SupportAssist para PCs comerciais com o sistema operacional Windows
Guia de implementação — Utilização do TechDirect
Nota, avisos e advertências

**NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.

**CUIDADO:** um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou a possibilidade de perda de dados e informa como evitar o problema.

**ATENÇÃO:** uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, lesões corporais ou risco de morte.

© 2019 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. A Dell, a EMC, e outras marcas são marcas comerciais da Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.
Índice

1 Introdução................................................................................................................................................. 5
   Versão....................................................................................................................................................... 5
   Objetivo deste documento......................................................................................................................... 5
   Novos recursos desta versão.................................................................................................................... 5
   Visão geral do TechDirect....................................................................................................................... 5
   Recursos do SupportAssist e direitos de serviço da Dell........................................................................ 6
   Sistemas suportados................................................................................................................................. 8
   Peças que podem ser enviadas................................................................................................................ 8
   Requisitos mínimos do sistema................................................................................................................ 8
   Recursos adicionais................................................................................................................................ 9

2 Configuração e implantação do SupportAssist.................................................................................... 10
   Configuração do SupportAssist................................................................................................................ 10
      Preferências......................................................................................................................................... 11
   Fazer download do SupportAssist no TechDirect................................................................................... 13
   Extração do pacote de implementação do SupportAssist...................................................................... 13
   Implementação do SupportAssist para PCs comerciais......................................................................... 14
   SupportAssist PCs comerciais............................................................................................................... 15
   Testar a conectividade do SupportAssist................................................................................................ 15

3 Modificação da configuração do SupportAssist implementado.......................................................... 16
   Modificação e implementação do SupportAssist.................................................................................... 16

4 Percepções do PC..................................................................................................................................... 18
   Painel de controle.................................................................................................................................... 18
   Métricas para sistemas específicos........................................................................................................ 18

5 Como gerenciar seus ativos..................................................................................................................... 20
   Como acessar a página Gerenciar Ativos............................................................................................... 20
   Gerenciar Ativos...................................................................................................................................... 20
   Guia Meus ativos...................................................................................................................................... 21
      Criar solicitação de serviço.................................................................................................................... 21
      Criar solicitação de envio....................................................................................................................... 22
      Verificar status do envio...................................................................................................................... 22
      Análise de garantia............................................................................................................................... 23
      Fazer o download dos dados de inventário de ativos........................................................................ 23
   Como organizar dispositivos e grupos.................................................................................................... 24
      Locais e grupos de dispositivos.......................................................................................................... 24
      Criar grupo de dispositivos.................................................................................................................. 24
      Mover dispositivos entre grupos existentes......................................................................................... 24
      Atualizar o nome do grupo................................................................................................................... 25
      Excluir grupo de dispositivos........................................................................................................... 25
   Como gerenciar um PC único.................................................................................................................. 26
      Detalhes do dispositivo.......................................................................................................................... 26
Índice

Solução de problemas ativa.................................................................................................................. 26
Manutenção preventiva......................................................................................................................... 26

6 Recomendações para seus PCs........................................................................................................ 28

7 Gerenciamento de alertas do SupportAssist no TechDirect............................................................. 30
   Configurar regras de alerta no TechDirect.................................................................................... 30
   Visualizar alertas do SupportAssist no TechDirect.................................................................... 31
   Alertas do SupportAssist.............................................................................................................. 31
   Ações sobre os alertas do SupportAssist...................................................................................... 32
   Integrando os alertas do SupportAssist com o ServiceNow......................................................... 33
   Ativar a integração com o ServiceNow....................................................................................... 33
   Desativar a integração com o ServiceNow.................................................................................. 34

8 Recuperar os dados do SupportAssist usando o WMI.......................................................... 35

9 Dados coletados pelo SupportAssist............................................................................................ 38

10 Perguntas frequentes.................................................................................................................... 42

Apêndice A: Utilização de largura de banda de rede........................................................................ 43
Introdução

O SupportAssist é uma tecnologia proativa e preditiva que permite receber suporte técnico automatizado para os sistemas Dell usados pela sua organização. Quando implantado nos sistemas Dell, o SupportAssist monitora cada sistema e detecta pró-ativamente os problemas de hardware e de software. Para sistemas com um plano de serviço ProSupport ou ProSupport Plus ativo, uma solicitação de suporte é criada automaticamente com o suporte técnico da Dell para o problema detectado. Dependendo do tipo de problema, a solicitação de suporte pode iniciar um envio automático de peças ou uma solicitação de suporte técnico.

O SupportAssist coleta automaticamente dados de hardware e software de seus sistemas e os envia de forma segura ao suporte técnico da Dell para análise e solução de problemas.

Tópicos:
- Versão
- Objetivo deste documento
- Novos recursos desta versão
- Visão geral do TechDirect
- Recursos do SupportAssist e direitos de serviço da Dell
- Sistemas suportados
- Peças que podem ser enviadas
- Requisitos mínimos do sistema
- Recursos adicionais

Versão

2.1.1

Objetivo deste documento

Este documento apresenta informações sobre o seguinte:
- Configuração do SupportAssist no TechDirect
- Como fazer download e extrair o pacote de implementação do SupportAssist a partir do TechDirect
- Implementação do SupportAssist para PCs comerciais
- Gerenciamento de atividades no TechDirect
- Gerenciamento de alertas do SupportAssist no TechDirect
- Percepções do PC
- Classes de Windows Management Instrumentation (WMI) usadas para recuperar os dados do SupportAssist

Novos recursos desta versão

- Recomendações para PCs — analise as recomendações para sistemas de destino e otimize-os, dependendo do requisito
- Solução de problemas ativa — visualize e execute otimizações remotas instantaneamente em um sistema de destino específico
- Manutenção preventiva — execute otimizações remotamente para manter uma boa integridade ou detectar problemas de hardware dos sistemas de destino
- Percepções do PC — visualize os dados de desempenho e utilização do PC para sistemas

Visão geral do TechDirect

O TechDirect é um portal on-line que permite configurar o SupportAssist, fazer o download de um pacote personalizado do SupportAssist e gerenciar alertas do SupportAssist gerados para seus sistemas. Se você tem direitos de administrador do SupportAssist no TechDirect, você pode criar regras para encaminhar automaticamente os alertas para a Dell, para o suporte técnico ou iniciar um envio de peças. Você também pode analisar manualmente e determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell.
Recursos do SupportAssist e direitos de serviço da Dell

A tabela a seguir resume os recursos do SupportAssist disponíveis no TechDirect para sistemas com direitos de serviço de cliente Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex ativos.

### Tabela 1. Recursos do SupportAssist disponíveis nos direitos de serviço do TechDirect e da Dell

<table>
<thead>
<tr>
<th>Recurso</th>
<th>Descrição</th>
<th>Basic</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Flex for Client</th>
<th>ProSupport Plus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Recomendações</td>
<td>Visualizar as recomendações para sistemas de destino.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Programar verificações de hardware e software</td>
<td>Programar verificações de hardware e software conforme sua preferência</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Solução de problemas ativa</td>
<td>Realizar otimizações remotas instantaneamente nos sistemas de destino.</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Manutenção preventiva</td>
<td>Realizar otimizações remotamente para manter uma boa integridade ou detectar problemas de hardware dos sistemas de destino.</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Visualizar percepções do PC</td>
<td>O SupportAssist monitora os dados de utilização do sistema. Visualizar esses detalhes para todos os sistemas monitorados pelo SupportAssist ou sistemas em um grupo de dispositivos específico.</td>
<td>X</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
</tbody>
</table>

A tabela a seguir resume os recursos do SupportAssist disponíveis para os sistemas de destino com direitos de serviço de cliente Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex ativos.

### NOTA: Os usuários dos sistemas de destino podem atualizar manualmente os drivers ou executar otimizações do sistema somente se a interface do usuário do SupportAssist estiver ativada para o sistema. Você pode ativar ou desativar a interface do usuário do SupportAssist durante a configuração do SupportAssist.

### Tabela 2. Recursos do SupportAssist disponíveis para sistemas de destino e direitos de serviço da Dell

<table>
<thead>
<tr>
<th>Recurso</th>
<th>Descrição</th>
<th>Basic</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Flex for Client</th>
<th>ProSupport Plus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Atualizar drivers</td>
<td>Verificar e instalar as atualizações de driver disponíveis para os sistemas de destino. Você também pode permitir que usuários com direitos de administrador atualizem os drivers em seus sistemas.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verificar hardware</td>
<td>Verificar se há problemas de hardware nos sistemas de destino. Você também pode permitir que os usuários verifiquem se há problemas de hardware em seus sistemas.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Recurso</td>
<td>Descrição</td>
<td>Basic</td>
<td>ProSupport</td>
<td>ProSupport Flex for Client</td>
<td>ProSupport Plus</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
<td>-------</td>
<td>------------</td>
<td>-----------------------------</td>
<td>----------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Limpar arquivos</td>
<td>Limpar arquivos temporários, redundantes e outros arquivos indesejados do sistema de destino. Você também pode permitir que os usuários limpiem arquivos em seus sistemas.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Ajustar o desempenho do sistema</td>
<td>Ajustar as configurações de energia, arquivos do registro e alocações de memória nos sistemas de destino para melhorar o desempenho do sistema. Você também pode permitir que os usuários ajustem o desempenho de seus sistemas.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Otimizar a conectividade de rede</td>
<td>Você pode otimizar a conectividade de rede para torná-la eficiente e confiável, ajustando as configurações. Você também pode permitir que os usuários ottimizem a conectividade de suas redes.</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Remover vírus e malware</td>
<td>Isolar, remover e restaurar arquivos corrompidos por vírus e malware nos sistemas de destino para manter o sistema seguro. Você também pode permitir que os usuários removeem vírus e malware de seus sistemas.</td>
<td>❌</td>
<td>❌</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Detecção de problemas, notificação e criação de solicitação de suporte automatizadas</td>
<td>Uma notificação é enviada aos contatos primários e secundários atribuídos ao dispositivo no TechDirect após a Dell criar uma solicitação de suporte para despacho de peças ou solicitações de suporte técnico. Para solicitações de suporte técnico, um representante de suporte técnico entra em contato com você de forma proativa para ajudá-lo a resolver o problema.</td>
<td>❌</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Otimizações de software automatizadas</td>
<td>O SupportAssist otimiza automaticamente os sistemas após verificações automatizadas.</td>
<td>❌</td>
<td>❌</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Detecção preditiva de problemas e criação de solicitação de suporte para prevenção contra falhas</td>
<td>Uma notificação sobre a possível falha da peça é enviada aos seus contatos primário e secundário. A Dell abre uma solicitação de suporte e entra em contato com você para envio da peça de reposição.</td>
<td>❌</td>
<td>❌</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
</tbody>
</table>
NOTA: O recurso de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões, por exemplo, na China.

NOTA: Se o encaminhamento automático estiver desativado no TechDirect para suporte técnico ou despacho de peças, você poderá revisar e determinar se o alerta deve ser encaminhado à Dell.

NOTA: O recurso de detecção preditiva de problemas está disponível somente para baterias, discos rígidos, unidades de estado sólido (SSDs) e ventiladores.

NOTA: Para sistemas com um plano de serviço Basic, as alertas não serão encaminhadas ao TechDirect.

**Sistemas suportados**

O SupportAssist é compatível com os sistemas da Dell a seguir:

- **Notebooks e desktops:**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- **Gateways e PCs integrados:**
  - Edge Gateways
  - Embedded Box PCs

NOTA: O SupportAssist não é suportado em máquinas virtuais.

**Peças que podem ser enviadas**

Quando o SupportAssist detecta um problema no seu sistema, uma peça de reposição pode ser automaticamente enviada para você, dependendo do plano de serviço da Dell do seu sistema.

A seguir estão as peças que podem ser enviadas automaticamente:

- Disco rígido
- Módulo de memória
- Unidade óptica
- Teclado
- Mouse
- Bateria
- Placa de vídeo

**Requisitos mínimos do sistema**

A tabela a seguir lista os requisitos mínimos para o SupportAssist.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Particulares</th>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sistema operacional</td>
<td><strong>Notebooks e desktops:</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>NOTA:</strong> O SupportAssist é compatível com sistemas operacionais de 32 e 64 bits.</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></td>
<td><strong>Dell Edge Gateways:</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Particulares

<table>
<thead>
<tr>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>· Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (apenas 64 bits)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### Dell Embedded Box PCs:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>· Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (apenas 64 bits)</td>
</tr>
<tr>
<td>· Microsoft Windows Embedded Standard 7-E (apenas 64 bits)</td>
</tr>
<tr>
<td>· Microsoft Windows 7 Professional (apenas 64 bits)</td>
</tr>
<tr>
<td>· Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (apenas 64 bits)</td>
</tr>
<tr>
<td>· Microsoft Windows 10 Professional (apenas 64 bits)</td>
</tr>
<tr>
<td>· Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (apenas 64 bits)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Software

<table>
<thead>
<tr>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>· Microsoft .NET Framework 4.5</td>
</tr>
<tr>
<td>· A execução do script do PowerShell precisa ser ativada nos sistemas de destino</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Hardware

<table>
<thead>
<tr>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>· Conectividade com a Internet</td>
</tr>
<tr>
<td>· A porta 5700 deve estar aberta nos sistemas de destino</td>
</tr>
<tr>
<td>· A elevação do comando de inicialização SupportAssistUI. exe deve estar ativada nos sistemas de destino</td>
</tr>
<tr>
<td>· O sistema local e os sistemas de destino deverão ser capazes de se conectar aos seguintes destinos:</td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="https://agent-api.sa.insights.dell.com">https://agent-api.sa.insights.dell.com</a></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### NOTA:

Os termos sistema local ou sistema do administrador referem-se ao sistema utilizado para criar os arquivos ou o pacote de implementação do SupportAssist. Sistemas de destino são todos os sistemas nos quais o SupportAssist é implantado.

Não verifique a conectividade para os seguintes destinos. Esses são os sites internos da Dell e a verificação da conectividade dos destinos dos sistemas local e de destino falhará.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Requisitos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>· <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>· <a href="https://agent-api.sa.insights.dell.com">https://agent-api.sa.insights.dell.com</a></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Navegador da Web

Versões mais recentes do Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer ou Mozilla Firefox

### Recursos adicionais

- Para obter informações sobre como inscrever sua organização, gerenciar alertas do SupportAssist e solicitações de despacho de peças no TechDirect, acesse [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- Para perguntas sobre o SupportAssist, acesse Dell SupportAssist Community.
- Para tutoriais em vídeo sobre os vários recursos do SupportAssist, consulte a playlist do SupportAssist para PCs comerciais no YouTube.
Configuração e implantação do SupportAssist

O TechDirect permite a você configurar e fazer o download de um arquivo executável personalizado do SupportAssist associado à sua conta do TechDirect. Antes de fazer o download e implementar o SupportAssist para PCs empresariais, é recomendável que você configure o SupportAssist no TechDirect. Essas configurações são aplicadas automaticamente nos sistemas no prazo de 24 horas após a conexão com a Internet.

Após configurar e fazer o download do SupportAssist, execute o arquivo executável para extrair o pacote de implementação que pode ser implementado no sistema para instalar o SupportAssist.

⚠️ CUIDADO: Não implemente o arquivo executável diretamente em seus sistemas de destino. Você deve executar o arquivo executável para extrair o pacote de implementação do SupportAssist. É recomendável que você configure o SupportAssist no TechDirect antes de implementar o pacote extraído.

Tópicos:
- Configuração do SupportAssist
- Fazer download do SupportAssist no TechDirect
- Extração do pacote de implementação do SupportAssist
- Implementação do SupportAssist para PCs comerciais
- SupportAssist PCs comerciais
- Testar a conectividade do SupportAssist

Configuração do SupportAssist

Pré-requisitos
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa
O TechDirect permite que você configure as tarefas automatizadas e de interação do usuário no SupportAssist. Você pode definir essas configurações para todos os sistemas gerenciados no TechDirect ou sistemas em um grupo de dispositivos específico.

Se você estiver ajustando as configurações no TechDirect pela primeira vez, as configurações serão aplicadas em todos os sistemas. Em seguida, você pode configurar o SupportAssist para sistemas em um grupo de dispositivos específico.

⚠️ NOTA: A configuração é aplicada nos sistemas dentro de 24 horas após conectar-se à Internet.

Etapas
1. Vá para Serviços > SupportAssist.
   A página SupportAssist é exibida.
2. Clique na guia Gerenciar SupportAssist.
3. Se você tiver diversas contas, selecione uma conta da lista Seleccionar Conta.
   ⚠️ NOTA: A lista Seleccionar Conta é exibida somente se você tiver várias contas.
4. No miniaplicativo Implementação, clique em IMPLEMENTAR.
5. Se estiver configurando o SupportAssist pela primeira vez, você precisa verificar sua conta do TechDirect. Para verificar a conta, realize as etapas a seguir:
   a) Clique em VERIFICAR CONTA.
      A conta é verificada e uma mensagem de confirmação é exibida.
   b) Clique em AVANÇAR.
      A página Configurar o SupportAssist para PCs comerciais é exibida.
6. Se você já verificou sua conta do TechDirect, clique em CONFIGURAR.
   A página Configurar o SupportAssist para PCs comerciais é exibida.
7. Na seção **Endereço de contato e envio**, realize uma das ações a seguir:
   - Para criar um novo contato, nas listas **Selecionar o contato primário** e **Selecionar o contato secundário**, selecione **Criar novo contato**.
      
      Na página **Adicionar Contato**, realize as etapas a seguir:
      a. Digite o primeiro nome, sobrenome, endereço de e-mail e número de telefone.
      b. Selecione o método preferencial para contato.
      c. Clique em **SALVAR**.
   - Para reutilizar um contato criado anteriormente, nas listas **Selecionar o contato primário** e **Selecionar o contato secundário**, selecione o nome do contato desejado.

8. Execute uma das seguintes etapas:
   - Para adicionar um novo endereço de envio, na lista **Selecionar o endereço de envio**, selecione **Criar novo endereço**.
      
      Na página **Adicionar Endereço**, realize as etapas a seguir:
      a. Selecione o país ou a região e o estado ou província.
      b. Insira o endereço.
      c. Selecione a cidade, o CEP ou o código postal e o fuso horário.
      d. Insira um identificador exclusivo para o endereço no campo **Identificador de Endereço**.
      e. Clique em **SALVAR**.
   - Para reutilizar um endereço de envio criado anteriormente, em **Selecionar o endereço de envio**, selecione o endereço desejado.

9. Para permitir que o SupportAssist colete dados de percepções, na seção **Desempenho e utilização do PC (para Windows)**, selecione **Permitir que o SupportAssist colete dados de percepções sobre o desempenho e utilização do PC**. Para incluir o conjunto de dados de utilização do software, selecione **Incluir dados de utilização do software**.

10. Ative ou desative as configurações na seção **Preferências da aplicação (para Windows)**. Para obter mais informações, consulte **Preferências**.

11. Execute uma das seguintes etapas:
   - Para salvar a configuração e implementar o SupportAssist posteriormente, clique em **SALVAR**.
   - Para salvar a configuração e implementar o SupportAssist imediatamente, clique em **SALVAR E PROSSEGUIR COM A IMPLEMENTAÇÃO**.

   **NOTA:** Se você atualizar ou modificar as definições de configuração, não precisará reimplementar o SupportAssist. As definições de configuração são atualizadas automaticamente para os sistemas de destino a cada 24 horas.

**Preferências**

O SupportAssist permite que você realize tarefas automatizadas e manuais nos sistemas nos quais o SupportAssist está implementado. Os usuários finais dos sistemas de destino podem executar tarefas manuais no sistema somente se a interface do usuário do SupportAssist estiver ativada para o sistema. No entanto, as tarefas automatizadas são realizadas nos sistemas, mesmo que a interface do usuário do SupportAssist não esteja ativada. Para obter informações sobre como usar a interface do usuário do SupportAssist, consulte Guia do usuário do SupportAssist para PCs comerciais com o Windows OS disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

A tabela a seguir descreve as opções na seção **Tarefas automatizadas**.

### Tabela 4. Tarefas automatizadas

<table>
<thead>
<tr>
<th>Opção</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Atualização automática do SupportAssist</td>
<td>Permite o upgrade automático do SupportAssist atualize para uma versão superior.</td>
</tr>
<tr>
<td>Incluir informações do software nos dados coletados</td>
<td>Permite que a Dell colete informações sobre aplicativos instalados, drivers e atualizações do sistema operacional dos seus sistemas. <strong>NOTA:</strong> O SupportAssist não coleta quaisquer informações sobre o uso dos seus aplicativos.</td>
</tr>
<tr>
<td>Incluir informações de identificação</td>
<td>Permite que a Dell colete as informações de identificação do sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Opção</td>
<td>Descrição</td>
</tr>
<tr>
<td>-------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar verificações agendadas</td>
<td>Permita que o SupportAssist verifique automaticamente os sistemas para detectar atualizações de driver, problemas de hardware e otimizações do sistema requeridas.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> As verificações agendadas são executadas mesmo se a interface do usuário do SupportAssist estiver desativada para um sistema. Quando a verificação agendada é iniciada, uma janela é exibida onde o usuário pode optar por interromper a verificação. Se o usuário optar por interromper a verificação, uma nova tentativa será realizada posteriormente.</td>
</tr>
<tr>
<td>Otimização automática de software</td>
<td>Permita que o SupportAssist otimize automaticamente o sistema após a verificação.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> As otimizações automáticas são aplicáveis apenas a sistemas com um direito de serviço de cliente ProSupport Plus ou ProSupport Flex ativo.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> Esta caixa de seleção estará ativada somente se você tiver ativado as verificações agendadas.</td>
</tr>
<tr>
<td>Frequência</td>
<td>Selezione a frequência de realização de verificações agendadas do SupportAssist, por exemplo, mensalmente.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> As opções estarão ativadas somente se você ativar as verificações agendadas.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

A tabela a seguir descreve as opções na seção **Interações do usuário**.

### Tabela 5. Interações do usuário

<table>
<thead>
<tr>
<th>Opção</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Permitir que os usuários abram e executem o SupportAssist em seus PCs</td>
<td>Permite que os usuários visualizem e usem a interface do usuário do SupportAssist, quando você ativa a interface do usuário do SupportAssist, as outras opções nas seções de interações do usuário são ativadas.</td>
</tr>
<tr>
<td>Somente administradores</td>
<td>Ativa a interface do usuário do SupportAssist somente para usuários com direitos de administrador no sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Todos os usuários</td>
<td>Ativa a interface do usuário do SupportAssist para todos os tipos de usuários.</td>
</tr>
<tr>
<td>Exibir notificações</td>
<td>Permite que o SupportAssist exiba notificações sobre otimizações de software e atualizações de drivers.</td>
</tr>
<tr>
<td>Atualizações de drivers</td>
<td>Permite que os usuários com direitos administrativos no sistema verifiquem e instalem manualmente as atualizações de drivers.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> O termo driver refere-se a atualizações de drivers, firmware e BIOS.</td>
</tr>
<tr>
<td>Limpar arquivos</td>
<td>Limpa arquivos temporários, redundantes e outros arquivos indesejados dos sistemas de destino.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ajustar desempenho</td>
<td>Ajusta as configurações de energia, registro e alocação de memória para maximizar a velocidade de processamento dos sistemas de destino.</td>
</tr>
<tr>
<td>Otimizar rede</td>
<td>Otimiza a rede para garantir a conectividade de rede e atualiza as configurações do sistema de destino para manter uma rede eficiente e confiável.</td>
</tr>
<tr>
<td>Remover vírus e malware</td>
<td>Isola e exclui arquivos infectados por vírus e malware nos sistemas de destino.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> O recurso de remoção de vírus e malware está disponível apenas para sistemas com um direito de interações do usuário.</td>
</tr>
<tr>
<td>Opção</td>
<td>Descrição</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>serviço de cliente ProSupport Plus ou ProSupport Flex ativo.</td>
<td><strong>NOTA:</strong> O recurso de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, a China.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Fazer download do SupportAssist no TechDirect**

**Pré-requisitos**
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

**Etapas**
2. Se você tiver diversas contas, selecione uma conta da lista Selecionar Conta. **NOTA:** A lista Selecionar Conta é exibida somente se você tiver várias contas.
3. Clique na guia Gerenciar SupportAssist.
4. No miniaplicativo Implementação, clique em IMPLEMENTAR.
5. Clique em FAZER DOWNLOAD.
6. Na seção Implementar o SupportAssist para PC's que executam o Windows, realize um dos procedimentos a seguir:
   - Para fazer download da versão de 64 bits, selecione a versão do Windows de 64 bits.
   - Para fazer download da versão de 32 bits, selecione a versão do Windows de 32 bits.
7. Clique em FAZER O DOWNLOAD DO PACOTE DO WINDOWS. O download do arquivo executável do SupportAssist é feito.
   - **CUIDADO:** Não implemente o arquivo executável diretamente em seus sistemas de destino. Você deve executar o arquivo executável para extrair o pacote de implementação do SupportAssist. É recomendável configurar o SupportAssist no TechDirect antes de implementar o pacote extraído.
   - **CUIDADO:** Se você tiver um arquivo executável cujo download foi feito anteriormente utilizando a mesma conta do TechDirect, não o utilize para extrair um novo pacote de implementação. Você deve utilizar o arquivo executável cujo download foi feito recentemente para extrair um novo pacote de implementação.

**Extração do pacote de implementação do SupportAssist**

**Pré-requisitos**
É necessário ter baixado o arquivo executável do SupportAssist a partir do TechDirect. Consulte Fazer download do SupportAssist no TechDirect.

**Etapas**
1. Acesse o local em que você baixou o arquivo executável do SupportAssist a partir do TechDirect.
2. Clique duas vezes no arquivo .exe. Os arquivos a seguir são extraídos automaticamente no mesmo local em que o arquivo executável é salvo e o assistente do Gerenciador de pacotes de implementação é exibido.
   - SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
   - SupportAssistToken.txt
3. No assistente, selecione o formato de pacote de implementação requerido.

**NOTA:** É recomendável que você selecione Executável do Windows como o formato do pacote de implementação. Isso simplifica o processo para implementar o SupportAssist ou modificar uma implementação existente.

As opções Criar uma nova implementação ou Reimplementar com detalhes atualizados do proxy são exibidas somente se você selecionar o Programa de instalação do Windows.


5. Execute uma das seguintes etapas:

- Se os sistemas nos quais você implementou o SupportAssist se conectam à Internet diretamente, clique em Avançar.
- Se os sistemas nos quais você implementou o SupportAssist se conectam à Internet por meio de um servidor proxy, realize as etapas a seguir:
  a. Selecione Conectar-se à Internet por meio do proxy.
  b. Insira o endereço e o número da porta.
  c. Se o servidor proxy requer autenticação, selecione Esta autenticação requer proxy.
  d. Insira o nome de usuário e a senha.

**NOTA:** Para a autenticação do servidor proxy, recomenda-se que você forneça o nome de usuário e a senha de uma conta de serviço que não expire.


7. Clique em Procurar, selecione a pasta onde deseja extrair o pacote de implementação e clique em AVANÇAR.

- Se você selecionar Executável do Windows, um arquivo .exe será criado na pasta especificada e a página Instruções de Implementação será exibida.
- Se você selecionar Programa de instalação do Windows, os arquivos a seguir serão criados na pasta especificada e a página Instruções de Implementação será exibida:
  - Arquivo MST
  - CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi

8. Observe as instruções de implementação exibidas na página Instruções de Implementação e, em seguida, feche o assistente.

### Implementação do SupportAssist para PCs Comerciais

#### Pré-requisitos
Os sistemas de destino devem cumprir os requisitos mínimos do sistema para o SupportAssist. Consulte Requisitos mínimos do sistema.

#### Sobre esta tarefa
A Dell validou a implementação do SupportAssist para PCs comerciais nos sistemas utilizando o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). No entanto, você pode usar qualquer ferramenta de implementação para implementar o SupportAssist.

#### Etapas

1. Se você extraiu o pacote de implementação no formato .exe, implemente o arquivo executável nos sistemas de destino usando uma ferramenta de implementação.

2. Se você extraiu o pacote de implementação no formato .msi, faça o seguinte:
   a) Verifique se o SupportAssist para PCs domésticos e o SupportAssist para ProManage não estão instalados nos sistemas nos quais você deseja implementar o SupportAssist para PCs comerciais. Para desinstalar o SupportAssist para PCs domésticos e o SupportAssist para ProManage, implemente e execute o script CheckAndUninstall.ps1 nos sistemas de destino.
   b) Use um dos seguintes comandos para implementar o SupportAssist:
      - Para 64 bits: \msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.
      - Para 32 bits: \msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.

onde <downloaded path> é o caminho da pasta na qual você fez o download do SupportAssist executável a partir do TechDirect.
SupportAssist PCs comerciais


Depois de fazer download do SupportAssist, execute o arquivo executável para extrair o pacote de implementação que pode ser implementado no sistema de destino para a instalação do SupportAssist. Para obter mais informações, consulte Extração do pacote de implementação do SupportAssist e Implementação do SupportAssist para PCs comerciais.

Testar a conectividade do SupportAssist

Pré-requisitos

- Os sistemas de destino devem ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter direitos de administrador nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

Para monitorar os seus sistemas e fornecer suporte técnico automatizado, o SupportAssist precisa estar conectado à Dell. Execute o teste de conectividade em qualquer um dos sistemas de destino após a implementação para determinar se o SupportAssist está conectado com sucesso à Dell.

Etapas

1. Acesse o sistema de destino no qual você quer executar o teste de conectividade.
2. Clique em Iniciar para abrir o menu do programa.
3. Clique com o botão direito em Prompt de comando e clique em Executar como administrador.
   A janela do Prompt de comando é mostrada.
4. Navegue até as localizações a seguir, dependendo da arquitetura do sistema operacional:
   - Em sistemas de 64 bits: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
   - Em sistemas de 32 bits: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
5. Digite SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity e pressione Enter.
   - Se as configurações de conexão com a Internet no arquivo de configuração não estiverem corretas, a seguinte mensagem será exibida:
     Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
   - Se a conexão com a Dell estiver indisponível devido a uma interrupção temporária, a mensagem a seguir será exibida:
     Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
   - Se a instalação estiver concluída e o SupportAssist puder se conectar à Dell, a seguinte mensagem será mostrada:
     Connection successful.
Modificação da configuração do SupportAssist implementado

Depois de implementar o SupportAssist, você pode modificar a configuração do SupportAssist aplicada em todos os sistemas ou sistemas em um grupo de dispositivos específico. As configurações são selecionadas automaticamente pelos sistemas quando eles se conectam à Internet e verificam se há atualizações de configuração a cada 24 horas. Consulte Configurar o SupportAssist.

No entanto, se você quiser modificar os detalhes de conexão com a Internet para os sistemas, será necessário atualizar e implementar manualmente o pacote de implementação.

Tópicos:
- Modificação e implementação do SupportAssist

Modificação e implementação do SupportAssist

Etapas
2. Clique duas vezes no arquivo .exe.
   Os arquivos a seguir são extraídos automaticamente e o assistente do Extrator de Pacotes de Implementação é exibido.
   - SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
   - SupportAssistToken.txt
3. No assistente, selecione o formato de pacote de implementação requerido.
   As opções Criar uma nova implementação ou Reimplementar com detalhes atualizados do proxy são exibidas somente se você selecionar o Programa de instalação do Windows.
5. Execute uma das seguintes etapas:
   - Se os sistemas nos quais você implementou o SupportAssist se conectam à Internet diretamente, clique em Avançar.
   - Se os sistemas nos quais você implementou o SupportAssist se conectam à Internet por meio de um servidor proxy, realize as etapas a seguir:
     a. Selecione Conectar-se à Internet por meio do proxy.
     b. Insira o endereço e o número da porta.
     c. Se o servidor proxy requer autenticação, selecione Esta autenticação requer proxy.
     d. Insira o nome de usuário e a senha.
         ☑ NOTA: Para a autenticação do servidor proxy, recomenda-se que você forneça o nome de usuário e a senha de uma conta de serviço que não expire.
   A página Localização do Arquivo é exibida.
7. Clique em Navegar e selecione a pasta para a qual você deseja extrair o pacote de implementação.
   - Se você selecionar Executável do Windows, um arquivo EXE será criado na pasta especificada e a página Instruções de Implementação será exibida.
   - Se você selecionar Windows Installer, os arquivos a seguir serão criados na pasta selecionada e a página Instruções de Implementação será exibida:
• Arquivo MST com as configurações modificadas
• CheckAndUninstall.ps1
• SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi

9. Execute uma das seguintes etapas:
• Se você extraiu o pacote de implantação no formato EXE, implemente o arquivo EXE nos sistemas de destino usando uma ferramenta de implementação.
• Se você extraiu o pacote de implementação no formato MSI, execute o seguinte comando para implementar o pacote de implementação do SupportAssist:
  msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
  onde <downloaded path> é a localização da pasta na qual você fez o download do SupportAssist executável a partir do TechDirect.
Percepções do PC

Juntamente com os sistemas de monitoramento de problemas de hardware e software, o SupportAssist também coleta dados de utilização e desempenho do sistema. Você pode usar as informações coletadas para tomar decisões de negócios, por exemplo, upgrades de hardware.

Para acessar as percepções do PC, vá para Serviços > SupportAssist > Percepções do PC > VISUALIZAR.

**NOTA:** As percepções do PC estão disponíveis somente em sistemas com direitos de serviço de cliente do ProSupport, ProSupport Plus ou ProSupport Flex.

Tópicos:
- Painel de controle
- Métricas para sistemas específicos

### Painel de controle

O painel de controle de percepções exibe uma visão geral consolidada das informações de status dos sistemas de destino. O painel de controle também exibe informações sobre a idade do sistema, estabilidade e seus componentes.

**NOTA:** Por padrão, as informações exibidas na página são baseadas nos dados coletados durante os últimos sete dias.

Clique no ícone de configurações no miniaplicativo para definir o limite de um parâmetro.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Painel de controle**:

#### Tabela 6. Painel de controle

<table>
<thead>
<tr>
<th>Miniaplicativo</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Estabilidade e idade do PC</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Erros frequentes de sistema operacional</td>
<td>Número de sistemas nos quais as falhas do sistema operacional igualaram ou excederam o limite</td>
</tr>
<tr>
<td>Fim da vida útil próximo</td>
<td>Número de sistemas que igualaram ou excederam o limite de idade do PC</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Componentes</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Uso alto de memória</td>
<td>Número de sistemas nos quais a utilização de memória igualou ou excedeu o limite</td>
</tr>
<tr>
<td>Uso alto da CPU</td>
<td>Número de sistemas nos quais a utilização da CPU igualou o limite</td>
</tr>
<tr>
<td>Pouca memória instalada</td>
<td>Número de sistemas nos quais a RAM instalada foi igual ou inferior ao limite</td>
</tr>
<tr>
<td>Tempo de execução da bateria ruim</td>
<td>Número de sistemas que utilizaram a energia da bateria por menos tempo que o limite</td>
</tr>
<tr>
<td>Pouco armazenamento disponível</td>
<td>Número de sistemas nos quais o espaço de armazenamento disponível é menor que o limite</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Para visualizar a lista de sistemas de destino afetados, clique em **Visualizar lista**. A página **PCs** é exibida.

### Métricas para sistemas específicos

A página **PCs** permite filtrar vários sistemas de destino e visualizar as métricas e recomendações de um sistema específico.

**NOTA:** Por padrão, as informações exibidas na página são baseadas nos dados coletados durante os últimos sete dias.

Você pode definir filtros avançados ativando ou desativando cada filtro e definindo os valores de cada filtro. Para filtrar sistemas em um grupo de dispositivos específico, selecione o grupo na lista **LOCAL/GRAUPO**. Para filtrar sistemas por garantia, selecione o direito de serviço na lista **GARANTIA**.
Após definir os filtros desejados, clique em **ATUALIZAR** para visualizar os resultados em formato tabular.

A tabela a seguir descreve as métricas exibidas na página PCs.

### Tabela 7. Métricas para sistemas específicos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Coluna</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Etiqueta de serviço</strong></td>
<td>O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é uma sequência alfanumérica.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Modelo</strong></td>
<td>O modelo do sistema, por exemplo, Latitude E7440</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>CPU</strong></td>
<td>Categorização média de utilização da CPU do processador instalado no sistema. A utilização é categorizada da seguinte forma, com base no critério definido pela Dell:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Normal — a utilização média da CPU está dentro do nível normal.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Médio — a utilização média da CPU às vezes é alta e normal em outros momentos.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Alta — a utilização média da CPU está no nível mais alto.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Armazenamento Restante</strong></td>
<td>Espaço médio de armazenamento disponível na unidade C do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Utilização da memória</strong></td>
<td>Utilização média da memória instalada no sistema</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Memória instalada</strong></td>
<td>Tamanho da RAM instalada no sistema</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Integridade da bateria</strong></td>
<td>Porcentagem média de carga que a bateria retém quando está totalmente carregada em relação a sua capacidade projetada</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Tempo de Execução da Bateria</strong></td>
<td>Número médio de horas que o sistema pode funcionar quando não está conectado a uma tomada elétrica</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Falhas de SO</strong></td>
<td>Número de falhas do sistema operacional ocorridas no sistema</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Idade do PC</strong></td>
<td>Número de meses desde que a Dell enviou o sistema</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Etiqueta de patrimônio</strong></td>
<td>Etiqueta de patrimônio do sistema</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Para visualizar métricas adicionais, clique no **exibido no canto inferior esquerdo da tabela e selecione as colunas que deseja visualizar.

Para visualizar os resultados como um mapa de calor, selecione **Visualizar como mapa de calor**. Os tons mais escuros de azul indicam uso excessivo de um componente e os tons mais claros indicam uso aceitável do componente.

Para procurar uma etiqueta de serviço específica, use a barra de pesquisa. Os resultados da pesquisa fornecem uma visão detalhada do desempenho do sistema. As métricas específicas do sistema que são exibidas nos resultados da pesquisa são:

- Informações do sistema — fornecem informações detalhadas sobre o sistema de destino, como a etiqueta de patrimônio, a idade do sistema, o modelo, a versão do BIOS e assim por diante.
- Utilização do sistema — fornece um resumo detalhado das métricas do sistema de destino, como o número de falhas do sistema, o número de falhas do aplicativo, o armazenamento restante no sistema e assim por diante.
- Alertas — fornecem detalhes de erros e falhas no sistema de destino.
- Aplicativos mais usados — apresenta informações sobre os aplicativos mais usados no sistema de destino.
Como gerenciar seus ativos

Depois de implementar o SupportAssist, os detalhes do sistema são coletados automaticamente e exibidos na página Gerenciar Ativos no TechDirect. Use a página Gerenciar Ativos para organizar seus dispositivos em grupos e integrar seus alertas do SupportAssist com o ServiceNow.

1. **NOTA:** Você precisa de direitos de administrador do SupportAssist para gerenciar seus ativos no TechDirect.

Tópicos:

- Como acessar a página Gerenciar Ativos
- Gerenciar Ativos
- Guia Meus ativos
- Como organizar dispositivos e grupos
- Como gerenciar um PC único

Como acessar a página Gerenciar Ativos

**Pré-requisitos**

Você precisa estar conectado ao TechDirect com direitos de administrador ou de técnico do SupportAssist.

**Etapas**

2. Clique na guia Ativos.
3. Se você tiver diversas contas, selecione uma conta da lista Seleccionar Conta.
   1. **NOTA:** A lista Seleccionar Conta é exibida somente se você tiver várias contas.
4. No miniaplicativo Ativos, clique em GERENCIAR.

**Resultados**

A página Gerenciar Ativos é exibida.

Gerenciar Ativos

A página Gerenciar Ativos permite que você execute várias ações nos dispositivos que são gerenciados usando o SupportAssist. No entanto, as ações que você pode executar dependem do tipo de conta usada para fazer log-in no TechDirect, por exemplo, administrador do SupportAssist ou técnico do SupportAssist.

Use os seguintes links que são exibidos na página Gerenciar Ativos para executar várias ações.

- **Organizar Grupos e Dispositivos** — criar ou excluir um grupo e mover dispositivos entre grupos. Consulte Como organizar dispositivos e grupos.
- **Integrar ao ServiceNow** — habilite ou desabilite a integração de alertas do SupportAssist com sua solução ServiceNow. Consulte Como integrar os alertas do SupportAssist com o ServiceNow.
- **Recomendações para seus PCs** — analise várias recomendações do SupportAssist para manter seus PCs em funcionamento com o melhor desempenho. Consulte Recomendações.
Guia Meus ativos

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na guia Meus ativos. Por padrão, as colunas Local, Grupo, Etiqueta de Serviço, Região, Tipo de Produto, Modelo e Plano de garantia são exibidas. Clique no ícone no canto inferior esquerdo da tabela para selecionar as colunas que deseja visualizar.

Tabela 8. Meus ativos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Coluna</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Local</td>
<td>Nome do local ao qual o dispositivo está designado.</td>
</tr>
<tr>
<td>Grupo</td>
<td>Grupo ao qual o dispositivo está designado.</td>
</tr>
<tr>
<td>Etiqueta de serviço</td>
<td>O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é uma sequência alfanumérica. NOTA: Se o dispositivo for gerenciado pelo SupportAssist, a coluna Etiqueta de serviço exibirá um ícone do . Para sistemas que executam o SupportAssist para PCs comerciais 2.1.0 e posterior, a etiqueta de serviço é vinculada. Para visualizar os detalhes do dispositivo e gerenciar o sistema, clique na etiqueta de serviço. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um único PC.</td>
</tr>
<tr>
<td>Região</td>
<td>Região onde o dispositivo está presente.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tipo de produto</td>
<td>Tipo do dispositivo.</td>
</tr>
<tr>
<td>Modelo</td>
<td>Número do modelo do dispositivo.</td>
</tr>
<tr>
<td>Plano de Garantia</td>
<td>Plano de serviço do dispositivo.</td>
</tr>
<tr>
<td>Data de Expiração</td>
<td>Data em que o plano de serviço expira.</td>
</tr>
<tr>
<td>Endereço IP</td>
<td>Endereço IP do dispositivo.</td>
</tr>
<tr>
<td>Nome do host</td>
<td>Nome de host do dispositivo.</td>
</tr>
<tr>
<td>Contato do SupportAssist</td>
<td>Detalhes de contato para o SupportAssist</td>
</tr>
<tr>
<td>Status do Alerta</td>
<td>Status do dispositivo quando o alerta foi recebido.</td>
</tr>
<tr>
<td>SO</td>
<td>O tipo de sistema operacional instalado no dispositivo.</td>
</tr>
<tr>
<td>Etiqueta de patrimônio</td>
<td>Etiqueta de ativo do dispositivo.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

A guia Meus ativos também inclui opções para:
- Criar solicitação de serviço
- Criar solicitação de envio
- Verificar status do envio
- Análise de garantia
- Fazer download dos dados de inventário de ativos

Criar solicitação de serviço

Pré-requisitos
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa
Criar uma solicitação de serviço para um dispositivo e enviá-la para a Dell
**Etapas**

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte **Gerenciar ativos**.
2. Clique em **Meus ativos**.
3. Na lista **Locais**, selecione o local apropriado.
4. Selecione o dispositivo para o qual você deseja criar uma solicitação de serviço.
5. Clique em **CIAR SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**.
   A página **Criar solicitação de serviço** será exibida.
6. Verifique a etiqueta de serviço e clique em **AVANÇAR**.
7. Insira o incidente e as informações de contato.
8. Analise as informações fornecidas e clique em **AVANÇAR**.
9. Clique em **ENVIAR**.

**Resultados**

A solicitação de serviço é enviada à Dell.

---

**Criar solicitação de envio**

**Pré-requisitos**

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

**Sobre esta tarefa**

Criar solicitações de envio para peças em caso de uma falha de hardware.

**Etapas**

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte **Acessar a página Gerenciar ativos**.
2. Clique em **Meus ativos**.
3. Na lista **Locais**, selecione o local apropriado.
4. Selecione o dispositivo para o qual você deseja criar uma solicitação de envio.
5. Clique em **CIAR ENVIO**.
   A página **Criar solicitação de envio** será exibida.
6. Verifique a etiqueta de serviço e clique em **AVANÇAR**.
7. Insira o incidente e as informações de contato.
8. Analise as informações fornecidas e clique em **AVANÇAR**.
9. Clique em **ENVIAR**.
   A solicitação de envio é enviada à Dell.

---

**Verificar status do envio**

**Pré-requisitos**

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

**Sobre esta tarefa**

Verifica o status de uma solicitação de envio de peças.

**Etapas**

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte **Acessar a página Gerenciar ativos**.
2. Clique em **Meus ativos**.
3. Na lista **Locais**, selecione o local apropriado.
4. Selecione o dispositivo para o qual uma solicitação de envio de peças será iniciada.
5. Clique em **VERIFICAR STATUS DO ENVIO**. A página **Pesquisar envios** é exibida.
6. Dígite o número da solicitação de suporte, o número do envio ou a etiqueta de serviço e clique em **PESQUISAR**.

**Resultados**
Os detalhes do envio são exibidos.

**Análise de garantia**

**Pré-requisitos**
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

**Sobre esta tarefa**
Analisar o status da garantia de um dispositivo.

**Etapas**
1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte Como acessar a página Gerenciar Ativos.
2. Clique em **Meus ativos**.
3. Na lista **Locais**, selecione o local apropriado.
6. Verifique a etiqueta de serviço do dispositivo e clique em **VALIDAR**.

**Resultados**
O status da garantia do dispositivo é exibido.

**Fazer o download dos dados de inventário de ativos**

**Pré-requisitos**
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

**Sobre esta tarefa**
Faça download dos dados de inventário para seus ativos na guia **Meus ativos**.

**Etapas**
1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte Como acessar a página Gerenciar Ativos.
2. Clique em **Meus ativos**. Uma lista de todos os dispositivos associados à sua conta do TechDirect será exibida.
3. Como opção, filtre a lista selecionando o tipo de dispositivo ou um local na lista **Local**. A lista filtrada será exibida.
4. Clique em **FAZER DOWNLOAD DO CSV**. Os dados de inventário de ativos são baixados e salvos em um arquivo CSV.
   Se o número de linhas da lista for maior que 400, a janela **Fazer download de dados para CSV** será exibida.
5. Se a janela **Fazer download de dados para CSV** for exibida, faça o seguinte:
   a) Na lista **Seletor**, selecione o intervalo de linhas que você deseja fazer o download.
   b) Clique em **FAZER DOWNLOAD**.
Resultados
Os dados de inventário de ativos são baixados e salvos em um arquivo CSV.

Como organizar dispositivos e grupos
O link Organizar dispositivos e grupos na página Gerenciar Ativos permite a você:
- Criar um grupo
- Mover dispositivos entre grupos existentes
- Excluir um grupo

Locais e grupos de dispositivos
A tabela a seguir fornece informações sobre os locais e grupos de dispositivos.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Locais</th>
<th>Grupos de dispositivos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Um local é um identificador lógico de alto nível de seus ativos com base em um local físico. Quando você faz download e implementa o SupportAssist a partir do TechDirect, um local é criado automaticamente com os detalhes de todos os dispositivos nos quais o SupportAssist é implementado.</td>
<td>• Um grupo de dispositivos é um grupo lógico de ativos dentro de um local. Por padrão, o seu local não contém nenhum grupo de dispositivos. A criação de grupos de dispositivos permite organizar os seus ativos. Você pode criar um ou mais grupos de dispositivos dentro de um local. Um grupo de dispositivos pode ser criado com ativos do mesmo site.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Criar grupo de dispositivos

Pré-requisitos
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa
Você pode criar grupos de dispositivos para organizar os dispositivos com base na sua necessidade.

Etapas
2. Clique em Organizar dispositivos e grupos.
3. Clique em CRIAR GRUPO. A janela Criar novo grupo é exibida.
4. Na lista Local, selecione um local.
5. Insira um nome para o grupo e clique em CRIAR.
Se quiser mover dispositivos para o grupo, selecione Sim, selecione os dispositivos que você deseja mover para o grupo e, em seguida, clique em.
O grupo de dispositivos é criado e os dispositivos são movidos para o grupo no prazo de 24 horas.

Mover dispositivos entre grupos existentes

Pré-requisitos
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.
Sobre esta tarefa
Você pode mover dispositivos de um grupo de dispositivos para outro, desde que os grupos de origem e de destino estejam dentro do mesmo local.

Etapas
2. Clique em Organizar dispositivos e grupos.
4. Na lista Local, selecione o local.
5. A partir da lista Do Grupo, selecione o grupo de dispositivos do qual você deseja mover os dispositivos. Os dispositivos do grupo de dispositivos selecionado estão listados no painel à esquerda.
6. A partir da lista Para o Grupo, selecione o grupo de dispositivos para o qual você deseja mover os dispositivos. Os dispositivos do grupo de dispositivos selecionado estão listados no painel à direita.
7. Se você quiser selecionar dispositivos em todas as páginas, marque a caixa de seleção Selecionar entre páginas.
8. Selecione os dispositivos que estão listados no painel à esquerda e clique no . Para mover os dispositivos de volta para o painel à esquerda, clique no .

Resultados
Os dispositivos são movidos para o novo grupo de dispositivos em alguns minutos.

Atualizar o nome do grupo

Sobre esta tarefa
Depois de criar um grupo, você pode atualizar o nome do grupo de acordo com sua necessidade.

Etapas
2. Clique em Organizar dispositivos e grupos.
3. Na lista Seleccionar local, selecione o local.
4. Localize a linha em que os detalhes do grupo de dispositivos que você deseja atualizar estão listados.
5. Nessa linha, clique no e, em seguida, clique em Editar.

| NOTA: | Só é possível atualizar o nome do grupo. Você não poderá selecionar um local diferente na lista Local. |

6. Clique em SALVAR.

Excluir grupo de dispositivos

Pré-requisitos
- Certifique-se de que o grupo de dispositivos que você deseja excluir não contenha nenhum dispositivo.
- Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas
2. Clique em Organizar dispositivos e grupos.
3. Como opção, na lista Seleccionar local, selecione um local.
4. Localize a linha onde são listados os detalhes do grupo de dispositivos que você deseja excluir.
5. Na linha que você localizar, clique no e, em seguida, clique em Excluir.
NOTA: A opção para excluir é exibida somente quando o grupo de dispositivos não tem nenhum dispositivo nele. Se você quiser excluir um grupo de dispositivos que contenha dispositivos, é preciso movê-los para outro grupo de dispositivos. Consulte Mover dispositivos entre grupos existentes.

Resultados
O grupo de dispositivos será excluído.

Como gerenciar um PC único

O SupportAssist para PCs comerciais permite solucionar um sistema único instantaneamente. Você também pode realizar manutenção preventiva ao otimizar os sistemas de destino. Para visualizar o status, executar verificações e realizar atualizações e otimizações no sistema de destino, acesse a página Meus ativos e clique na etiqueta de serviço.

NOTA: Você pode visualizar as tarefas de otimização para todos os sistemas, mas só pode executar as tarefas para sistemas com um direito de serviço de cliente ativo do ProSupport Plus ou ProSupport Flex.

Você pode executar os seguintes tipos de otimizações no sistema de destino:

- **Solução de problemas ativa** — permite executar otimizações remotas instantaneamente nos sistemas de destino. Para obter mais informações, consulte Solução de problemas ativa.
- **Manutenção preventiva** — permite executar otimizações nos sistemas de destino para fins de manutenção. Para mais informações, consulte Manutenção preventiva.

Detalhes do dispositivo

A seção Detalhes do dispositivo exibe as seguintes informações do sistema de destino:

- **Visão geral do dispositivo** — esse painel exibe o tipo de modelo, o tipo de ativo, o código de serviço expresso, o nome do sistema, o sistema operacional e a versão do BIOS do sistema.
- **Informações de serviço** — esse painel exibe os direitos de serviço, a data de expiração da garantia, a versão do SupportAssist instalada no sistema, o último contato com a Dell e os detalhes recentes do caso.

Solução de problemas ativa

Para executar as otimizações imediatamente, o sistema de destino deve estar on-line e o usuário do sistema deve estar disponível para o SupportAssist executar as tarefas.

Você pode executar as seguintes otimizações remotas no sistema de destino:

- Verificar e instalar as atualizações de driver disponíveis para o sistema (somente para sistemas executando o SupportAssist para PCs comerciais versão 2.1.1).
- Verificar se há problemas de hardware no sistema.
- Limpar arquivos temporários, redundantes e outros arquivos indesejados do sistema.
- Ajustar as configurações de energia, arquivos do registro e alocações de memória para melhorar o desempenho do sistema.
- Você pode otimizar a conectividade de rede para torná-la eficiente e confiável, ajustando as configurações.
- Isole, remova e restaure os arquivos corrompidos por vírus e malware para manter seu sistema seguro.


Após a conclusão das tarefas de otimização remota no sistema de destino, uma mensagem de confirmação é exibida em cada bloco em que a otimização foi executada. Em seguida, você pode informar ao usuário do sistema para fechar a janela do navegador.

Manutenção preventiva

Você pode executar otimizações nos sistemas de destino para fins de manutenção em intervalos regulares.

Você pode executar as seguintes otimizações no sistema de destino:
- Verificar e instalar as atualizações de driver disponíveis para o sistema (somente para sistemas executando o SupportAssist para PCs comerciais versão 2.1.1).
- Verificar se há problemas de hardware no sistema.
- Apague arquivos temporários, redundantes e outros arquivos indesejados do seu sistema.
- Ajustar as configurações de energia, arquivos do registro e alocações de memória para melhorar o desempenho do sistema.
- Você pode otimizar a conectividade de rede para torná-la eficiente e confiável, ajustando as configurações.
- Isole, remova e restaure os arquivos corrompidos por vírus e malware para manter seu sistema seguro.

Para executar as otimizações, clique na tarefa de otimização necessária. A tarefa é enfileirada e, quando o sistema de destino estiver disponível, o usuário do sistema será notificado sobre as tarefas pendentes a cada 4 horas. O usuário pode optar por postergar a tarefa duas vezes, após isso, a tarefa é executada automaticamente.

NOTA: A notificação é exibida por 90 segundos no sistema de destino. Se o usuário não postergar a tarefa no prazo de 90 segundos, a tarefa será executada automaticamente.

Após a conclusão das tarefas de otimização no sistema de destino, uma mensagem de confirmação é exibida em cada bloco em que a otimização foi executada.
Recomendações para seus PCs

Os SupportAssist para PCs comerciais permitem analisar as recomendações para os sistemas de destino. Essas recomendações são exibidas com base em verificações agendadas ou no conjunto de dados mais recentes recebidos dos sistemas de destino.

Para otimizar os sistemas, vá para Serviços > SupportAssist > Recomendações para PC > VIZUALIZAR.

NOTA: Você pode visualizar as recomendações para todos os sistemas na garantia, mas o só pode otimizar remotamente os sistemas com um direito de serviço de client ProSupport Plus ou ProSupport Flex ativo.

NOTA: Se você ativou a Otimização automática de software para sistemas de destino na configuração do SupportAssist, as recomendações não serão exibidas para sistemas com um serviço de client ProSupport Plus ou ProSupport Flex ativo que utilizam essa configuração. As otimizações para esses sistemas são executadas automaticamente durante as verificações agendadas.

A tabela a seguir descreve os detalhes dos tipos de recomendação que são exibidos na página Recomendações para seus PCs.

Tabela 10. Tipos de recomendação para vários dispositivos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Bloco</th>
<th>Tipo de recomendação</th>
<th>Ação</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Drivers &amp; downloads</td>
<td>Indica o número de atualizações disponíveis para PCs. Também é possível filtrar atualizações urgentes, recomendadas e opcionais.</td>
<td>Para analisar as atualizações disponíveis, clique em ANALISAR ATUALIZAÇÕES. Para atualizar os drivers, faça o seguinte: 1. Clique em ANALISAR A LISTA DO PC. 2. Selecione os sistemas nos quais você deseja atualizar os drivers. NOTA: Por padrão, os sistemas nos quais você pode atualizar os drivers são exibidos. Use a tecla de alternância para visualizar os sistemas nos quais não é possível atualizar os drivers. 3. Clique em ATUALIZAR. CUIDADO: Antes de atualizar o BIOS nos sistemas ativados para BitLocker, você deve desativar a criptografia do BitLocker no sistema. NOTA: Pode ser necessário reiniciar o sistema para concluir a instalação de determinados drivers.</td>
</tr>
<tr>
<td>Varredura de hardware</td>
<td>Indica o número de PCs que não foram verificados em x número de dias, em que x representa 30 dias, 60 dias ou 90 dias.</td>
<td>Para verificar o hardware do sistema, faça o seguinte: 1. Clique em ANALISAR A LISTA DO PC. 2. Selecione os sistemas nos quais você deseja executar a verificação. NOTA: Por padrão, os sistemas nos quais você pode executar a verificação são exibidos. Use a tecla de alternância para visualizar os sistemas nos quais não é possível de executar a verificação. 3. Clique em EXECUTAR.</td>
</tr>
<tr>
<td>Bloco</td>
<td>Tipo de recomendação</td>
<td>Ação</td>
</tr>
<tr>
<td>---------------------</td>
<td>--------------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>----------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Limpar arquivos</strong></td>
<td>Indica o espaço em disco que pode ser limpo nos PCs. Esses dados estão disponíveis por 30, 60 ou 90 dias.</td>
<td>Para limpar o espaço em disco, faça o seguinte:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1. Clique em <strong>ANALISAR A LISTA DO PC</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>2. Selecione os sistemas nos quais você deseja limpar o espaço em disco.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> Por padrão, os sistemas nos quais você pode limpar o espaço em disco são exibidos. Use a tecla de alternância para visualizar os sistemas nos quais não é possível limpar o espaço em disco.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3. Clique em <strong>EXECUTAR</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ajustar desempenho</strong></td>
<td>Indica o número de PCs que não tiveram seu desempenho ajustado em x número de dias, em que x representa 30, 60 ou 90 dias.</td>
<td>Para ajustar o desempenho do sistema, faça o seguinte:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1. Clique em <strong>ANALISAR A LISTA DO PC</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>2. Selecione os sistemas nos quais você deseja ajustar o desempenho do sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> Por padrão, os sistemas nos quais você pode realizar o ajuste de desempenho são exibidos. Use a tecla de alternância para visualizar os sistemas nos quais não é possível realizar o ajuste de desempenho.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3. Clique em <strong>EXECUTAR</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Otimizar rede</strong></td>
<td>Indica o número de PCs que não tiveram as configurações de rede otimizadas em x número de dias, em que x representa 30, 60 ou 90 dias.</td>
<td>Para otimizar a conectividade de rede, faça o seguinte:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1. Clique em <strong>ANALISAR A LISTA DO PC</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>2. Selecione os sistemas nos quais você deseja otimizar a conectividade de rede.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> Por padrão, os sistemas nos quais você pode otimizar a conectividade de rede são exibidos. Use a tecla de alternância para visualizar os sistemas nos quais não é possível realizar o ajuste de desempenho.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3. Clique em <strong>EXECUTAR</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Remover vírus &amp; malware</strong> (apenas para sistemas que executam o SupportAssist para PCs comerciais versão 2.1.1)</td>
<td>Indica o número de programas indesejados disponíveis nos PCs. Também é possível filtrar e visualizar a contagem de vírus, malware e programas potencialmente indesejados (PUPs).</td>
<td>Para analisar os resultados, clique em <strong>ANALISAR RESULTADOS</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Para remover vírus, malware ou PUPs, faça o seguinte:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1. Clique em <strong>ANALISAR A LISTA DO PC</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>2. Selecione os sistemas dos quais você deseja remover vírus, malware ou PUPs.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td><strong>NOTA:</strong> Por padrão, os sistemas dos quais você pode remover vírus, malware ou PUPs são exibidos. Use a tecla de alternância para visualizar os sistemas nos quais não é possível realizar o ajuste de desempenho.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3. Clique em <strong>REMOVER</strong>.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Gerenciamento de alertas do SupportAssist no TechDirect


NOTA: Para visualizar ou gerenciar alertas para problemas de hardware, você precisa inscrever-se no serviço de despacho automático no TechDirect.

Tópicos:
- Configurar regras de alerta no TechDirect
- Visualizar alertas do SupportAssist no TechDirect
- Alertas do SupportAssist
- Integrando os alertas do SupportAssist com o ServiceNow

Configurar regras de alerta no TechDirect

Os administradores em sua organização podem configurar regras para determinar como os alertas do SupportAssist serão manipulados pelo TechDirect. Por exemplo, você pode optar por encaminhar automaticamente todos os alertas ao suporte técnico ou colocar os alertas no TechDirect para que sua equipe de suporte analise e determine se os alertas devem ser encaminhados à Dell.

Pré-requisitos
- Certifique-se de que as credenciais de sua conta do TechDirect são as mesmas que você usou em Minha conta durante a implementação do SupportAssist.
- Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas
2. Clique na guia Gerenciar SupportAssist.
3. No miniaplicativo Configurar Regras do SupportAssist, clique em CONFIGURAR. A página Configurar Regras do SupportAssist é exibida.
4. Na seção Período de inatividade, insira o número de dias em que um alerta pode residir na fila sem atividade.
5. Na seção Alertas do suporte técnico, realize uma das ações a seguir:
   - Selecione Sim para encaminhar diretamente todos os alertas de suporte técnico para a Dell.
   - Selecione Não, enviar tudo para a fila de alertas do SupportAssist para enviar todos os alertas de suporte técnico para sua conta do TechDirect. Sua equipe de suporte pode analisar os alertas e determinar se eles devem ser encaminhados à Dell.
6. Na seção Alertas de despacho, realize uma das opções a seguir:
   - Selecione Sim para encaminhar todos os alertas de despacho de peças para a Dell.
   - Selecione Não, enviar tudo para a fila de alertas do SupportAssist para enviar todos os alertas de envio de peças para a fila de alertas do SupportAssist. Sua equipe de suporte pode analisar os alertas e determinar se eles devem ser encaminhados à Dell.
7. Se a seção Gerenciamento de grupos for exibida, clique em ADICIONAR REGRA AO GRUPO.

NOTA: As regras de grupo são usadas para identificar o endereço para onde as peças despachadas devem ser enviadas. Sempre que um alerta do SupportAssist é encaminhado à Dell para despacho de peças, o endereço no
alerta é comparado com os endereços definidos nas regras de grupo. Se houver uma correspondência, as informações de endereço associadas a essa regra de grupo serão usadas para identificar o endereço para onde as peças despachadas deverão ser enviadas.

8. Na janela **Padrão de várias unidades**, digite o seguinte e clique em **SALVAR**.
   - Na lista **Selecionar grupo**, selecione um grupo de dispositivos.
   - Na lista **Selecionar relacionamento**, selecione um relacionamento.
   - Na lista **Selecionar fuso horário**, selecione um fuso horário.
   - Na lista **Selecionar técnico**, selecione um técnico de suporte.

9. Clique em **SALVAR REGRAS DE ALERTA**.

**Visualizar alertas do SupportAssist no TechDirect**

**Pré-requisitos**
Você precisa estar conectado ao TechDirect com direitos de administrador ou de técnico do SupportAssist.

**Sobre esta tarefa**
Quando um problema é detectado nos sistemas que são monitorados usando o SupportAssist, um alerta é criado automaticamente no TechDirect.

**Etapas**
1. Vá para **Serviços > SupportAssist**.
   - A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia Ativos.
3. No miniaplicativo **Alertas**, clique em **GERENCIAR**.
   - A página **Alertas do SupportAssist** é exibida.

**Alertas do SupportAssist**
Você pode visualizar os detalhes sobre os alertas que são gerados pelo SupportAssist na página **Alertas do SupportAssist** no TechDirect. A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Alertas do SupportAssist**. Por padrão, a **Etiqueta de serviço**, o **Número do alerta**, o **Tipo de alerta**, o **Registro de data e hora da última atividade**, o **Proprietário**, o **Nome da empresa** e as colunas **Linha de negócios** são exibidos. Clique no na parte inferior esquerda da tabela para selecionar as colunas que deseja visualizar.

1. **NOTA:** Você pode selecionar apenas sete colunas.

**Tabela 11. Alertas do SupportAssist**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nome</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Etiqueta de serviço</strong></td>
<td>O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Número do alerta</strong></td>
<td>O número exclusivo da solicitação de suporte que é atribuído ao alerta a que você pode fazer referência ao entrar em contato com o suporte técnico da Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Tipo de alerta</strong></td>
<td>Tipo de alerta:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Suporte técnico</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Despacho</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Notas</strong></td>
<td>Detalhes do problema que foi detectado e as informações do erro para investigação.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Marca de hora da criação</strong></td>
<td>Data e hora em que o alerta foi criado no TechDirect.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Registro de data e hora da última atividade</strong></td>
<td>Data e hora da última ação realizada por administrador ou técnico do SupportAssist.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Nome

<table>
<thead>
<tr>
<th>Status</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>O status do alerta:</td>
<td>• Não atribuído — nenhum técnico do SupportAssist tem a propriedade.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Atribuído — um técnico do SupportAssist tem a propriedade.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Falha no envio — falha na tentativa de encaminhamento para a Dell.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Proprietário

O técnico do SupportAssist que é proprietário de um alerta.

### Nome da empresa

Nome da empresa

### Linha de negócios

Linha de negócios

### Ações

Clique para ver as ações disponíveis para o alerta. Os usuários com direitos técnicos do SupportAssist podem:

- Assumir a propriedade do caso
- Atualizar os detalhes do caso
- Encerrar o caso
- Encaminhar o caso para a Dell

**NOTA:** Os usuários com direitos de administrador do SupportAssist podem realizar todas as ações disponíveis para os usuários com direitos técnicos do SupportAssist. Um administrador do SupportAssist pode também atribuir um caso a um de seus técnicos do SupportAssist.

---

### Ações sobre os alertas do SupportAssist

Você pode tomar medidas sobre os alertas que são criados pelo SupportAssist por meio do TechDirect. A tabela a seguir descreve as ações disponíveis para alertas criados pelo SupportAssist.

**Tabela 12. Ações de alerta**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tipo de conta TechDirect</th>
<th>Ações disponíveis</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Administrador do SupportAssist</td>
<td>Atribuir caso</td>
<td>Atribui um técnico do SupportAssist como o proprietário de um caso. Também pode ser usada para reatribuir a outro técnico do SupportAssist.</td>
</tr>
<tr>
<td>Administrador do SupportAssist e técnico do SupportAssist</td>
<td>Assumir propriedade</td>
<td>Os técnicos individuais do SupportAssist com uma conta do TechDirect podem ver todos os alertas do SupportAssist à medida que chegam. Um técnico do SupportAssist pode assumir a propriedade de um alerta. Um técnico do SupportAssist não pode reatribuir alertas, apenas o administrador do SupportAssist para a conta pode reatribuir alertas.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Atualizar</td>
<td>Exibe a página <strong>Detalhes</strong> que permite adicionar uma observação ou um anexo sobre o alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fechar caso</td>
<td>Fecha o caso. Nem você nem a Dell poderão executar qualquer ação no alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Encaminhar para Dell EMC</td>
<td>Encaminha a solicitação de suporte para o suporte técnico. Você pode continuar monitorando o progresso nas páginas <strong>Suporte técnico</strong> ou <strong>Resumo do envio</strong> no TechDirect.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Integrando os alertas do SupportAssist com o ServiceNow

Se a sua organização usa o ServiceNow para gerenciamento de TI e de Helpdesk, você pode integrar alertas do SupportAssist alertas com sua solução ServiceNow. A integração com o ServiceNow permite a criação automática de um incidente no ServiceNow para seus alertas do SupportAssist.

**NOTA:** Depois que a integração com o ServiceNow estiver ativada, os alertas do SupportAssist alertas não poderão ser gerenciados usando o TechDirect. No entanto, você precisa usar o TechDirect para solicitar um despacho de peças ou enviar uma solicitação de suporte para a Dell.

**Ativar a integração com o ServiceNow**

**Pré-requisitos**

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

**Etapas**

1. Vá para **Serviços > SupportAssist**. A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Ativos**.
3. Se você tiver diversas contas, selecione uma conta da lista **Selecionar Conta**.
   
   **NOTA:** A lista **Selecionar Conta** é exibida somente se você tiver várias contas.
4. No mniaplicativo **Ativos**, clique em **GERENCIAR**. A página **Gerenciar Ativos** é exibida.
5. Clique em **Integrar com ServiceNow**. A página **Integração ao ServiceNow Case Management** é exibida.
6. Na lista **Selecionar o local do SupportAssist**, selecione o local necessário.
   
   **NOTA:** O local exibido na lista **Selecionar local do SupportAssist** é o nome da empresa que foi inserido no arquivo de configuração do SupportAssist.
7. Desmarque a caixa de seleção **Desativar (continuar gerenciando os alertas do SupportAssist no TechDirect)**.
8. Se você quiser que o SupportAssist crie automaticamente um incidente no ServiceNow:
   a) Selecione **Usar Instância do ServiceNow**.
   b) Digite a ID da instância do ServiceNow, nome de usuário, senha e endereço de e-mail para notificações de falhas.
   
   **NOTA:** Se o SupportAssist não for capaz de criar automaticamente um incidente no ServiceNow, será enviado um e-mail para o endereço fornecido no campo **Notificação de Falha**.
   c) Clique em **Enviar alerta de teste** para enviar um alerta de teste para sua instância do ServiceNow.
9. Se você quiser receber detalhes dos alertas do SupportAssist por e-mail:
   a) Selecione **Usar E-mail**.
   b) No campo **De**, insira o endereço de e-mail a partir do qual você deseja receber os detalhes de alerta do SupportAssist.
   c) No campo **Notificações de alerta**, insira o endereço de e-mail para o qual você deseja enviar detalhes de alerta do SupportAssist.
   d) No campo **Notificação de Falha**, insira o endereço de e-mail para o qual deve ser enviada uma notificação se o SupportAssist não conseguir enviar os detalhes do alerta.
   e) Clique em **Enviar e-mail de teste** para enviar um e-mail de teste para o endereço inserido no campo **Notificações de falha**.
10. Clique em **SALVAR**.
Desativar a integração com o ServiceNow

Pré-requisitos
Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa
Desativar a integração de alertas do SupportAssist com sua solução ServiceNow.

**NOTA:** Depois que a integração ao ServiceNow for desativada, você poderá gerenciar os alertas do SupportAssist usando a página Alertas do SupportAssist no TechDirect.

Etapas
1. Vá para **Serviços > SupportAssist**. A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Ativos**.
3. Se você tiver diversas contas, selecione uma conta da lista **Selecionar Conta**.
   **NOTA:** A lista **Selecionar Conta** é exibida somente se você tiver várias contas.
4. No miniaplicativo **Ativos**, clique em **GERENCIAR**. A página **Gerenciar Ativos** é exibida.
5. Clique em **Integrar com ServiceNow**. A página **Integração ao ServiceNow Case Management** é exibida.
6. Na lista **Selecionar o local do SupportAssist**, selecione o local necessário.
   **NOTA:** O local exibido na lista **Selecionar o local do SupportAssist** é o nome da empresa que foi inserido durante a configuração do SupportAssist.
7. Selecione a caixa de seleção **Desativar (continuar gerenciando os alertas do SupportAssist no TechDirect)**.
8. Clique em **SALVAR**.

Resultados
A integração do ServiceNow para alertas do SupportAssist é desativada.
Recuperar os dados do SupportAssist usando o WMI

Você pode obter informações sobre o estado de cada sistema em que o SupportAssist é implantado usando classes do Windows Management Instrumentation (WMI). O namespace para acessar os perfis e classes do SupportAssist é root\supportassist. As informações expostas pelas classes do WMI são as seguintes:

- Status do registro
- Detalhes da solicitação de suporte
- Detalhes do alerta
- Detalhes da configuração e do direito

Esta seção oferece informações sobre as classes de WMI disponíveis.

**DSA_RegistrationInformation**

**Tabela 13. DSA_RegistrationInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propriedade</th>
<th>Tipo de propriedade</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Uma string que identifica exclusivamente a instância da classe.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| IsRegistrationDone     | CIM_BOOLEAN         | Um valor booleano que indica se o SupportAssist está registrado junto à Dell. | Os valores possíveis são:  
                          |                     | • True — o SupportAssist está registrado junto à Dell.  
                          |                     | • False — o SupportAssist não está registrado junto à Dell. |
| RegistrationTime       | CIM_DATETIME        | Indica a data e a hora em SupportAssist foi registrado.                    |

**DSA_CaseInformation**

**Tabela 14. DSA_CaseInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propriedade</th>
<th>Tipo de propriedade</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Uma string que identifica exclusivamente a instância da classe.</td>
</tr>
<tr>
<td>CaseID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Uma string que identifica o número da solicitação de suporte criada para uma instância.</td>
</tr>
<tr>
<td>Descrição</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Uma string que fornece uma descrição da solicitação de suporte.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Tipo                   | CIM_UNIT16          | Um inteiro que indica o tipo de solicitação de suporte. Os valores possíveis são:  
                          |                     | • 0 — qualquer outra solicitação de suporte.  
                          |                     | • 1 — solicitação de suporte para obter suporte técnico da Dell. |
### Propriedades e descrições

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propriedade</th>
<th>Tipo de propriedade</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2 — solicitação de suporte para despacho de peças.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Status**

- UM inteiro que indica o status da solicitação de suporte.
- **Os valores possíveis são:**
  - 0 — qualquer outro status.
  - 1 — a solicitação de suporte foi enviada.
  - 2 — a solicitação de suporte está aberta.
  - 3 — a solicitação de suporte está reaberta.
  - 4 — a solicitação de suporte está em andamento.
  - 5 — o cliente adiou a solicitação de suporte.
  - 6 — a solicitação de suporte está fechada.

**CaseCreationTime**

- Indica a data e a hora em que a solicitação de suporte foi criada.

**AlertDetails**

- A string fornece os detalhes do alerta para o qual a solicitação de suporte foi criada.

### Tabela 15. DSA_AlertInformation

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propriedade</th>
<th>Tipo de propriedade</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstanceID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Uma string que identifica exclusivamente a instância da classe.</td>
</tr>
<tr>
<td>TrapID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Uma string que identifica o ID da interceptação do alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td>EventID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Uma string que identifica o ID do alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertDescription</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Uma string que descreve o alerta.</td>
</tr>
<tr>
<td>AlertTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Indica a data e a hora em que o alerta foi criado.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Tabela 16. DSA_SystemInformation

<table>
<thead>
<tr>
<th>Propriedade</th>
<th>Tipo de propriedade</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nome</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>Uma string que fornece o nome do sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>IsConfigurationSet</td>
<td>CIM_BOOLEAN</td>
<td>Um valor boolean que indica se a configuração está definida no sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Direito</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Indica o plano de serviço do sistema.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- **Os valores possíveis são:**
  - 0 — Outros
  - 1 — Basic
<table>
<thead>
<tr>
<th>Propriedade</th>
<th>Tipo de propriedade</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<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 — Garantia desconhecida</td>
</tr>
<tr>
<td>EntitlementExpireDate</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Indica a data de expiração do plano de serviço do sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Versão</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Uma string que identifica a versão do SupportAssist instalada no sistema.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Dados coletados pelo SupportAssist

Os dados necessários para a solução de um problema são automaticamente coletados do sistema pelo SupportAssist e enviados de forma segura para o suporte técnico. Esses dados permitem que a Dell forneça a você uma experiência de suporte aprimorada, eficiente e rápida.

Juntamente com os sistemas de monitoramento de problemas de hardware e software, o SupportAssist também coleta dados de utilização e desempenho do sistema. Você pode usar as informações coletadas para tomar decisões de negócios, por exemplo, upgrades de hardware.

A tabela a seguir lista os dados coletados de diversos componentes do seu sistema.

Tabela 17. Monitoramento do sistema

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorias</th>
<th>Atributos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Informações do sistema</td>
<td>Etiqueta de serviço do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Modelo do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Placa-mãe ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>BIOS Version</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tipo de sistema</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Processor Information (Informações do processador)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Processor Speed</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Video Controller</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bytes da RAM de vídeo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Número de exibições</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sistema operacional</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Watts do Adaptador CA</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Informações da Unidade lógica</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>RAM do sistema (GB)</td>
</tr>
<tr>
<td>Uso e energia do sistema</td>
<td>Horas com alimentação CA</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Horas com alimentação CC</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ciclos de energia</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Estados de suspensão</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tempo em estados de suspensão</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Configurações de gerenciamento de energia</td>
</tr>
<tr>
<td>Bateria</td>
<td>Posição</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Manufacture Date</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Número de série</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Química</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Capacidade nominal</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nome</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nome do fabricante</td>
</tr>
<tr>
<td>Categorias</td>
<td>Atributos</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Corrente</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tensão</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ciclos</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Capacidade de carga total</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Temperatura</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Logs do fabricante</td>
</tr>
<tr>
<td>Armazenamento (HDD/SSD)</td>
<td>Posição de disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nome do disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Modelo de fabricação do disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tamanho do disco em MB</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Disco ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Posição da partição do disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nome da partição do disco</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tamanho da partição do disco em MB</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Percentual de tempo de leitura</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Percentual de tempo de gravação</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Percentual de tempo ocioso</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bytes de leitura em MB</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bytes de gravação em MB</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Logs do SMART</td>
</tr>
<tr>
<td>Eventos do sistema</td>
<td>Eventos de falha do SO</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Power Events</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Thermal Events</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Eventos de erro de inicialização</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Eventos de diagnóstico</td>
</tr>
<tr>
<td>Processador</td>
<td>Utilização da CPU</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Threads simultâneas</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Comprimentos da fila</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Estados C</td>
</tr>
<tr>
<td>Memória</td>
<td>Posição da DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nome da DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fabricante da DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>peça da DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Local da DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nº de série da DIMM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Uso de memória livre/disponível</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Atividade de paginação</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Dados coletados pelo SupportAssist
A tabela a seguir descreve as informações do sistema que são coletadas e enviadas para a Dell uma vez a cada 24 horas como parte do monitoramento de rotina do sistema.

**Tabela 18. Monitoramento de rotina do sistema**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Atributo</th>
<th>Descrição</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Versão do esquema</td>
<td>Versão do esquema usado para monitoramento de rotina do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Versão do agente</td>
<td>Versão do SupportAssist implementada no sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Etiqueta de serviço</td>
<td>O identificador único do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Modelo do Sistema</td>
<td>Nome do modelo do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Informações de registro</td>
<td>Status do registro do SupportAssist</td>
</tr>
<tr>
<td>Versão do SO</td>
<td>Versão do sistema operacional em execução no sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Versão do SP</td>
<td>Service Pack do sistema operacional</td>
</tr>
<tr>
<td>Data UTC</td>
<td>Data e hora quando as informações de monitoramento de rotina do sistema foram enviadas para a Dell</td>
</tr>
<tr>
<td>Versão do BIOS</td>
<td>Versão do BIOS instalado no sistema.</td>
</tr>
<tr>
<td>Status</td>
<td>Status do alerta dependendo da gravidade, por exemplo, advertência</td>
</tr>
<tr>
<td>Descrição</td>
<td>Informações sobre a falha do sistema, por exemplo, alto uso da CPU</td>
</tr>
<tr>
<td>Espaço livre em disco rígido</td>
<td>Espaço livre disponível no disco rígido do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Atributo</td>
<td>Descrição</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Uso de memória</td>
<td>Quantidade de memória do sistema usada</td>
</tr>
<tr>
<td>Uso da CPU</td>
<td>Quantidade de CPU usada</td>
</tr>
<tr>
<td>Data local</td>
<td>Data e a hora do sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Data da última inicialização</td>
<td>Data e hora em que o sistema foi reiniciado da última vez</td>
</tr>
<tr>
<td>Data da execução atualizada do Windows</td>
<td>Data e hora em que o Windows foi atualização pela última vez no sistema</td>
</tr>
<tr>
<td>Contagem de BSOD em 24 horas</td>
<td>Número ocorrências de de tela azul nas últimas 24 horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Informações de alerta</td>
<td>Identificador exclusivo do alerta</td>
</tr>
<tr>
<td>Fonte</td>
<td>Origem de onde o alerta foi gerado</td>
</tr>
<tr>
<td>Tipo</td>
<td>Tipo de o alerta, por exemplo, alerta preditivo</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Perguntas frequentes

1. **Comprei meus sistemas por meio de um parceiro do canal Dell. Posso gerenciar os sistemas usando o SupportAssist no TechDirect?**

   Sim, se você comprou sistemas de um parceiro Dell ou por meio de uma empresa de terceiros, você pode gerenciar os sistemas utilizando o SupportAssist no TechDirect. Você deve utilizar uma conta TechDirect que não seja gerenciada pelo seu parceiro para gerenciar seus sistemas.

2. **Sou um parceiro Dell. Posso gerenciar os sistemas Dell vendidos a um cliente usando o SupportAssist no TechDirect?**

   Não, um parceiro Dell não pode gerenciar sistemas Dell pertencentes a um cliente usando o SupportAssist no TechDirect.

3. **Tenho o SupportAssist para PCs domésticos instalado nos sistemas da minha organização. Posso implementar o SupportAssist para PCs comerciais neles?**

   Antes de instalar o SupportAssist para PCs comerciais, você deve desinstalar o SupportAssist para PCs domésticos dos sistemas. Para desinstalar o SupportAssist para PCs domésticos, implemente e execute o script `CheckAndUninstall.ps1` nos sistemas de destino.

4. **Tenho a versão do SupportAssist para PCs comerciais instalado no meu sistema. Posso instalar a versão do SupportAssist para PCs domésticos no mesmo sistema?**

   Não, você não pode instalar as duas versões no mesmo sistema. Se você tentar instalar o SupportAssist para PCs domésticos, uma mensagem de erro será exibida.

5. **Que contas Dell devo criar antes de começar a implantação?**

   Se você planeja gerenciar os alertas do SupportAssist a partir do TechDirect:
   - Inscreva-se no TechDirect com as mesmas credenciais que você usa para a Minha Conta Dell. Para inscrever sua organização no TechDirect, acesse [Www.techdirect.com](http://Www.techdirect.com).

6. **Como instalo uma Minha conta Dell?**

   Para criar uma Minha Conta Dell, execute as seguintes etapas:
   b. Na página **Fazer login**, clique em **Criar uma conta**.
   c. Na página **Registro da conta Dell.com**, digite os detalhes obrigatórios, clique em **Registro completo**.

7. **Como posso configurar uma conta TechDirect?**

   A sua empresa deve designar um administrador para configurar sua conta TechDirect. Este administrador deve acessar [Www.techdirect.com](http://Www.techdirect.com) e clicar em **Registrar-se agora** para começar o processo de inscrição. Como parte desse processo, o administrador adiciona usuários técnicos que recebem um e-mail com a confirmação da inscrição e com informações de log-in. Usuários que desejem despachar peças devem, primeiro, concluir os cursos de certificação on-line disponíveis no portal TechDirect. Para obter mais informações, consulte [Www.techdirect.com](http://Www.techdirect.com).

8. **O SupportAssist não executa verificações agendadas, mesmo que estejam ativadas para os sistemas de destino. Por quê?**

   O SupportAssist executa uma verificação agendada no sistema de destino apenas se critérios a seguir forem atendidos no momento da verificação:
   - Se o sistema estiver conectado a uma tomada elétrica, a porcentagem de bateria deve ser maior que 50%
   - Se o sistema não estiver conectado a uma tomada elétrica, a duração da bateria deve ser maior que uma hora
   - O usuário não está executando nenhuma tarefa no sistema

9. **Posso atualizar o BIOS em um sistema ativado para BitLocker?**

   É recomendável desabilitar a criptografia do BitLocker no sistema antes de atualizar o BIOS.
Utilização de largura de banda de rede

O SupportAssist usa a largura de banda de rede para vários eventos que precisam de conectividade para a Dell. A largura de banda de rede usada pode variar com base no número sistemas de destino que são monitorados pelo SupportAssist. A tabela a seguir fornece a média da largura de banda da rede utilizada pelo SupportAssist para monitornamento de 100 sistemas por um mês.

**Tabela 19. Utilização média de largura de banda de rede**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Evento</th>
<th>Frequência</th>
<th>Largura de banda da rede (em KB/s)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Registro do SupportAssist</td>
<td>Uma vez após a implantação</td>
<td>323</td>
</tr>
<tr>
<td>Envio de informação de monitoramento de rotina do sistema</td>
<td>Uma vez a cada 24 horas após a implantação</td>
<td>114</td>
</tr>
<tr>
<td>Envio de informações periódicas de monitoramento do sistema</td>
<td>Uma vez entre cada 30-45 dias após a implantação</td>
<td>3.700</td>
</tr>
<tr>
<td>Envio de alerta e informações de estado do sistema</td>
<td>Quando um alerta é detectado</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>Verificação das informações de garantia do sistema</td>
<td>Uma vez após a implantação</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Criação de solicitação de suporte</td>
<td>Quando um alerta é qualificado para criação de uma solicitação de suporte</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Verificação de atualizações</td>
<td>Uma vez por semana</td>
<td>2000</td>
</tr>
</tbody>
</table>