗</td>
<td>☑</td>
</tr>
<tr>
<td>Automaattinen ongelmien tunnistus, ilmoittaminen ja tukipyynnön luominen</td>
<td>Dell luu tukipyynnön osien lähetystä varten tai teknisen tukipyynnön, minkä jälkeen ensi- ja toissijaisille yhteyshenkilölle lähetetään ilmoitus. Teknisen tukipyynnön perusteella tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä ennakoivasti ongelman ratkaisun helpottamista varten.</td>
<td>✗</td>
<td>☑</td>
<td>☑</td>
</tr>
<tr>
<td>Automaattinen ohjelmisto-optimointi</td>
<td>SupportAssist optimoi järjestelmät automaattisesti automaattisten tarkistusten yhteydessä.</td>
<td>✗</td>
<td>✗</td>
<td>☑</td>
</tr>
<tr>
<td>Ennakoiva ongelmien tunnistus ja tukipyynnön luominen vikojen estämiseksi</td>
<td>Ensi- ja toissijaisille yhteyshenkilölle lähetetään ilmoitus osan mahdollisesta viasta. Dell avaa tukipyynnön ja ottaa sinuun yhteyttä uuden osan toimittamista varten.</td>
<td>✗</td>
<td>✗</td>
<td>☑</td>
</tr>
</tbody>
</table>

HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

HUOMAUTUS: Jos automaattinen vältys on poistettu käytöstä TechDirectissä teknisen tuen tai osien lähetystä takia, voit tarkastella ilmoitusta ja määrätä, pitääkö se välittää Dellille.

HUOMAUTUS: Ongelmien ennakointi on käytettävissä akuille, kiintolevyille, SSD-kiintolevyille ja tuulettimille.

HUOMAUTUS: Basic-tason palvelusopimukseella varustettujen järjestelmien ilmoituksia ei välitetä TechDirectille.

### Tuetut järjestelmät

Seuraavat Dell-järjestelmät tukevat SupportAssist-ohjelmistoa:

- Kannettavat ja pöytätietokoneet:
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- Yhdyskäytävät ja upotetut tietokoneet:

Johdanto
Toimitettavissa olevat osat

Kun SupportAssist havaitsee järjestelmässä ongelman, vaihto-osa voidaan toimittaa sinulle automaattisesti järjestelmän Dell-palvelusopimuksen mukaan.

Seuraavat osat voidaan toimittaa automaattisesti:
- Kiintolevy
- Muistimoduuli
- Optinen asema
- Näppäimistö
- Hiiri
- Akku
- Näytönohjain

Järjestelmän vähimmäisvaatimukset

Alla on kerrottu SupportAssistin järjestelmältä edellyttämät minimivaatimukset.

Taulukko 3. Minimivaatimukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tiedot</th>
<th>Vaatimukset</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Käyttöjärjestelmä</td>
<td>Kannettavat ja pöytätietokoneet:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 7 SP1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 8</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 8.1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10</td>
</tr>
<tr>
<td>Dell Edge Gateway</td>
<td>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (vain 64-bittinen)</td>
</tr>
<tr>
<td>Dell Embedded Box PC -tietokoneet</td>
<td>Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (vain 64-bittinen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (vain 64-bittinen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Microsoft Windows 7 Professional (vain 64-bittinen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (vain 64-bittinen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Microsoft Windows 10 Professional (vain 64-bittinen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (vain 64-bittinen)</td>
</tr>
<tr>
<td>Ohjelmisto</td>
<td>Microsoft .NET Framework 4.6.1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>PowerShell-komentosarjojen suorittaminen on sallittava järjestelmissä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Asennettu muisti</td>
<td>4 Gt (suositeltava)</td>
</tr>
<tr>
<td>Verkko</td>
<td>Internet-yhteys</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Portti 5700 on avattava järjestelmissä.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>HUOMAUTUS: SupportAssist käyttää myös porttia 9012. Jos kyseinen portti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ei ole käytettävissä, SupportAssist käyttää jotain muuta käytettävissä olevaa porttia.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SupportAssistUI.exe-käynnistyskomennon suorittaminen on sallittava</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>järjestelmissä.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmien on voitava muodostaa yhteys seuraaviin kohteisiin:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>Tiedot</td>
<td>Vaatimukset</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>-------------</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| | • https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0  
| | • https://techdirect.dell.com  
| | • http://downloads.dell.com  
| | • https://www.dell.com  
| | • https://agent-api.sa.insights.dell.com  
| | **Kirjoittamalla** komentoriville **tracert** `<destination address>` ja **painamalla** Enter voit varmistaa, että yllä mainitut kohteet ovat yhteydessä järjestelmiin.  
| | **Esimerkki:** tracert apidp.dell.com  
| | • Jos järjestelmät voivat yhdistää kohteeseen, näet sitä vastaavat tulokset.  
| | • Jos järjestelmät eivät voi yhdistää kohteeseen, näet virheilmoituksen.  
| | **HUOMAUTUS:** Jos yhteyden muodostaminen ei onnistu, **tarkita järjestelmien palomuurin asetukset**.  

<table>
<thead>
<tr>
<th>Verkkoselain</th>
<th>Uusimmat Google Chrome-, Microsoft Edge-, Internet Explorer- tai Mozilla Firefox -versiot</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lisäresurssit</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
| | • Saat lisätietoja organisaation rekisteröinnistä, SupportAssist-ilmoitusten hallinnasta ja osien lähetyspyyynnöstä TechDirectistä osoitteesta [https://www.techdirect.com](https://www.techdirect.com).  
| | • Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta: [https://www.dell.com/supportassist](https://www.dell.com/supportassist).  
| | • Jos sinulla on jotakin kysyttävää SupportAssistista, vieraille [Dell SupportAssist -yhteisössä](https://www.dell.com/supportassist).  
| | • Voit tutustua muilhin SupportAssist-asiakirjoihin täällä: [https://www.dell.com/serviceabilitytools](https://www.dell.com/serviceabilitytools).  

**Lisäresurssit**
SupportAssistin määrittäminen ja käyttöönotto


Kun olet määrittänyt ja ladannut SupportAssistin, suorita suoritettava tiedosto ja pura käyttöönottopaketti, jonka voi ottaa käyttöön järjestelmässä SupportAssistin asentamista varten.


Aiheet:
- SupportAssistin määrittäminen
- SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä
- SupportAssist-käyttöönottopakkinen purkaminen
- SupportAssistin käyttöönotto yritystietokoneille
- SupportAssistin päivitytäminen yritystietokoneille
- SupportAssistin käyttöönotto yritystietokoneille

SupportAssistin määrittäminen

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä
TechDirectissä voit määrittää sekä automaattisesti että käyttäjän vuorovaikutusta vaativia SupportAssistant-tehtäviä. Voit määrittää nämä asetukset kaikille TechDirectissä hallinnoiduille järjestelmissä.

HUOMAUTUS: Määritykset otetaan käyttöön järjestelmissä 24 tunnin kuluessa siitä, kun ne muodostavat Internet-yhteyden.

Vaiheet
3. Valitse Käyttöönotto-pienoisohjelmassa OTA KÄYTTÖÖN.
6. Valitse Yhteystiedot ja toimitusosoite-osiossa jokin seuraavista:
   - Luo uusi yhteyshenkilö valitsemalla Valitse ensisijainen yhteyshenkilö- ja Valitse toissijainen yhteyshenkilö-luettelosta Luo uusi yhteyshenkilö. Tee seuraavat toimet Yhteys henkilön lisäys -sivulla:
     a. Syötä yhteyshenkilön etunimi, sukunimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero.
     b. Valitse halutun yhteydenottotapa.
c. Napsauta TALENNA.
   - Käytä aiemmin luotua yhteyshenkilöä valitsemalla halutun yhteyshenkilön nimi Valitse ensisijainen yhteyshenkilö - ja Valitse toissijainen yhteyshenkilö -luettelosta.

7. Tee jokin seuraavista:
   - Lisää uusi toimitusosoite Valitse toimitusosoite -luettelossa valitsemalla Luo uusi osoite.
     Tee seuraavat toimet Osoitteen lisäys -sivulla:
     a. Valitse maa tai alue ja osavaltio tai provinssi.
     b. Kirjoita osoite.
     c. Valitse paikkakunta, postinumero ja aikavyöhyke.
     d. Syötä osoitteen yksilöllinen tunnus Osoitetunnus-kenttään.

HUOMAUTUS: Yksilöllinen tunnus näkyy Valitse osoite -luettelossa.


10. Tee jokin seuraavista:
     - Tallenna määritys ja ota SupportAssist käyttöön myöhemmin valitsemalla TALENNA.
     - Tallenna määritys ja ota SupportAssist käyttöön välittömästi valitsemalla TALENNA JA JATKA KÄYTTÖÖNNOOTOON.

HUOMAUTUS: Jos päivityt tai muokkaat määräysasetuksia, sinun ei tarvitse otta SupportAssistia uudelleen käyttöön. Määräysasetukset päivitetään järjestelmiin automaattisesti 24 tunnin välein.

Asetukset


Seuraavassa taulukossa kuvataan Automaattiset tehtävät -osiossa olevat asetukset.

**Taulukko 4. Automaattiset tehtävät**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Asetus</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Päivity SupportAssist automaattisesti</td>
<td>Anna SupportAssistin päivittää automaattisesti uudempaan versioon.</td>
</tr>
<tr>
<td>Sisällytä ohjelmistotiedot kerättyihin tietoihin</td>
<td>Anna Dellin kerätä tietoja järjestelmiin asennetuista sovelluksista, ajureista ja käyttöjärjestelmän päivityksistä. <strong>HUOMAUTUS:</strong> SupportAssist ei kerää mitään tietoja sovellustesin käytöstä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Sisällytä tunnistustiedot</td>
<td>Anna Dellin kerätä järjestelmien tunnistustietoja.</td>
</tr>
<tr>
<td>Automaattinen ohjelmisto-optimointi</td>
<td>Anna SupportAssistin optimoida järjestelmä automaattisesti tarkistuksen jälkeen.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Seuraavassa taulukossa kuvataan Käyttäjän toimenpiteet-osiossa olevat asetukset.

### Taulukko 5. Käyttäjän toimenpiteet

<table>
<thead>
<tr>
<th>Asetus</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>HUOMAUTUS:</strong> Tämä valintaruutu on käytettävissä vain, jos ajoitetut tarkistukset on otettu käyttöön.</td>
<td><strong>HUOMAUTUS:</strong> Automaattinen optimointi on käytettävissä vain, jos järjestelmällä on aktiivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Esintymistihkeys**

- **HUOMAUTUS:** Asetukset ovat käytettävissä vain, jos ajoitetut tarkistukset on otettu käyttöön. Valitse, miten usein SupportAssist tekee ajoitetut tarkistukset – esimerkiksi kerran kuussa.

Suoraan taulukossa kuvataan Käyttäjän toimenpiteet-osiossa olevat asetukset.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Asetus</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Anna käyttäjien avata ja suorittaa SupportAssist tietokoneillaan</td>
<td>Käyttäjät saavat tarkastella ja käyttää SupportAssistin käyttöliittymää. <strong>HUOMAUTUS:</strong> Kun SupportAssistin käyttöliittymän käyttöön otetaan käyttöön, Käyttäjän toimenpiteet-osion muut asetukset ovat käytettävissä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Vain järjestelmänvalvojat</td>
<td>Ottaa SupportAssistin käyttöliittymän käyttöön vain niille käyttäjille, joilla on järjestelmänvalvojan oikeudet.</td>
</tr>
<tr>
<td>Kaikki käyttäjät</td>
<td>Ottaa SupportAssistin käyttöliittymän käyttöön kaikille käyttäjille.</td>
</tr>
<tr>
<td>Näytä ilmoitukset</td>
<td>SupportAssist saa näyttää ilmoituksia ohjelmisto-optimoinneista ja ajuripäivityksistä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ajuripäivitykset</td>
<td>Järjestelmänvalvojan oikeuksilla varustetut käyttäjät saavat tarkistaa ja asentaa ajuripäivitykset manuaalisesti. <strong>HUOMAUTUS:</strong> Ajurilla tarkoitetaan ohjaimia, laiteohjelmistoa ja BIOS-päivityksiä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Puhdista tiedostot</td>
<td>Poistaa järjestelmistä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot.</td>
</tr>
<tr>
<td>Säädä suorituskykyä</td>
<td>Voiitt maksimoida järjestelmien käsiteltävällä työaikalla virrankäyttöasetuksia, rekisteriä ja muistinvaraauksia.</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimoi verko</td>
<td>Optimoi verkon verkkoyhteyden takaamiseksi ja päivittää järjestelmäasetukset, jotta verko toimisi mahdollisimman luotettavasti ja tehokkaasti.</td>
</tr>
<tr>
<td>Poista virukset ja haittaohjelmat</td>
<td>Eristää ja poistaa järjestelmien tiedotot, joihin virukset ja haittaohjelmistot ovat vaikuttaneet. <strong>HUOMAUTUS:</strong> Virusten ja haittaohjelmien poistotoininto on käytettävissä ainoastaan järjestelmissä, joilla on aktiivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

**SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä**

**Edellytykset**

Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.
SupportAssist-käyttöönottopaketin purkaminen

Edellytykset

Vaiheet
1. Siirry sijaintiin, johon olet ladannut suoritettavan SupportAssist-tiedoston TechDirectistä.
3. Valitse ohjatussa toiminnossa halutut käyttöönottopaketin muoto.
   Jos valitset Windows-asennustiedosto, näkyviin tulevat Luo uusi käyttöönotto- tai Ota uudelleen käyttöön päivitytyillä välityspalvelinasetuksilla -vaihtoehdot.
5. Tee jokin seuraavasta:
   • Jos SupportAssistin käyttöönoton kohdejärjestelmät muodostavat Internet-yhteyden suoraan, valitse Seuraava.
   • Jos järjestelmät, joissa SupportAssist on otettu käyttöön, käyttävät Internet-yhteyden muodostamiseen välityspalvelinta, toimi seuraavasti:
     a. Valitse Muodosta internet-yhteys välityspalvelimen kautta.
     b. Anna osoite ja portin numero.
     c. Jos välityspalvelin edellyttää todentamista, valitse Tämä välityspalvelin edellyttää todentamista.
     d. Anna käyttäjänimi ja salasana.
     ☉ HUOMAUTUS: Välityspalvelimen todennusta varten on suositeltavaa antaa sellaisen palvelutilin käyttäjänimi ja salasana, joka ei vanhene.
7. Valitse Selaa. etsi kansio, johon haluat tallentaa käyttöönottopaketin, ja valitse sitten SEURAAVA.
Jos olet valinnut **Windows-ohjelmatiedosto** -vaihtoehto, määritettyyn kansioon luodaan .exe-tiedosto ja **Käyttöönotto-ohjeet**-sivu tulee näkyviin.

Jos olet valinnut **Windows-asennustiedosto** -vaihtoehto, seuraavat tiedostot luodaan määritettyyn kansioon ja **Käyttöönotto-ohjeet**-sivu tulee näkyviin.

- MST-tiedosto
- CheckAndUninstall.ps1
- SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi

8. **Lue Käyttöönotto-ohjeet**-sivulla ilmoitetut käyttöönotto-ohjeet ja valitse sulje sitten apuohjelma.

**SupportAssistin käyttöönotto yritystietokoneille**

**Edellytykset**

Järjestelmien on oltava SupportAssistin järjestelmän vähimmäisvaatimusten mukaisia. Katso kohtaa Järjestelmän vähimmäisvaatimukset.

**Tietoja tehtävästä**

Dell on hyväksynyt SupportAssistin käyttöönoton yritystietokoneille järjestelmissä Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) -ohjelmaa käyttämällä. Voit kuitenkin käyttää SupportAssistin käyttöönottoon mitä tahansa käyttöönottoyökalua.

**Vaiheet**

1. Jos käyttöönottopaketti on viety .exe-muotoiseksi, ota suoritettava tiedosto käyttöön järjestelmissä käyttöönottoyökalun avulla.

2. Jos käyttöönottopaketti on viety -msi-muotoiseksi, toimi seuraavasti:
   a) Varmista, että SupportAssist kotitietokoneille- ja SupportAssist ProManager -versioita ei ole asennettu järjestelmän, joissa haluat ottaa käyttöön SupportAssist yritystietokoneille -version. Poista SupportAssist kotitietokoneille- ja SupportAssist ProManager -asennus ottamalla käyttöön ja suorittamalla CheckAndUninstall.ps1-komentosarja järjestelmissä.
   b) Ota SupportAssist käyttöön jollakin seuraavista komennoista:
      - 64-bittiset järjestelmät: msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.
      - 32-bittiset järjestelmät: msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.

Tässä <downloaded path> on sen kansion sijainti, johon olet ladannut SupportAssist-ohjelmatiedoston TechDirectistä.

**SupportAssistin päivittäminen yritystietokoneille**

Jos olet ottanut käyttöön automaattiset SupportAssist-päivitykset yritystietokoneille, SupportAssist päivittyy automaattisesti viimeisimmän version.


Kun olet ladannut SupportAssistin, suorita suoritettava tiedosto ja pura käyttöönottopaketti, jonka voi ottaa käyttöön järjestelmässä SupportAssistin asentamista varten. Lisätietoja on kohdassa SupportAssist-käyttöönottopaketin purkaminen ja SupportAssistin käyttöönotto yritystietokoneille.

**SupportAssist-yhteyden testaaminen**

**Edellytykset**

- Järjestelmässä on oltava Internet-yhteys.
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

**Tietoja tehtävästä**

SupportAssistin täytyy olla yhteydessä Dellin palvelimiin järjestelmien valvomista ja automaattisen teknisen tuen tarjoamista varten. Tee yhteystesti käyttöönoton jälkeen missä tahansa järjestelmässä, jotta voit varmistaa, että SupportAssist on yhdistetty Dellin palvelimiin.
Vaiheet

1. Kirjaudu sisään järjestelmään, jonka yhteyttä haluat kokeilla.
2. Aava ohjelma valikko napsauttamalla Käynnistä.
4. Siirry jompakumpaan seuraavista kohtelista käyttöjärjestelmän rakenteesta riippuen:
   • 64-bittiset järjestelmät: `Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
   • 32-bittiset järjestelmät: `Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
5. Kirjoita `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` ja paina Enter-näppäintä.
   • Jos kokoonpanotiedostossa on virheelliset internet-yhteysasetukset, seuraava viesti tulee näkyviin:

   Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.

   • Jos yhdistäminen Dellin palvelimiin ei onnistu väliaikaisen käytökatkoksen vuoksi, seuraava viesti näytetään:

   Unable to connect to Dell due to temporary issues. Ports and URLs should be open and accessible as per the deployment guide. Retry after some time.

   • Jos asennus on valmis ja SupportAssist pystyy yhdistämään Dellin palvelimiin, seuraava viesti tulee näkyviin:

   Connection successful.
Käyttöönotettujen SupportAssist-määritysten muokkaaminen


Jos haluat muokata järjestelmien Internet-yhteystietoja, sinun on päivitettävä ja otettava käyttöönottopaketti käyttöön uudelleen manuaalisesti.

Aiheet:
- SupportAssistin muokkaus ja käyttöönotto

SupportAssistin muokkaus ja käyttöönotto

Vaiheet

Seuraavat tiedostot puretaan automaattisesti ja ohjattu käyttöönottopakettin purkaja tulee näkyviin:
   - SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
   - SupportAssistToken.txt
3. Valitse ohjattu asennuspaketti halutun käyttöönottopakettin muodosta.

HUOMAUTUS: Käyttöönottopaketin muodoksissa suositellaan valittavaksi Windows-ohjelmatiedosto. Tämä helpottaa SupportAssistin käyttöönottoprosessia tai olemassa olevan käyttöönoton muokkausprosessia.

Jos valitit Windows-asennustiedosto, näkyviin tulevat Luo uusi käyttöönotto tai Ota uudelleen käyttöön päivityyillä välityspalvelinasetsuksilla vaihtoehto.
5. Tee jokin seuraavaa:
   - Jos SupportAssistent käyttöönoton kohtea järjestelmät muodostavat Internet-yhteyden suoraan, valitse Seuraava.
   - Jos järjestelmat, joissa SupportAssist on otettu käyttöön, käyttävät Internet-yhteyden muodostamiseen välityspalvelinta, toimi seuraavasti:
     a. Valitse Muodosta internet-yhteys välityspalvelimen kautta.
     b. Anna osoite ja portin numero.
     c. Jos välityspalvelin edellyttää todentamista, valitse Tämä välityspalvelin edellyttää todentamista.
     d. Anna käyttäjänimi ja salasana.

   HUOMAUTUS: Välityspalvelimen todennusta varten on suositeltavaa antaa sellaisen palvelutilin käyttäjänimi ja salasana, joka ei vanhene.
   Tiedoston sijainti- sivu tulee näkyviin.
7. Valitse Selaa ja etsi kansio, johon haluat purkaa käyttöönottopaketin.
8. Valitse Seuraava.

   - Jos olet valinnut Windows-asennustiedosto-vaihtoehto, seuraavat tiedostot luodaan määritettyyn kansioon ja Käyttöönotto-ohjeet- sivu tulee näkyviin.
9. Tee jokin seuraavista:

- Jos käyttöönottopaketti on viety EXE-muotoiseksi, ota EXE-tiedosto käyttöön järjestelmässä käyttöönottotyökalun avulla.
- Jos käyttöönottopaketti on viety MSI-muotoiseksi, ota SupportAssist-käyttöönottopaketti käyttöön suorittamalla seuraava komento:

  ```bash
  msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
  ```

Tässä `<downloaded path>` on sen kansion sijainti, johon latasit SupportAssist-ohjelmatiedoston TechDirectistä.
Tietokoneen tiedot


Pääset käsiksi tietokoneen tietoihin valitsemalla Palvelut > SupportAssist > Tietokoneen tiedot > Näytä.

HUOMAUTUS: Tietokoneiden tietojen katsominen edellyttää, että järjestelmissä on SupportAssist yritystietokoneille 2.1.0 -tait sitä uudempi versio.


Aiheet:
- Ohjauspaneeli
- Tietyn järjestelmän raportit

Ohjauspaneeli

Tietojen ohjauspaneeli näyttää tiivistetyn yleiskuvan järjestelmien tilatiedoista. Ohjauspaneeli näyttää myös järjestelmän iän, vakauden ja sen komponenttien tiedot.

HUOMAUTUS: Oletuksena sivulla näytettävät tiedot perustuvat tietoihin, jotka on kerätty viimeisten seitsemän päivän aikana.

Määritä raja parametrille napsauttamalla pienoisohjelmassa. Seuraavassa taulukossa kuvailaan tietoja, jotka näkyvät Ohjauspaneeli-sivulla.

**Taulukko 6. Ohjauspaneeli**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pienoisohjelma</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>PC:n vakaus ja iä</strong></td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, joissa käyttöjärjestelmän kaatumisen määrä oli yhtä suuri tai suurempi kuin raja-arvo</td>
</tr>
<tr>
<td>Toistuvat käyttöjärjestelmän kaatumiset</td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, jotka olivat yhtä vanhoja tai vanhempia kuin PC:n iän raja-arvo</td>
</tr>
<tr>
<td>Lähellä käyttöiän loppua</td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, jotka olivat yhtä vanhoja tai vanhempia kuin PC:n iän raja-arvo</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Komponentit</th>
<th>Niiden järjestelmien määrä, joissa asennettun RAM-muistin määrä oli yhtä suuri tai pienempi kuin raja-arvo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Suuri muistin käyttö</td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, joissa muistin käyttö oli yhtä suurta tai suurempaa kuin raja-arvo</td>
</tr>
<tr>
<td>Suuri suoritinkäyttö</td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, joissa suoritinkäyttö oli yhtä suurta kuin raja-arvo</td>
</tr>
<tr>
<td>Vähän muistia asennettuna</td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, joissa akku kesti vähemmän kuin raja-arvon verran</td>
</tr>
<tr>
<td>Akun heikko kesto</td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, joissa akku kesti vähemmän kuin raja-arvon verran</td>
</tr>
<tr>
<td>Pieni käytettävissä oleva tallennustila</td>
<td>Niiden järjestelmien määrä, joissa käytettävissä oleva tallennustilan määrä on pienempi kuin raja-arvo</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Voit tarkastella luetteloa kyseisistä järjestelmistä napsauttamalla Näytä luetteko. PC:n sivu tulee näkyviin.
Tietyn järjestelmän raportit

PC:ltä sivulla voit suodattaa erilaisia järjestelmiä ja tarkastella tietyn järjestelmän raporteja ja suosituksia.

HUOMAUTUS: Oletuksena sivulla näytettävät tiedot perustuvat tietoihin, jotka on kerätty viimeisten seitsemän päivän aikana.


Kun halutut suodatimet on asetettu, näytä tulokset sarkainmuodossa valitsemalla PÄIVITÄ.

Alla olevassa taulukossa kuvataan PC:ltä sivulla näytetyt raportit:

Taulukko 7. Tietyn järjestelmän raportit

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sarake</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Palvelutunniste</td>
<td>Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen sarja.</td>
</tr>
<tr>
<td>Mali</td>
<td>Järjestelmän malli, kuten Latitude E7440</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| suoritin                      | Järjestelmään asennetun suorittimen käyttöasteen keskiarvo. Käyttö luokitellaan seuraavasti Dellin määrittämiin kriteerien perusteella:  
|                               |   • Normaali – suorittimen keskimääräinen käyttöaste on normaalitasolla.  
|                               |   • Keskitaso – suorittimen keskimääräinen käyttöaste on joskus korkea ja joskus normaali.  
|                               |   • Korkea – suorittimen keskimääräinen käyttöaste on korkeimmailla tasolla. |
| Jäljellä oleva tallennustila   | Järjestelmän ensisijaisen aseman jäljellä olevan tallennustilan keskiarvo |
| Muistin käyttööaste            | Järjestelmän asennetun muiston käyttööasteen keskiarvo |
| Asennettu muisti               | Järjestelmään asennetun RAM-muistin koko               |
| Akun kunto                     | Sen latauksen keskiarvo prosenttina, jonka akku säilyttää, kun se on täysin ladattu suunnitellun kapasiteetin mukaisesti |
| Akun käyttööaika               | Keskimääräinen tuntimäärä, jonka järjestelmä voi toimia, kun se ei ole litettynä sähköpistorasiaan |
| Käyttöjärjestelmän viat        | Järjestelmässä tapahtuneiden käyttöjärjestelmän virheiden määrä |
| Tietokoneen ikä                | Kuukausien määrä siitä, kun Dell toimitti järjestelmän |
| Asset Tag                     | Järjestelmän resurssien tunnistemerkintä               |

Voit tarkastella muita raporteja napsauttamalla taulukon vasemmassa alakulmassa näkyvää ja valitsemalla tarkasteltavat sarakeet.

Näytä tulokset lämpökarttana valitsemalla Näyttä lämpökarttana. Tummemat siniset sävyt ilmasevät komponentin liikakäyttöä ja vaaleammat sävyt ilmasevät komponentin hyväksyttävää käyttöä.

Hae tiettyä palvelutunnusta hakupalikin avulla. Hakutulokset antavat yksityiskohtaisen näkymän järjestelmän suorituskyvystä. Hakutuloksissa näkyvät järjestelmäkohtaiset raportit ovat:

- Järjestelmätiedot: antaa yksityiskohtaiset tiedot järjestelmästä, esimerkiksi resurssitunnus, järjestelmän ikä, malli, BIOS-versio jne.
- Järjestelmän käyttö: antaa yksityiskohtaisen yhteenvedon järjestelmän raporteista, kuten järjestelmän kaatumisista, järjestelmässä jäljellä olevasta tallennustilasta jne.
- Ilmoitukset: antaa tiedot järjestelmän virheistä ja kaatumisista.
- Käytettyimmät sovellukset: antaa tiedot järjestelmän käytettyimmistä sovelluksista.
Kun olet ottanut SupportAssistin käyttöön, järjestelmän tiedot kerätään automaattisesti ja ne tulevat näkyviin TechDirectin Resurssienhallinta-sivulla. Resurssienhallinta-sivulla voit järjestellä resursseja ryhmiin ja integroida SupportAssist-ilmoitukset ServiceNow'n kanssa.

HUOMAUTUS: Resurssienhallintaan TechDirectissä tarvitaan SupportAssist-järjestelmänvalvojan oikeudet.

Aiheet:
- Resurssienhallinta-sivun käyttö
- Resurssienhallinta
- Omat resurssit
- Resurssien ja ryhmien järjestäminen
- Yhden tietokoneen hallinta

Resurssienhallinta-sivun käyttö

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana tai SupportAssist-teknikokäyttäjänä.

Vaiheet
3. Valitse Resurssienhallinta-pienoisohjelmasta HALLITSE.

Tulokset
Resurssienhallinta-sivu avautuu.

Resurssienhallinta


Omat resurssit
Omat resurssit -sivulla näkyvät havainnollistava graafikka tietokoneista, joissa on:
- palvelusopimus
- SupportAssist-versio.

Omat resurssit -sivulla näytetään myös haluttujen resurssien tiedot. Seuraavassa taulukossa kuvillaan tietoja, jotka näkyvät Omat resurssit -sivulla.

**Taulukko 8. Omat resurssit**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sarake</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Toimipaikka</td>
<td>Sen toimipakkan nimi, johon resurssi on liitetty</td>
</tr>
<tr>
<td>Ryhmä</td>
<td>Ryhmä, johon resurssi on liitetty</td>
</tr>
<tr>
<td>Palvelutunniste</td>
<td>Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen sarja.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>HUOMAUTUS:</strong> Jos SupportAssist hallitsee resurssia, Palvelutunnus-sarakkeessa näkyy -kuvake.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmissä, joissa on SupportAssist yritystietokoneille 2.1.0 tai uudempi, palvelutunnukessa on hyperlinkki. Voit tarkastella resurssin tietoja ja hallita järjestelmää klikkaamalla palvelutunnustaa. Lisätietoja on kohdassa Yhden tietokoneen hallinta.</td>
</tr>
<tr>
<td>Alue</td>
<td>Alue, jolla resurssi sijaitsee.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tuotetyyppi</td>
<td>Resurssin tyyppi</td>
</tr>
<tr>
<td>Malli</td>
<td>Resurssin mallinumero</td>
</tr>
<tr>
<td>Takuusuunnitelma</td>
<td>Resurssin palvelusopimus</td>
</tr>
<tr>
<td>Vanhenemispäivi</td>
<td>Palvelusopimuksen päättymispäivämäärä</td>
</tr>
<tr>
<td>Version</td>
<td>Järjestelmään asennettu SupportAssist-versio</td>
</tr>
<tr>
<td>IP-osoite</td>
<td>Resurssin IP-osoite</td>
</tr>
<tr>
<td>Isäntäimi</td>
<td>Resurssin isäntäimi</td>
</tr>
<tr>
<td>SupportAssist-yhteystiedot</td>
<td>SupportAssistin yhteystiedot</td>
</tr>
<tr>
<td>Ilmoitustila</td>
<td>Resurssin tila ilmoituksen vastaanottotietokellä.</td>
</tr>
<tr>
<td>OS</td>
<td>Resurssille asennetun käyttöjärjestelmän tyyppi</td>
</tr>
<tr>
<td>Asset Tag</td>
<td>Järjestelmän resurssien tunnistemerkintä</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Omat resurssit** -sivulla voidaan tehdä seuraavia toimintoja:

- Luo palvelupyyntö
- Luo lähetystyyppi
- Tarkista lähetyksen tila
- Tarkista takuutiedot
- Lataa resurssin inventointitiedot

**Luo palvelupyyntö**

**Edellytykset**

Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

**Tietoja tehtävästä**

Luo resurssille palvelupyyntö ja lähetä se Dellille.

**Vaiheet**

2. Napsauta Omat resurssit.
3. Valitse toimipaikka Toimipaikat-luettelosta.
4. Valitse resurssi, jota koskevan palvelupyyynnön haluat luoda.
5. Valitse LUO PALVELUPYYNTÖ.
   Luo palvelupyyntö-sivu tulee näyttöön.
6. Tarkista huoltomerkki ja valitse SEURAAVA.
7. Syötä tapahtuman tiedot ja yhteystietosi.
8. Tarkista antamasi tiedot ja valitse SEURAAVA.
9. Valitse LÄHETÄ.

Tulokset
Palvelupyyntö toimitetaan Dellille.

Luo lähetyspyyntö

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä
Luo lähetyspyyntöä osille laitevian yhteydessä.

Vaiheet
2. Napsauta Omat resurssit.
3. Valitse toimipaikka Toimipaikat-luettelosta.
4. Valitse resurssi, jota koskevan lähetyspyynnön haluat luoda.
5. Valitse LUO LÄHETYS.
   Luo lähetyspyyntö-sivu tulee näyttöön.
6. Tarkista huoltomerkki ja valitse SEURAAVA.
7. Syötä tapahtuman tiedot ja yhteystietosi.
8. Tarkista antamasi tiedot ja valitse SEURAAVA.
9. Valitse LÄHETÄ.
   Lähetyspyyntö toimitetaan Dellille.

Tarkista lähetysten tila

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä
Tarkista osien lähetystyperynnön tila.

Vaiheet
2. Napsauta Omat resurssit.
3. Valitse toimipaikka Toimipaikat-luettelosta.
4. Valitse resurssi, jolle osien lähetystyö on luotu.
5. Valitse TARKISTA LÄHETYKSEN TILA.
   Hae lähetymäsi-sivu tulee näkyviin.
6. Anna tukipyynnön numero, lähetysten numero tai palvelutunnus ja napsauta HAE.
Tuloeks
Lähetysten tiedot tulevat näkyviin.

Takuutietojen tarkasteleminen

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tiedoja tehtävästä
Tarkastele resurssin takuun tilaa.

Vaiheet
2. Napsauta Omat resurssit.
3. Valitse toimipaikka Toimipaikat-luettelosta.
4. Valitse taulukosta resurssi, jonka takuun tilaa haluat tarkastella.
5. Klikkaa *** ja valitse TARKASTELE TAKUUTA Nyt.
   Tarkista takuun tila -sivu tulee näkyviin.
6. Tarkista resurssin palvelutunnus ja valitse VAHVISTA.

Tuloeks
Resurssin takuun tila tulee näkyviin.

Resurssien inventointitietojen lataaminen

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tiedoja tehtävästä
Lataa resurssiesi inventointitiedot Omat resurssit -välilehdeltä.

Vaiheet
2. Napsauta Omat resurssit.
   Näkyviin tulee luettelo kaikista resurseista, jotka on liitetty TechDirect-tiliisi.
   Suodatettu luettelo avautuu näytölle.
4. Valitse LATAA CSV.
   Resurssien inventointitiedot ladataan ja tallennetaan CSV-tiedostoon.
   Jos luettelossa on yli 400 riviä, näkyviin tulee Lataa tiedot CSV:hen -ikkuna.
5. Jos Lataa tiedot CSV:hen -ikkuna tulee näkyviin, toimi seuraavasti:
   a) Valitse ladattava rivialue Valitse-luettelosta.
   b) Valitse LATAA.

Tuloeks
Resurssien inventointitiedot ladataan ja tallennetaan CSV-tiedostoon.
Resurssien ja ryhmien järjestäminen

Resurssienhallinta-sivun Resurssienhallinta -linkkiä klikkaamalla voit:
- luoda ryhmän
- siirtää resursseja aiemmin luotujen ryhmien välillä
- poistaa ryhmän.

Toimipaikat ja resurssiryhmät

Toimipaikat
- Toimipaikka on resurssien fyysiseen sijaintiin perustuva ylätason looginen määritte.
- Kun lataat ja otat SupportAssistent käyttöön TechDirectistä, portaaliiin luodaan automaattisesti toimipaikka kaikille resursseille, joissa SupportAssist on otettu käyttöön.

Resurssiryhmät
- Resurssiryhmä on toimipaikan sisäinen looginen ryhmittely osalle toimipaikan resurssista.
- Oletusarvon mukaan toimipaikka ei sisällä resurssiryhmiä.
- Voit järjestellä resursseja luomalla ryhmää niitä varten.
- Samaan toimipaikkaan voidaan luoda useita resurssiryhmiä.
- Resurssiryhmään voi kuulua vain samaan toimipaikkaan kuuluvia laitteita.

Resurssiryhmän luominen

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmävalvojana.

Tietoja tehtävästä
Voit luoda tarpeidesi mukaan ryhmiä resurssien järjestämistä varten.

Vaiheet
2. Klikka Resurssien ja ryhmien järjestäminen.
3. Valitse LUO RYHMÄ. Uuden ryhmän luonti -ikkuna tulee näkyviin.
4. Valitse toimipaikka ja kirjoita ryhmän nimi.
5. Jos haluat siirtää resursseja ryhmään, valitse Kyllä ja valitse sitten ryhmään siirrettävät resurssit .

HUOMAUTUS: Jos Windows- ja Chrome-käyttöjärjestelmien ensisijainen ja toissijainen yhteyshenkilö poikkeavat toisiastaan, varmista, että olet luonut erilliset resurssiryhmät ja määrittänyt kyseisille laitteille erilliset ensi- ja toissijaiset yhteyshenkilöt.

Resurssien siirtäminen aiemmin luotujen ryhmien välillä

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmävalvojana.

Tietoja tehtävästä
Voit siirtää resursseja ryhmästä toiseen, kunhan lähde- ja kohderyhmä sijaitsevat samassa toimipaikassa.
Vaiheet

2. Klikkaa Resurssien ja ryhmien järjestäminen.
4. Valitse toimipaikka Toimipaikat-luettelosta.

Tulokset
Resurssit siirretään uuteen resurssiryhmään muutaman minuutin kuluessa.

Toimipaikan tai ryhmän nimen päivittäminen

Tietoja tehtävästä
Kun olet luonut toimipaikan tai ryhmän, voit päivittää sen nimen vaatimuksesi mukaisesti.

Vaiheet

2. Klikkaa Resurssien ja ryhmien järjestäminen.
3. Valitse toimipaikka Toimipaikat-luettelosta.
4. Etsi rivi, jolla päivitettävän toimipaikan tai ryhmän tiedot on lueteltu.
5. Klikkaa etsimälläasi rivillä ja valitse Muokkaa.
6. Muokkaa toimipaikan tai ryhmän nimeä ja valitse TALLENNA.

HUOMAUTUS: Jotta voit muokata toimipaikan nimeä, varmista, että olet luonut toimipaikkaan vähintään yhden resurssiryhmän.

Resurssiryhmän poistaminen

Edellytykset
- Varmista, että poistettavassa ryhmässä ei ole resurssseja.
- Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

2. Klikkaa Resurssien ja ryhmien järjestäminen.
3. Valitse toimipaikka Toimipaikat-luettelosta.
4. Etsi rivi, jolla poistettavan resurssiryhmän tiedot on lueteltu.
5. Klikkaa etsimälläasi rivillä ja valitse Poista.

Yhden tietokoneen hallinta


Voit suorittaa järjestelmälle seuraavat optimointityypit:

• Aktiivinen vianmääritys: voit suorittaa etäoptimointeja nopeasti järjestelmissä. Lisätietoja on kohdassa Aktiivinen vianmääritys.
• Ennalta ehkäisevä ylläpito: voit suorittaa optimointeja järjestelmässä ylläpitotarkoituksessa. Lisätietoja on kohdassa Ennalta ehkäisevä ylläpito.

Resurssien tiedot

Resurssin tiedot -osio näyttää seuraavat tiedot järjestelmästä:

• Resurssin yleiskuva: tässä paneelissa näkyvät mallityyppi, resurssin tyyppi, pikahuoltokoodi, järjestelmän nimi, käyttöjärjestelmä ja järjestelmän BIOS-versio.
• Huoltotiedot: tässä paneelissa näkyvät huoltonimike, takuun voimassaoloajan päättyminen, järjestelmään asennettu SupportAssist-versio, viimeisin yhteydenotto Dellin ja viimeisimmän tapauksen tiedot.

Aktiivinen vianmääritys

Jotta voit suorittaa optimoinnit välittömästi, järjestelmän on oltava yhteydessä verkkoon ja järjestelmän käyttäjän on oltava käytettävissä SupportAssist-tehtävien suorittamista varten.

Voit suorittaa järjestelmälle seuraavat etäoptimoinnit:

• Skannaa ja asenna järjestelmälle saatavilla olevat ohjainpäivitykset (vain järjestelmät, joissa on SupportAssist yritystietokoneille -versio 2.1.1 tai uudempi).
• Skannaa järjestelmä laiteongelmien varalta.
• Poista järjestelmästä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot.
• Säädä järjestelmän suorituskykyä muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistinvarauksia.
• Optimoi verkkoyhteys ja varmista verkon tehokkuus ja luotettavuus muuttamalla asetuksia.
• Pidä järjestelmät suojattuna eristämällä, poistamalla ja palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostojia.


Kun etäoptimointitehtävät on suoritettu järjestelmässä, vahvistusviesti näkyy jokaisessa ruudussa, jossa optimointi on suoritettu. Sen jälkeen voit ohjeistaa järjestelmän käyttäjää sulkeamaan selainikkunan.

Ennalta ehkäisevä ylläpito

Voit optimoida järjestelmät ylläpitotarkoituksessa säännöllisin välein.

Voit suorittaa järjestelmälle seuraavat optimoinnit:

• Skannaa ja asenna järjestelmälle saatavilla olevat ohjainpäivitykset (vain järjestelmät, joissa on SupportAssist yritystietokoneille -versio 2.1.1 tai uudempi).
• Skannaa järjestelmä laiteongelmien varalta.
• Poista järjestelmästä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot.
• Säädä järjestelmän suorituskykyä muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistinvarauksia.
• Optimoi verkkoyhteys ja varmista verkon tehokkuus ja luotettavuus muuttamalla asetuksia.
• Pidä järjestelmät suojattuna eristämällä, poistamalla ja palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostojia.

Tulokset
Resurssiryhmä poistetaan.
Suorita optimoinnit napsauttamalla kyseistä optimointitehtävää. Tehtävä asetetaan jonoon, ja kun järjestelmä on käytettävissä, järjestelmän käyttäjälle annetaan ilmoitus odottavista tehtävistä neljän tunnin välein. Käyttäjä voi siirtää tehtävää kaksi kertaa, minkä jälkeen tehtävä suoritetaan automaattisesti.

HUOMAUTUS: Ilmoitus näkyy 90 sekunnin ajan järjestelmässä. Jos käyttäjä ei siirrä tehtävää 90 sekunnin aikana, tehtävä suoritetaan automaattisesti.

Kun optimointitehtävät on suoritettu järjestelmässä, vahvistusviesti näkyy jokaisessa ruudussa, jossa optimointi on suoritettu.
Suositukset tietokoneellesi

SupportAssist yritystietokoneelle -versiossa voit tarkastella suosituksia järjestelmille. Näitä suosituksia näytetään ajoitetun haun tai järjestelmästä saatujen viimeisimpien keräystietojen perusteella.

Voit optimoida järjestelmän valitsemalla Palvelut > SupportAssist > Tietokoneen suositukset > NÄYTÄ.

**HUOMAUTUS:** Voit tarkastella kaikkien takuun piiriin kuuluvien järjestelmien suosituksia, mutta voit etäoptimoida vain järjestelmät, joilla on aktivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.

**HUOMAUTUS:** Jos olet ottanut käyttöön järjestelmien automaattisen ohjelmisto-optimoinnin SupportAssist-määrityksessä, suosituksia ei näytetä järjestelmille, joilla on aktivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus, joka käyttää kyseistä määritystä. Tällaisten järjestelmien optimoinnit suoritetaan automaattisesti ajoitettujen hakujen yhteydessä.

Seuraava taulukko kuvaa suositustyyppit, jotka näkyvät Suositukset tietokoneellesi -sivulla:

**Taulukko 9. Suositustyyppit useille resursseille**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Laatta</th>
<th>Suositustyyppi</th>
<th>Toimenpide</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Ajurit ja ladattavat tiedostot  | Kertoo tietokoneille saatavilla olevien päivitysten määrän. Voit myös suodattaa kirjeellisten, suositeltujen ja valinnaisten päivitysten perusteella. | Tarkastele saatavilla olevia päivityksiä napsauttamalla TARKASTELE PÄIVITYKSIÄ.  
Päivitä ohjaimet toimimalla seuraavasti:  
1. Napsauta TARKASTELE TIETOKONELUETTELOA.  
2. Valitse järjestelmät, joissa haluat päivittää ohjaimet.  
3. Napsauta PÄIVITÄ.  
**VAROITUS:** Ennen kuin päivität BIOS:in BitLocker-yhteensopivissa järjestelmissä, sinun on poistettava järjestelmän BitLocker-salasana käytöstä. |
| Tarkista laitteisto            | Kertoo niiden tietokoneiden määrän, joita ei ole skannattu x päivän aikana, jossa x on 30 päivää, 60 päivää tai 90 päivää. | Tarkista järjestelmän laitteet toimimalla seuraavasti:  
1. Napsauta TARKASTELE TIETOKONELUETTELOA.  
2. Valitse järjestelmät, joissa haluat suorittaa tarkistuksen.  
3. Valitse SUORITA. |
| Puhdiata tiedostot             | Kertoo levytilan, joka voidaan tyhjentää eri tietokoneissa. Nämä tiedot ovat saatavilla 30 päivää, 60 päivää tai 90 päivää. | Tyhjennä levytilaa toimimalla seuraavasti:  
1. Napsauta TARKASTELE TIETOKONELUETTELOA.  
2. Valitse tiedostot, joissa haluat tyhjentää levytilaa.  
3. Valitse SUORITA. |
<p>| Säädä suorituskykyä           | Kertoo niiden tietokoneiden määrän, joiden suorituskykyä ei ole säädettä x päivän aikana, jossa x on 30 päivää, 60 päivää tai 90 päivää. | Säädä järjestelmän suorituskykyä toimimalla seuraavasti: |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Laatta</th>
<th>Suositustyyppi</th>
<th>Toimenpide</th>
</tr>
</thead>
</table>
|                        |                                                                              | 1. Napsauta **TARKASTELE TIETOKONELUETTELOA.**  
|                        |                                                                              | 2. Valitse järjestelmät, joissa haluat säätää suorituskykyä.  
|                        |                                                                              | 3. Valitse **SUORITA.**                                                                                                     |
| **Optimo verkko**      | Kertoo niiden tietokoneiden määrän, joiden verkkoasetuksia ei ole optimoitu x päivän aikana, jossa x on 30 päivää, 60 päivää tai 90 päivää. | Voit optimoida verkkojärjestelmiä toimimalla seuraavasti:  
|                        |                                                                              | 1. Napsauta **TARKASTELE TIETOKONELUETTELOA.**  
|                        |                                                                              | 2. Valitse järjestelmät, joissa haluat optimoida verkkojärjestelmiä.  
|                        |                                                                              | 3. Valitse **SUORITA.**                                                                                                     |
| **Poista viruksia ja haittaohjelmia** (vain järjestelmille, joissa on SupportAssist yritystietokoneille -versio 2.1.1 tai uudempi) | Kertoo ei-toivottujen ohjelmien määrän tietokoneissasi. Voit myös suodattaa ja näyttää viruksien, haittaohjelmien ja potentiaalisesti ei-toivottujen ohjelmien (PUP) määrän. | Näytä tulokset napsauttamalla **TARKASTELE TULOKSIA.**  
|                        |                                                                              | Poista viruksit, haittaohjelmat tai ei-toivotut ohjelmat seuraavasti:  
|                        |                                                                              | 1. Napsauta **TARKASTELE TIETOKONELUETTELOA.**  
|                        |                                                                              | 2. Valitse järjestelmät, joista haluat poistaa viruksit, haittaohjelmat tai ei-toivotut ohjelmat.  
|                        |                                                                              | 3. Napsauta **POISTA.**                                                                                                     |

Valintakytkimen avulla voit vaihtaa kahden näkymän välillä: **Suorita etänä** ja **Vain katselu.**

- **Suorita etänä** - näkymässä näytetään järjestelmät, jotka voidaan optimoida etäältä aktiivisen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimuksen avulla.
- **Vain katselu** - näkymässä näytetään järjestelmät, joita ei voi optimoida etäältä, koska niillä ei ole aktiivista ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimusta.
SupportAssist-ilmoitusten hallinta
TechDirect-tilillä


HUOMAUTUS: Sinun on rekisteröidytä TechDirectin omatoimiseen lähetyspalveluun, jotta voisit tarkastella tai hallita laitteisto-ongelmien liittyviä ilmoituksia.

Aiheet:
• TechDirectin ilmoitussääntöjen konfigurointi
• SupportAssist-ilmoitusten tarkastelu TechDirectissä
• SupportAssist-ilmoitukset
• SupportAssist-ilmoitusten integrointi ServiceNow’n kanssa

TechDirectin ilmoitussääntöjen konfigurointi

Organisaatiosi järjestelmänvalvojat voivat luoda sääntöjä, joissa määritellään, miten SupportAssistin ilmoitukset käsitellään TechDirectissä. He voivat esimerkiksi valita, että kaikki ilmoitukset välitetään automaattisesti tekniseen tukeen, tai että TechDirect-ilmoitukset ohjataan yrityksesi tukitiimille, jotta se voisi tarkistaa, tulisiko ilmoitukset välittää Dellille.

Edellytykset
• Varmista, että TechDirect-tilisi tunnistetiedot ovat samat kuin SupportAssistin käyttöönotossa käytetty Omatili-tunnistetiedot.
• Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Vaiheet
4. Syötä Toiminnattomuusaiak-suoriosassa päivien määrä, jonka ajan ilmoitus voi olla ilman toimenpiteitä.
5. Valitse Tekniset tuki-ilmoitukset-suoriosassa jokin seuraavista:
   • Kyllä, jolloin kaikki tekniset tuki-ilmoitukset välitetään Dellille, tai
   • Valitse Ei, lähettää kaikki SupportAssist-ilmoitusjonoon, jos haluat lähettää kaikki teknisen tuen ilmoitukset TechDirect-tilillesi. Yrityksesi tukitilimie voi tarkistaa ilmoitukset ja päättää, pitäisikö ne välittää Dellille.
6. Valitse Lähetä ilmoitukset-suoriosassa jokin seuraavista:
   • Kyllä, jolloin kaikki osien lähetysilmoitukset välitetään suoraan Dellille, tai
     Näytönä tulee Ryhmien hallinta-osio.
   • Valitse Ei, lähettää kaikki SupportAssist-ilmoitusjonoon, jos haluat lähettää kaikki osien lähetysilmoitukset SupportAssist-ilmoitusjonoon. Yrityksesi tukitilimie voi tarkistaa ilmoitukset ja päättää, pitäisikö ne välittää Dellille.
7. Jos Ryhmien hallinta-osio näytetään, valitse LISÄÄ RYHMAEHTO.
8. Syötä Oletuksena monialainen -ikkunassa seuraavat tiedot ja napsauta TALLENNA.
Valitse resurssiryhmä Valitse ryhmä -luettelosta.
Valitse suhde Valitse suhde -luettelosta.
Valitse aikavyöhyke Valitse aikavyöhyke -luettelosta.
Valitse tukiteknikko Valitse teknikko -luettelosta.

9. Napsauta TALLENA ILMOITUSEHDOT.

SupportAssist-ilmoitusten tarkastelu TechDirectissä

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectin SupportAssist-järjestelmänvalvojana tai SupportAssist-teknikkokäyttäjänä.

Tietoja tehtävästä
Jos SupportAssistin valvomissa järjestelmissä havaitaan jokin ongelma, siitä luodaan automaattisesti ilmoitus TechDirectin.

Vaiheet
1. Siirry kohtaan Palvelut > SupportAssist.
   SupportAssist -sivu tulee näkyviin.
3. Valitse Ilmoitukset-pienoisohjelmasta HALLITSE.
   SupportAssist-ilmoitukset-sivu avautuu.

SupportAssist-ilmoitukset

HUOMAUTUS: Voit valita vain seitsemän saraketta.

Taulukko 10. SupportAssist-ilmoitukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>Name</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Palvelutunniste</td>
<td>Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen tunniste.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ilmoituksen numero</td>
<td>Ilmoitukseelle annettu yksilöivä tukipyynnönnumero, johon voi viitata ollessasi yhteydessä Dellin tekniseen tukeen.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ilmoituksen tyyppi</td>
<td>Ilmoituksen tyyppi:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Tekninen tuki</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Lähetys</td>
</tr>
<tr>
<td>Huomautukset</td>
<td>Havutun ongelman ja virheen tiedot niiden tutkimista varten.</td>
</tr>
<tr>
<td>Luo aikaleima</td>
<td>Päivämäärä ja aika, jolloin ilmoitus luotiin TechDirectissä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Viimeisimmän toiminnon aikaleima</td>
<td>Päivämäärä ja aika, jolloin SupportAssist-järjestelmänvalvoja tai teknikkokäyttäjä suoritti viimeisimmän toimenpiteen.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tila</td>
<td>Ilmoituksen tila:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ei määrityt – kukaan SupportAssist-teknikko ei vastaa asiasta</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Määrityt – joku SupportAssist-teknikko vastaa asiasta</td>
</tr>
</tbody>
</table>
SupportAssist-ilmoitustoiminnot

Voit tehdä toimenpiteitä SupportAssistin TechDirectin kautta luomien ilmoitusten perusteella. Seuraavassa taulukossa on kuvaus toimenpiteistä, joita SupportAssistin luomien ilmoitusten perusteella voi tehdä.

Taulukko 11. Ilmoitustoimenpiteet

<table>
<thead>
<tr>
<th>TechDirect-tilin tyyppi</th>
<th>Mahdolliset toimenpiteet</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>järjestelmänvalvoja</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>järjestelmänvalvoja ja SupportAssist-teknikko</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Päivityä</td>
<td>Tuo näkyviin Tiedot-sivun, jolla voit lisätä ilmoitusta koskevan huomautuksen tai liitteen.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tapauksen sulkeminen</td>
<td>Sulkeee tapauksen. Et voi tehdä enää mitään toimenpiteitä ilmoituksen perusteella, kuten ei myöskään Dell.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

SupportAssist-ilmoitusten integrointi ServiceNow’n kanssa


ServiceNow-integraation käyttöönotto

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Vaiheet
6. Tyhjennä Poista aktivointi (jatka SupportAssist-ilmoitusten hallintaa TechDirectissä) -valintaruutu.
7. Jos haluat, että SupportAssist luo tapauksen automaattisesti ServiceNow’ssa:
   a) Valitse Käytä ServiceNow-instanssia.
   b) Anna ServiceNow-instanssin tunnus, käyttäjänimi, salasana ja virheilmoitukset vastaanottava sähköpostiosoite. HUOMAUTUS: Jos SupportAssist ei pysty luomaan tapausta ServiceNow’ssa automaattisesti, Virheilmoitus-ruutuun annettuun osoitteeseen lähetetään sähköpostiviesti.
   c) Lähetä testi-ilmoitus ServiceNow-instanssiin valitsemalla Lähetä testi-ilmoitus.
8. Jos haluat vastaanottaa SupportAssist-ilmoitustietoja sähköpostitse:
   a) Valitse Käytä sähköpostia.
   b) Anna Lähettäjä-ruutuun sähköpostiosoite, josta SupportAssist-ilmoitustiedot lähetetään.
   c) Anna Ilmoitusten vastaanottaja -ruutuun sähköpostiosoite, johon SupportAssist-ilmoitustiedot lähetetään.
   d) Anna Virheilmoitus-ruutuun sähköpostiosoite, johon lähetetään ilmoitus, jos SupportAssist ei pysty lähettämään ilmoitustietoja.
   e) Lähetä testisähköpostiviesti Virheilmoitus-ruudussa ilmoitettuun osoitteeseen valitsemalla Lähetä testisähköposti.
9. Napsauta TALLENNA.

ServiceNow-integraation poistaminen käytöstä

Edellytykset
Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Vaiheet
4. Napsauta Integroi ServiceNow’n kanssa.

**HUOMAUTUS:** Valitse SupportAssist-toimipaikka -luettelossa näkyvä toimipaikka on SupportAssist-määrityksen yhteydessä syöttämäsi yrityksen nimi.


7. Napsauta **TALLENNA**.

**Tulokset**

SupportAssist-ilmoitusten ServiceNow-integrointi on nyt poistettu käytöstä.
SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla

Käyttämällä WMI (Windows Management Instrumentation) -luokkia saat tietoa niiden järjestelmien tilasta, joissa SupportAssist on otettu käyttöön. Nimivarussa, jolla SupportAssist-profileja ja -luokkia voi käyttää, on `root\supportassist`. WMI-luokat paljastavat seuraavat tiedot:

- rekisteröinnin tila
- Tukipyynnön tiedot
- ilmoituksen tiedot
- määritys- ja oikeustiedot.

Tässä osiossa on tietoja käytettävissä olevista WMI-luokista.

### DSA_RegISTRATION_INFORMATION

Taulukko 12. DSA_RegISTRATION_INFORMATION

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ominaisuus</th>
<th>Ominaisuustyyppi</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Merkijono, joka yksilöi luokan ilmentymän.</td>
</tr>
<tr>
<td>IsRegistrationDone</td>
<td>CIM_BOOLEAN</td>
<td>Boolen arvo, joka osoittaa, onko SupportAssist rekisteröity Dellin kanssa. Mahdolliset arvot:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- Tosi – SupportAssist on rekisteröity Dellille.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- Epätosi – SupportAssistia ei ole rekisteröity Dellille.</td>
</tr>
<tr>
<td>RegistrationTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Osoittaa SupportAssist-rekisteröinnän päivämäärän ja kellonajan.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### DSA_CASE_INFORMATION

Taulukko 13. DSA_CASE_INFORMATION

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ominaisuus</th>
<th>Ominaisuustyyppi</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Merkijono, joka yksilöi luokan ilmentymän.</td>
</tr>
<tr>
<td>CaseID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Merkijono, joka osoittaa ilmentymälle luodun tukipyynnön numeron.</td>
</tr>
<tr>
<td>Kuvaus</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Merkijono, joka sisältää tukipyynnön kuvauksen.</td>
</tr>
<tr>
<td>Type</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Kokonaisluku, joka osoittaa tukipyynnön tyyppin.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Mahdolliset arvot:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- 0 – mikä tahansa muu tukipyynťö.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- 1 – tukipyynťö, jolla pyydetään tukea Dellin teknisestä tuesta.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- 2 – osien lähettämistä koskeva tukipyynťö.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tila</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Kokonaisluku, joka osoittaa tukipyynnön tilan.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Mahdolliset arvot:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla 35
<table>
<thead>
<tr>
<th>Ominaisuus</th>
<th>Ominaisuustyyppi</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>CaseCreationTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Ilmaisee tukipyynnön luontipäivämäärän ja -ajan.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertDetails</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Merkkijono antaa tietoa ilmoituksesta, jota varten tukipyynöntö on luotu.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### DSA_AlertInformation

**Taulukko 14. DSA_AlertInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ominaisuus</th>
<th>Ominaisuustyyppi</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>TrapID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Merkkijono, joka ilmaisee ilmoituksen keskeytystunnuksen.</td>
</tr>
<tr>
<td>EventID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Merkkijono, joka ilmaisee ilmoituksen keskeytystunnuksen.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertDecription</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Merkkijono, joka ilmaisee ilmoituksen kuvauksen.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Ilmaisee ilmoituksen luontipäivämäärän ja -ajan.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### DSA_SystemInformation

**Taulukko 15. DSA_SystemInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ominaisuus</th>
<th>Ominaisuustyyppi</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Name</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Merkkijono, joka ilmaisee järjestelmän nimen.</td>
</tr>
<tr>
<td>IsConfigurationSet</td>
<td>CIM_BOOLEAN</td>
<td>Boolen arvo, joka ilmaisee, onko määritys tehty järjestelmässä.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Mahdolliset arvot:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Tosi – kokoopano on asetettu järjestelmässä.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Epätosi – kokoopanoa ei ole asetettu järjestelmässä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Entitlement</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Ilmaisee järjestelmän palvelusopimuksen.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Mahdolliset arvot:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 0 – muu</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 1 – Basic</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 2 – ProSupport</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 3 – ProSupport Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 4 – Premium</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 5 – Premium Support Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 6 – ProSupport Flex for Client</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 7 – tuntumaton takuu</td>
</tr>
<tr>
<td>Ominaisuus</td>
<td>Ominaisuustyyppi</td>
<td>Kuvaus</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------------</td>
<td>-------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>EntitlementExpiryDate</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Ilmaisee järjestelmän palvelusopimuksen erääntymis päivän.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Version         | CIM_STRING        | Merkkijono, joka ilmaisee järjestelmään asennetun SupportAssist-version.
SupportAssistin keräämät tiedot

SupportAssist kerää ongelman vianmäärityksessä tarvittavat tiedot automaattisesti järjestelmästä ja lähettää ne turvallisesti tekniseen tukeen. Näiden tietojen avulla Dell voi tarjota laadukkaan, tehokkaan ja nopean tuen.


Seuraavassa taulukossa on lueteltu tiedot, joita järjestelmän eri osista kerätään.

**Taulukko 16. Järjestelmän valvonta**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Luokat</th>
<th>Määritteet</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Järjestelmätiedot</strong></td>
<td>Järjestelmän palvelutunniste</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmän malli</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Emolevyn ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>BIOS-versio</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmän tyyppi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Suorittimen tiedot</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Suorittimen nopeus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytönollainkortti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>RAM-näyttömuistin, tavua</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytön jän maarä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käyttöjärjestelmä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Virtalähteen wattimäärä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Loogisen aseman tiedot</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmän RAM-muisti (Gt)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Järjestelmän käyttöaspe ja virta</strong></td>
<td>Käyttötunnit AC-virralla</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käyttötunnit DC-virralla</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Virran kytkenä- ja katkaisukerrat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Lepotilat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aika lepotiloissa</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Virranhallinta-asetukset</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Akku</strong></td>
<td>Sijainti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Valmistuspäivä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sarjanumero</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kemia</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Suunniteltu kapasiteetti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Name</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Valmistajan nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ePPID</td>
</tr>
</tbody>
</table>

SupportAssistin keräämät tiedot
<table>
<thead>
<tr>
<th>Luokat</th>
<th>Määritteet</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tallennuslaitteet (kiintolevy/SSD-asema)</td>
<td>Levyn sijainti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Levyn nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Levyn merkki ja malli</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Levyn koko, Mt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Levyn ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Levyn osion sijainti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Levyn osion nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Levyn osion koko, Mt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Lukuaihojen prosenttiosuus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kirjoituusaihojen prosenttiosuus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Toimintomuusaihojen prosenttiosuus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Luettut tavut, Mt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kirjoitetut tavut, Mt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SMART-lokit</td>
</tr>
<tr>
<td>Järjestelmätapaatumat</td>
<td>Käyttöjärjestelmän kaatumistapahtumat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Virtatapahtumat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Lämpötapahtumat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käynnistysvirhetapahtumat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Diagnostiikkatapahtumat</td>
</tr>
<tr>
<td>Suoritin</td>
<td>Suorittimen käyttöaste</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Samanaikaiset säkeet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Jonopituudet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>C-tilat</td>
</tr>
<tr>
<td>Muisti</td>
<td>DIMM-muiston asento</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>DIMM-muiston nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>DIMM-muiston valmistaja</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>DIMM-muiston osa</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>DIMM-muiston sijainti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>DIMM-muiston sarjanumero</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Muistin käytö, vapaa/käytettävissä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sivutustoinointa</td>
</tr>
<tr>
<td>Lämpö</td>
<td>Tuulettimen kierromäärä/tila</td>
</tr>
</tbody>
</table>

SupportAssistin keräämät tiedot 39
Seuraavassa taulukossa on lueteltu järjestelmätiedot, jotka kerätään tavallisen järjestelmän valvonnan yhteydessä ja lähetetään Dellille kerran 24 tunnissa.

**Taulukko 17. Tavallinen järjestelmän valvonta**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Määrite</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mallin versio</td>
<td>Tavallisessa järjestelmän valvonnassa käytettävän mallin versio</td>
</tr>
<tr>
<td>Agentin versio</td>
<td>Järjestelmässä käytettävä SupportAssist-versio</td>
</tr>
<tr>
<td>Palvelutunniste</td>
<td>Järjestelmän yksilövä tunniste</td>
</tr>
<tr>
<td>Järjestelmän malli</td>
<td>Järjestelmän mallinimi</td>
</tr>
<tr>
<td>Rekisteröintitiedot</td>
<td>SupportAssistin rekisteröinnin tila</td>
</tr>
<tr>
<td>Käyttöjärjestelmäversio</td>
<td>Järjestelmän käyttöjärjestelmä</td>
</tr>
<tr>
<td>SP-versio</td>
<td>Käyttöjärjestelmän Service Pack -versio</td>
</tr>
<tr>
<td>UTC-aika</td>
<td>Päivämäärä ja aika, jolloin tavalliset järjestelmän valvonnan tiedot lähetettiin Dellille</td>
</tr>
<tr>
<td>BIOS-versio</td>
<td>Järjestelmän asennettu BIOS-versio</td>
</tr>
<tr>
<td>Tila</td>
<td>Ilmoituksen tila, joka riippuu sen vakavuusasteesta, esimerkiksi varoitus</td>
</tr>
<tr>
<td>Kuvaus</td>
<td>Tietoja järjestelmävirheestä, esimerkiksi suorittimen korkea käyttöaste</td>
</tr>
<tr>
<td>Vapaa kiintolevytila</td>
<td>Järjestelmän kiintolevyllä oleva vapaa tila</td>
</tr>
<tr>
<td>Muistin käyttö</td>
<td>Käytössä olevan järjestelmämuistin määrä</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Jos annat SupportAssistille oikeuden kerätä käyttötietoja, järjestelmän eri osista kerätään seuraavat tiedot.

**Taulukko 18. Tietokoneen tiedot**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Luokat</th>
<th>Määritteet</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Järjestelmän staattiset tiedot</strong></td>
<td>Käyttöjärjestelmän versio</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmän mallinumero</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmän kotelon kokoluokka</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Käyttöjärjestelmän staattiset tiedot</strong></td>
<td>Käyttöjärjestelmä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Name</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Version</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Koontiversion numero</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Suorittimen staattiset hallintatiedot</strong></td>
<td>suoritin</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>vPro-tuki</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Akun staattiset tiedot</strong></td>
<td>Enimmäiskapasiteetti (Wh) uutena</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Käyttäjän tunnistetiedot</strong></td>
<td>Käyttäjän SID (suoaustunnus)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käyttäjän toimialue</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käyttäjän SAM-tilin nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Taydellinen käyttäjätunnus</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Järjestelmän tunnisteet</strong></td>
<td>Laitteiston tunnus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Isäntänimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Palvelutunniste</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Akun dynaamiset tiedot</strong></td>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Latauksen senhetkisen prosenttiosuus (väh./enint./keskim.)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Senhetkinen enimmäiskapasiteetti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Purkaumisjakson kesto</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Purkaumisosuus purkaumisjakson aikana</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Latausjakson kesto</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Lataumisosuus latausjakson aikana</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Laturin kytkemis- ja irrottustapahtumat</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Suorittimen käyttö
Paikallinen aika
Edellisen käynnistysken aika
Windows-päivityksen suoritus
BSOD-lukumäärä edellisten 24 tunnin aikana
Ilmoituksen tiedot
Käyttöjärjestelmän versio
Järjestelmän mallinumero
Järjestelmän kotelon kokoluokka
Käyttöjärjestelmä
Name
Version
Koontiversion numero
Suorittimen käyttöaste
Järjestelmälle asetettu päivämäärä ja aika
Järjestysen edellisen uudelleenkäynnistysken päivämäärä ja aika
Edellisen Windows-päivityksen päivämäärä ja aika
Edellisten 24 tunnin aikana ilmenneiden sinisten virhenäyttöjen lukumäärä
Ilmoituksen yksilöllinen tunniste
Lähde, jonka perusteella ilmoitus on luotu
Ilmoituksen tyyppi, esimerkiksi ennakoiva ilmoitus

SupportAssistin kerämiät tiedot
<table>
<thead>
<tr>
<th>Luokat</th>
<th>Määritteet</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Suorittimen dynaamiset tiedot</strong></td>
<td>Suorittimen käytön osuus (väh./enint./kesim.)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Muistin dynaamiset tiedot</strong></td>
<td>Muistin käytön osuus (väh./enint./kesim.)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Näytön dynaamiset tiedot</strong></td>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytön nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytön esiintymä (numero)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sisäinen/ulkoinen-ilmaisin</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Leveys kuvapisteinä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Korkeus kuvapisteinä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Koko tuumina kulmasta kulmaan</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Fyysisen aseman dynaamiset tiedot</strong></td>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aseman nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Lukemisen keskimääräinen kesto (millisekuntia)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kirjoittamisen keskimääräinen kesto (millisekuntia)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Loogisen aseman dynaamiset tiedot</strong></td>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aseman kirjain</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vapaa tila keskimäärin (Mt)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käyttöaika keskimäärin (%)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Joutoaika keskimäärin (%)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Edustan sovellusten dynaamiset tiedot</strong></td>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Täydellinen EXE-nimi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aika kohdistettuna (sekuntia)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sovelluksen versio</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sovelluksen kuvaus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sovelluksen kuvake</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tuotteen nimi:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tuotteen versio</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ikkunan tiedot</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Näkyvillä-merkintä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Suurenpillet-merkintä</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Pienennetty-merkintä</td>
</tr>
<tr>
<td>Luokat</td>
<td>Määritteet</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Ikkuna-merkintä</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vasen koordinaatti</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Yläkoordinaatti</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oikea koordinaatti</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Alakoordinaatti</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Pääilekkäisyksien määrä</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prosessin dynaamiset tiedot</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Täydellinen EXE-nimi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Levyn aktiivisuus keskimäärin (tavua sekunnissa)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sivuttamaton muisti keskimäärin (tavua)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sivutettu muisti keskimäärin (tavua)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Suorittimen prosessointi keskimäärin (%)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verkon dynaamiset tiedot</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verkkosovittimen nimi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vastaanotettujen tavujen kokonaismäärä</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lähetettyjen tavujen kokonaismäärä</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytönohjaimen dynaamiset tiedot</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytteen alkamisaika</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytteen päättymisaika</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Latteen kuvaus (käytännössä laitteen nimi)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Näytönohjaimen käytön osuus (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Latteen muistin käyttö, Mt (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Latteen muistin käyttö, Mt (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Latteen kokonaismuisti, Mt (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jaetun muistin käyttö, Mt (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Jaettu kokonaismuisti, Mt (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia-näytönohjaimen käytön osuus (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia-näytönohjaimen muistin käytön osuus (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia-näytönohjaimen käytetettävissä oleva muisti, Mt (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia-näytönohjaimen kokonaismuisti, Mt (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia-näytönohjaimen ytimen kellonopeus, MHz (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia-näytönohjaimen muistin kellonopeus, MHz (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia-näytönohjaimen lämpötila, celsiusastetta (väh./enint./keskim.)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sovelluksen kaatumistapahtuma (yhteenveto)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tapahtuman kellonaika</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Virheen aiheuttanut prosessi (sovellus)</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

SupportAssistin keräämät tiedot 43
<table>
<thead>
<tr>
<th>Luokat</th>
<th>Määritteet</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Täydellinen nimi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Version</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kuvaus</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tuotteen nimi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kuvake</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Virheen aiheuttanut moduuli (DLL)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Name</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Version</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kuvaus</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tuotteen nimi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tuotteen kuvaus</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Numeroarvo</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Poikkeuksen koodi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Käyttäjäystävällinen kuvaus</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Virheen poikkeama</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Järjestelmän kaatumistapahtuma (yhteenveto)</td>
<td>Tapahtuman kellonaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Virheen tarkistuskoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Numeroarvo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käyttäjäystävällinen kuvaus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Virheen tarkistusparametrit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Neljä numeroarvoa, jotka vaihtelevat virheen tarkistuskoodin mukaan</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kaatumisvedoksen sijainti (mikäli saatavilla)</td>
</tr>
<tr>
<td>Odottamaton sulkemistapahtuma</td>
<td>Tapahtuman kellonaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Virheen tarkistuskoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Numeroarvo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Käyttäjäystävällinen kuvaus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tapahtumalokista kerättyt muut arvot</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aktiivisen lapotilan numerokoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sovelluksen käynnistyksen tilan numerokoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tarkistuspisteen numerokoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aktiivisen yhdistetyn valmiustilan numerokoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Järjestelmän lepotilan siirtymän numerokoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>EFI:n virheentarkistustietojen numerokoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tarkistuspisteen tilan numerokoodi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Odottamattoman sulkemisen tyyppi (kaatuminen, pakotettu uudelleenkäynnystys, muu)</td>
</tr>
<tr>
<td>Sovelluksen kaatumistapahtuma (yksityiskohtainen)</td>
<td>Järjestelmän kaatumistapahtuma (yksityiskohtainen)</td>
</tr>
<tr>
<td>Wi-Fi-yhteystapahtuma</td>
<td>Tapahtuman kellonaika</td>
</tr>
<tr>
<td>Luokat</td>
<td>Määritteet</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Langattoman verkkoyhteyden suojaustapahtuma</td>
<td>Tapahtuman kellonaika</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SSID (hajautettu vuokraajan tunnuksen kanssa)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>BSSID (hajautettu vuokraajan tunnuksen kanssa)</td>
</tr>
<tr>
<td>Verkkosovittimet</td>
<td>Sovittimen tyyppi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sovittimen nimi</td>
</tr>
</tbody>
</table>
1. Olen ostanut järjestelmäni Dellin kanavakumppanilta. Voinko hallita järjestelmää käyttämällä SupportAssistia TechDirectissä?

2. Olen Dellin kanavakumppani. Voinko hallita asiakkaalle myytyjä Dell-järjestelmää SupportAssistin avulla TechDirectissä?
Ei. Dellin kanavakumppani ei voi hallita asiakkaan omistamia Dell-järjestelmää SupportAssistin kautta TechDirectissä.

3. Organisaationi järjestelmään on asennettu SupportAssist kotitietokoneille. Voinko ottaa niissä käyttöön SupportAssistin yritystietokoneille?
Ennen kuin asennat SupportAssistin yritystietokoneille, sinun on poistettava SupportAssist kotitietokoneille -asennus järjestelmistä. Poista SupportAssist kotitietokoneille -asennus ottamalla käyttöön ja suorittamalla CheckAndUninstall.psl-komentosarja järjestelmässä.

4. Järjestelmämäni on asennettu SupportAssist yritystietokoneille. Voinko asentaa samaan järjestelmään SupportAssistin kotitietokoneille?

5. Mitä Dell-tilejä minun pitäisi luoda ennen käyttöönoton aloittamista?


7. SupportAssist ei suorita ajoitettuja hakua, vaikka ne on otettu käyttöön järjestelmällä. Miksi?
SupportAssist suorittaa ajoitetun haun järjestelmälle vain, jos seuraavat ehdot täyttyvät hakuhetkellä:
- Jos järjestelmä on kytketty sähköpistorasiaan, akun varauksen on oltava yli 50 %
- Jos järjestelmää ei ole kytketty sähköpistorasiaan, akun käyttöajan on oltava yli yksi tunti
- Käyttäjä ei suorita mitään tehtäviä järjestelmässä.

8. Voinko päivittää BIOS:in BitLocker-yhteensopivassa järjestelmässä?
Suosittelemme poistamaan BitLocker-salauksen käytöstä järjestelmässä ennen BIOS:n päivittämistä.

9. Minkä tyyppiset tiedostot poistetaan Puhdista tiedostot -optimoinnin aikana?
Puhdista tiedostot -ominaisuus poistaa järjestelmästä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot. Tällaisia ovat esim.
- salaimien tiedot
- sovellusten asentamisen ja poistamisen aikana tallennetut tilapäiset tiedostot
- lokit, joita järjestelmät eri ohjelmat luovat.

10. Mitä hyötyä Puhdista tiedostot -optimoinnin suorittamisesta on?
Puhdistojen säännöllisestä puhdistamisesta on seuraavaanlaisi hyötyä:
- tallennustilan parempi käyttö
- parannettu järjestelmän suorituskyky
- vähemmän virheitä ja varoitukseja.
11. **Mitä Suorituskyvyn säätäminen -ominaisuus tekee?**

Suorituskyvyn säätäminen -ominaisuus maksimoi järjestelmien käsitteynopeuuden muuttamalla virrankäytöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistivaraa:

- tarkistamalla rekisterin virheellisten kirjausten, puuttuvien tiedostoviihtytausten ja rikkinäisten linkkien varalta ja poistamalla sellaiset
- tarkistamalla, että käyttökokemuksen vaikuttavat tärkeät palvelut ovat käynnissä
- estämällä muiden kuin tärkeiden palveluiden automaattisen lataamisen.

12. **Mitä hyötyä Suorituskyvyn säätäminen -optimoinnin suorittamisesta on?**

Suorituskyvyn säännöllisestä säätämisestä on seuraavanlaista hyötyä:

- parannettu järjestelmän suorituskyky ja vakaus
- nopeampi käynnisty
- sovellusten nopeampi latautuminen.

13. **Mitä Verkon optimointi -ominaisuus tekee?**

Verkon optimointi -ominaisuus parantaa selainten suorituskykyä ja optimoi verkkoyhteyden tehokkuuden ja vakauden:

- tunnistamalla ja tyhjentämällä tarpeettomat selaintiedostot
- päivittämällä laitteen asetukset yhteyden turvallisuuden varmistamiseksi
- suorittamalla useita tarkistuksia ja optimoimalla TCP- tai IP- sekä Internet- tai selainasetusten.

14. **Mitä Poista virukset ja haittaohjelmat -ominaisuus tekee?**

Poista virukset ja haittaohjelmat -ominaisuus eristää, poistaa ja palauttaa tiedostot, joihin on iskenyt virus tai haittaohjelma. Se suoraa järjestelmä:

- skannaamalla järjestelmän tärkeät sijainnit aktiivisten uhkien havaitsemiseksi
- skannaamalla ja korjaamalla järjestelmän suojuaiselle tärkeiden Windows-palveluiden ongelmat.

15. **Minulla on jo Oma tili Dellillä. Voinko kirjautua sen tunnuksilla TechDirectiin?**

Kyllä, TechDirectiin voi kirjautua Dellin Oma tilin tunnuksilla. Sinun on kuitenkin rekisteröittävä organisaatiosi TechDirectin samoilla kirjaumuksetunnukseilla.

16. **Olen asentanut SupportAssistin järjestelmään, mutta se ei avaudu. Mikä voi olla syynä?**


17. **Miten voin tarkistaa, ettei mikään muu sovellus käytä porttia 5700?**

Toimi seuraavasti:

a. Valitse Käynnistä, jolloin ohjelmavalikko avautuu.

b. Hae ja avaa Palvelut.

c. Klikkaa oikeanpuoleisessa ruudussa Dell SupportAssist yritystietokoneille.

d. Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa Pysäytä.

e. Hae ja avaa ohjelmavalikosta Komentokehote.

f. Kirjoita netstat -a -v | findstr /C:"5700" ja paina Enter.

   - Jos mikään sovellus ei käytä porttia 5700, näyttöön ei tule tulosta.

   - Jos jokin toinen sovellus käyttää porttia 5700, näyttöön tulevat portin numero ja KUUNTELEE-tila.

g. Käynnistä Dell SupportAssist yritystietokoneille -palvelu uudelleen.

18. **Kun yritän suorittaa hallitsemani järjestelmän BIOS- tai ajuripäivityksen, TechDirectin mukaan kyseiset päivitykset on jo aikataulutettu. Päivityksiä ei kuitenkaan asenneta, ja kolmen päivän kuluttua TechDirect kehottaa tarkistamaan päivitykset uudelleen. Mikä tämän aiheuttaa?**


Varmista, että yrityksen jokainen järjestelmänvalvoja on tallentanut vähintään yhden SupportAssist-määrityksen, joka sisältää ensi- ja toissijaisen yhteydenhakeen tiedot. Kun määritys on luotu ja resurssit voivat muodostaa yhteyden verkkoon sekä Dellin taustajärjestelmään, resurssin tiedot näkyvät Resurssinhallinta-sivulla 24 tunnin kuluessa.

20. Organisaation käyttäjillä on oikeudet katsoa ja käyttää SupportAssist-käyttöliittymää. He eivät kuitenkaan saa käyttöliittymää auki. Mikä voi olla syynä?

Jotta SupportAssist-käyttöliittymä voidaan avata, varmista, että järjestelmän suojaustaso on Keskitaso-korkea, Keskitaso, Keskitaso-matala tai matala Paikallinen intranetin alueella. Voit asettaa suojaustason seuraavasti:

a. Valitse Käynnistä, jolloin ohjelmavalikko avautuu.

b. Hae ja avaa Internetasetukset.

c. Valitse Suojauksen -välilehti.

d. Valitse Paikallinen intranet -alue.

e. Aseta suojaustaso.

f. Valitse Käytä ja valitse sitten OK.


Jos organisaation järjestelmissä on SupportAssist yritystietokoneille 2.0.1 tai sitä vanhempia versioita, suosittelemme päivittämään uusimpaan version. Päivittämällä uusimpaan versioon saat päivitetyn SupportAssistin ominaisuuksien ja uudet API-avaimet.
SupportAssistin toiminta edellyttää internetyhteyttä. Seuraavassa taulukossa on kerrottu tiheys ja 100 järjestelmän valvontaan käytetty data.

**Taulukko 19. Datan käyttö keskimäärin**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tapahduma</th>
<th>Tapahduman tiheys</th>
<th>Datan käyttö (kt)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SupportAssistin rekisteröiminen</td>
<td>Kerran käyttöönnoton jälkeen</td>
<td>798</td>
</tr>
<tr>
<td>Järjestelmän tavallisten valvontatietojen lähetys</td>
<td>Kerran 24 tunnissa käyttöönnoton jälkeen</td>
<td>189</td>
</tr>
<tr>
<td>Järjestelmän jaksottaisten valvontatietojen lähetys</td>
<td>Kerran 30–45 päivässä käyttöönnoton jälkeen</td>
<td>207 852</td>
</tr>
<tr>
<td>Hälytys- ja järjestelmän tilatietojen lähetys</td>
<td>Kun järjestelmä antaa hälytyksen</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Järjestelmän takuutietojen varmistaminen</td>
<td>Kerran käyttöönnoton jälkeen</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Tukipyynnön luominen</td>
<td>Kun hälytys täyttää tukipyynnön luomisen ehdot</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Päivitysten tarkistaminen</td>
<td>Kerran viikossa</td>
<td>138</td>
</tr>
<tr>
<td>Määrityspäivitysten tarkistaminen</td>
<td>Kerran 24 tunnissa</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Tietokoneen tiedot</td>
<td>Kerran tunnissa</td>
<td>460</td>
</tr>
</tbody>
</table>