SupportAssist för företagsdatorer med Windows operativsystem
Driftsättnings guide – Använda TechDirect
Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

**OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

**CAUTION:** VIKTIGT anger antingen risk för skada på maskinvara eller förlust av data och förklarar hur du kan undvika problemet.

**WARNING:** En WARNING visar på en potentiell risk för egendoms-, personskador eller dödsfall.

# Innehåll

1 Inledning .............................................................................................................................. 5
   Version.................................................................................................................................. 5
   Målgrupp............................................................................................................................ 5
   Nya funktioner i denna version.......................................................................................... 5
   TechDirect översikt............................................................................................................. 5
   SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner............................................................ 6
   System som stöds................................................................................................................ 7
   Sändbara delar................................................................................................................... 8
   Minimisystemkrav............................................................................................................. 8
   Ytterligare resurser.......................................................................................................... 9

2 Konfigurera och distribuera SupportAssist ........................................................................ 10
   Konfigurera SupportAssist............................................................................................... 10
   Preferenser...................................................................................................................... 11
   Hämta SupportAssist från TechDirect............................................................................ 12
   Packa upp SupportAssist driftsättningsspaket............................................................... 13
   Driftsätta SupportAssist för företagsdatorer.................................................................. 14
   Uppgradera SupportAssist för företagsdatorer............................................................... 14
   Test av SupportAssist-anslutning.................................................................................... 14

3 Ändra driftssatt SupportAssist-konfiguration .................................................................. 16
   Ändra och driftsätt SupportAssist.................................................................................... 16

4 Datorinsikter ...................................................................................................................... 18
   Instrumentpanel................................................................................................................ 18
   Mått för specifika system............................................................................................... 18

5 Hantera dina inventarier .................................................................................................. 20
   Sidan Åtkomst till hantera inventarier............................................................................ 20
   Hantera inventarier.......................................................................................................... 20
   Mina inventarier............................................................................................................... 20
   Skapa serviceförfrågan.................................................................................................... 21
   Skapa förfrågan om utsändning...................................................................................... 22
   Kontrollera status för utsändning................................................................................... 22
   Se över garanti................................................................................................................. 23
   Hämta lagerdata för inventarier..................................................................................... 23
   Organisera inventarier och grupper............................................................................. 24
   Platser och inventariegrupper....................................................................................... 24
   Skapa inventariegrupp.................................................................................................... 24
   Flytta inventarier mellan befintliga grupper................................................................. 24
   Uppdatera plats- eller gruppnamn................................................................................ 25
   Ta bort en inventariegrupp............................................................................................ 25
   Hantera en enskild dator.............................................................................................. 26
   Inventarieinformation..................................................................................................... 26
Aktiv felsökning..............................................................................................................................................................26
Förebyggande underhåll................................................................................................................................................26

6 Rekommendationer för dina datorer..............................................................................................................................28

7 Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect............................................................................................................30
  Konfigurera varningsregler i TechDirect..................................................................................................................30
  Visa SupportAssist-varningar i TechDirect.............................................................................................................31
  SupportAssist-varningar............................................................................................................................................31
  SupportAssist varningsåtgärder..................................................................................................................................32
  Integrering av SupportAssist med ServiceNow.........................................................................................................32
  Aktivera ServiceNow-integrering...........................................................................................................................33
  Inaktivera ServiceNow-integrering.........................................................................................................................33

8 Hämta SupportAssist-data genom att använda WMI..................................................................................................35

9 Data samlas in av SupportAssist................................................................................................................................38

10 Vanliga frågor och svar..............................................................................................................................................46

Bilaga A: Dataförbrukning..............................................................................................................................................49
SupportAssist är en proaktiv och förebyggande teknik som ger automatiserad teknisk support för dina Dell-system.


SupportAssist samlar in och skickar den nödvändiga systeminformationen på säkert vis till Dells tekniska support. Den insamlade informationen gör att Dell kan ge dig förbättrad, effektiv och snabbare support.

SupportAssist gör det möjligt att optimera ditt system genom att ta bort oönskade filer, optimera nätverksinställningar, finjustera systemprestanda, samt ta bort virus och skadliga program. Det identifierar även uppdateringar av drivrutiner som är tillgängliga för ditt system.


**Ämnen:**
- Version
- Målgrupp
- Nya funktioner i denna version
- TechDirect översikt
  - SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner
  - System som stöds
  - Sändbara delar
  - Minimisystemkrav
  - Ytterligare resurser

**Version**

2.1.4

**Målgrupp**

Informationen i denna driftsättningsguide är främst avsedd för administratörer som hanterar SupportAssist på datorer med operativsystemet Windows.

**Nya funktioner i denna version**

- Automatisk uppdatering av SupportAssist för användare som är inloggade utan administratörsrättigheter.
- Se en grafisk framställning av datorer med aktuella serviceplaner och SupportAssist-versioner på sidan Mina inventarier.
- Se vilken version av SupportAssist som installerats på dina datorer på sidan Mina inventarier.
- Uppdatera platsnamn på sidan Organisera inventarier och grupper.

**TechDirect översikt**

TechDirect är en onlineportal där du kan konfigurera SupportAssist, hämta ett anpassat SupportAssist-paket och hantera SupportAssist-varningar som genereras för dina system.

Om du har SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect kan du:

- Skapa regler för att automatiskt vidarebefordra varningar till Dell för teknisk support eller initiera utsändning av delar.
- Manuellt granska och avgöra om varningen ska vidarebefordras till Dell.
SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

Följande tabell sammanfattar tillgängliga SupportAssist-funktioner i TechDirect för system med aktiva serviceplaner i nivån Basic, ProSupport, ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client.

Tabell 1. SupportAssist-funktioner i TechDirect med Dells serviceplaner

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kapacitet</th>
<th>Beskrivning</th>
<th>Basic</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Rekommendationer</td>
<td>Visa systemrekommendationer.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Schemalägg maskin- och programvarugenomsökningar</td>
<td>Schemalägg genomsökningar av maskin- och programvara efter dina önskemål.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Aktiv felsökning</td>
<td>Utför fjäroptimeringar direkt på systemen.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Förebyggande underhåll</td>
<td>Utför fjäroptimeringar för att upprätthålla god hälsa eller identifiera maskinvaruproblem på systemen.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Visa datorinsikter</td>
<td>SupportAssist övervakar systemanvändningsdata. Visa informationen för alla system som övervakas av SupportAssist eller system i en specifik inventariegrupp.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 2. SupportAssist-funktioner för system och Dells serviceplaner

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kapacitet</th>
<th>Beskrivning</th>
<th>Basic</th>
<th>ProSupport</th>
<th>ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Uppdatera drivrutiner</td>
<td>Genomsök och installera tillgängliga drivrutinsuppdateringar för systemen. Du kan även göra det möjligt för användare med administratörsbehörighet att uppdatera drivrutinerna på sina system.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Genomsöka maskinvara</td>
<td>Genomsök system efter maskinvaruproblem. Du kan även göra det möjligt för användare att genomsöka sina system efter maskinvaruproblem.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Rensa filer</td>
<td>Rensa bort tillfälliga, överflödiga och andra oönskade filer från systemet. Du kan även göra det möjligt för användare att rensa sina system.</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Finjustera systemprestanda</td>
<td>Justera energiinställningar, registerposter och minnestilldelning i systemen för att finjustera systemprestanda. Du kan även göra</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Kapacitet</td>
<td>Beskrivning</td>
<td>Basic</td>
<td>ProSupport</td>
<td>ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------------------------------------------</td>
<td>-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>-------</td>
<td>------------</td>
<td>-------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Kapacitet</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Optimera nätverksanlutning</td>
<td>Optimera nätverksanlutningen genom att justera inställningarna för att få ett effektivt och tillförlitligt nätverk. Du kan även göra det möjligt för användare att finjustera sina nätverksanlutningar.</td>
<td></td>
<td></td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Ta bort virus och skadlig programvara</td>
<td>Säkra systemen genom att isolera, ta bort och återställ filer som har skadats av virus och skadliga program. Du kan även göra det möjligt för användare att ta bort virus och skadliga program från systemet.</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Automatisk funktion för att identifiera problem, skicka ett meddelande om det och skapa en supportförfrågan</td>
<td>Ett meddelande skickas till primära och sekundära kontakter när Dell skapar en förfrågan om reservdelar eller teknisk support. Vid tekniska supportförfrågningar kontaktas du proaktivt av en representant från teknisk support som hjälper dig att lösa problemet.</td>
<td>X</td>
<td>✓</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Automatiserade programoptimeringar</td>
<td>SupportAssist optimiserar automatiskt systemen efter automatiserade genomsökningar.</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
<td>✓</td>
</tr>
<tr>
<td>Prediktiv problemupptäckt och skapande av en supportförfrågan för att förebygga fel</td>
<td>Ett meddelande om potentiella fel på delen skickas till din primära och sekundära kontakt. Dell öppnar en supportförfrågan och kontakter dig angående leverans av ersättningsartikeln.</td>
<td>X</td>
<td>X</td>
<td>✓</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadlig programvara är inte tillgänglig i vissa områden, till exempel Kina.

**OBS:** Om automatisk vidarebefordran är inaktiverat i TechDirect för teknisk support eller utsändning av delar, kan du granska och avgöra om varningen ska vidarebefordras till Dell.

**OBS:** Funktionen för prediktiv problemavsesökning är endast tillgänglig för batterier, hårddiskar, SSD-hårddiskar och fläktar.

**OBS:** För system som har serviceplanen Basic, kommer varningar inte att vidarebefordras till TechDirect.

## System som stöds

SupportAssist stöds på följande Dell-system:

- **Bärbara och stationära datorer:**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
• Gateways och inbäddade datorer:
  • Edge Gateways
  • Embedded Box PCs

**OBS:** SupportAssist stöds inte på virtuella maskiner.

**Sändbara delar**

När SupportAssist upptäcker ett problem med systemet, kan en ersättningsdel skickas automatiskt till dig beroende på vilken serviceplan ditt system har hos Dell.

Följande delar kan skickas ut automatiskt:

• Hårddisk
• Minnesmodulen
• Optisk läsare
• Tangentbord
• Mus
• Batteriet
• Bildskärmkort

**Minimisystemkrav**

Följande är minimikraven för system där du ska driftsätta SupportAssist:

**Tabell 3. Minimikrav**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Särskilda egenskaper</th>
<th>Krav</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Operativsystem</strong></td>
<td>Bärbara och stationära datorer:</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>OBS:</strong> SupportAssist kan användas på både 32-bitars och 64-bitars operativsystem.</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><strong>Dell Edge Gateways:</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (endast 64-bitars)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dell Embedded Box PC:er:</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (endast 64-bitars)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (endast 64-bitars)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 7 Professional (endast 64-bitars)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (endast 64-bitars)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10 Professional (endast 64-bitars)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (endast 64-bitars)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Programvara</strong></td>
<td>Microsoft .NET Framework 4.6.1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>PowerShell skriptexekvering måste vara aktiverad på systemen</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Installerat minne</strong></td>
<td>4 GB (rekommerendas)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nätverk</strong></td>
<td>Internetanslutning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Port 5700 måste vara öppen på systemen</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>OBS:</strong> SupportAssist använder även port 9012. Om den här porten inte är tillgänglig använder SupportAssist en annan tillgänglig port.</td>
<td>Köra kommandot SupportAssistUI.exe måste vara möjligt på systemen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Systemen måste kunna anslutas till följande destinationer:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></td>
</tr>
<tr>
<td>Särskilda egenskaper</td>
<td>Krav</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------</td>
<td>------</td>
</tr>
</tbody>
</table>
|                      | • [https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0](https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0)  
|                      | • [https://techdirect.dell.com](https://techdirect.dell.com)  
|                      | • [http://downloads.dell.com](http://downloads.dell.com)  
|                      | • [https://www.dell.com](https://www.dell.com)  

För att kontrollera om de ovannämnda destinationerna är anslutna till systemen, på kommandotolken, skriver du `tracert <destination address>` och trycker på Enter.

Till exempel: `tracert apidp.dell.com`

- Om systemen kan anslutas till destinationen visas lämpliga resultat.
- Om systemen inte kan ansluta till destinationen visas ett felmeddelande.

**OBS:** Kontrollera brandväggsinställningarna på systemen om du vill tillåta kommunikation.

| Webbläsare | Senaste versionerna av Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer eller Mozilla Firefox |

**Ytterligare resurser**

- Information om registrering av organisationen, hantering av SupportAssist-varningar och förfrågningar om utsändning av delar i TechDirect hittar du på [https://www.techdirect.com](https://www.techdirect.com).
- För frågor om SupportAssist, ska du gå till Dell SupportAssist Community.
Konfigurera och distribuera SupportAssist


När du har konfigurerat och hämtat SupportAssist kör du exekveringsfilen för att extrahera driftsättningspaketet som kan driftsättas på systemet för att installera SupportAssist.


Ämnen:
• Konfigurera SupportAssist
• Hämta SupportAssist från TechDirect
• Packa upp SupportAssist driftsättningspaket
• Driftsätta SupportAssist för företagsdatorer
• Uppgradera SupportAssist för företagsdatorer
• Test av SupportAssist-anslutning

Konfigurera SupportAssist

Förutsättningar
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift
TechDirect gör att du kan konfigurera automatiserade uppgifter och användarinteraktionsuppgifter i SupportAssist. Du kan konfigurera dessa inställningar för alla system du hanterar i TechDirect.

NSNotification: Konfigurationen tillämpas på systemen inom 24 timmar efter att de anslutit till internet.

Steg
2. Klicka på fliken Hantera SupportAssist.
3. På gadenen Driftsättning klickar du på Driftsätt.
4. Första gången du hämtar SupportAssist måste du verifiera ditt TechDirect-konto automatiskt genom att klicka på NÄSTA.
5. Om du redan har verifierat ditt TechDirect-konto klickar du på KONFIGURERA. Sidan Konfigurera SupportAssist för företagsdatorer visas.
6. I avsnittet Kontaktuppgifter och leveransadress gör du något av följande:
      a. Ange förmann, efternamn, e-postadress och telefonnummer.
      b. Välj önskat kontaktsätt.
      c. Klicka på SPARA.
   b. Om du vill återanvända en kontakt som du skapade tidigare väljer du kontaktnamnet i listorna Välj primär kontakt och Välj sekundär kontakt.
7. Välj någon av följande åtgärder:
• Så här lägger du till en ny leveransadress: från listan **Välj leveransadress** väljer du **Skapa ny adress**.

På sidan **Lägg till adress** kan du utföra följande steg:

a. **Välj land eller region och stat eller provins.**
   
b. **Ange adress.**
   
c. **Välj ort, postnummer och tidszon.**
   
d. Ange en unik identifierare för adressen i fältet **Adressidentifierare**.
   
   OBS: Den unika identifieraren visas i listan **Välj adress**.
   
e. Klicka på **SPARA**.

• Om du vill återanvända en leveransadress som skapats tidigare väljer du adressen i listan **Välj leveransadress**.

8. Om du vill aktivera SupportAssist för att samla in insiktsdata om datorns prestanda och användning i avsnittet **Datorprestanda och användning (för Windows)**. Om du vill inkludera insamling av användningsdata av programvara väljer du **Inkludera användningsdata av programvara**.

9. Aktivera eller inaktivera inställningarna i avsnittet **Programinställningar (för Windows)**. Mer information finns i **Inställningar**.

10. Välj någon av följande åtgärder:

   - Klicka på **SPARA** för att spara konfigurationen och driftsätta SupportAssist senare.
   - Om du vill spara konfigurationen och driftsätta SupportAssist direkt klickar du på **SPARA OCH GÅ VIDARE MED DRIFTSÄTTNING**.

   OBS: Om du uppdaterar eller ändrar konfigurationsinställningarna behöver du inte driftsätta SupportAssist på nytt. Konfigurationsinställningarna uppdateras automatiskt till systemen en gång per dygn.

### Preferenser


I följande tabell beskrivs alternativen i avsnittet **Automatiserade uppgifter**:

---

### Tabell 4. Automatiserade uppgifter

<table>
<thead>
<tr>
<th>Alternativ</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Automatisk uppdatering av SupportAssist</strong></td>
<td>Tillåt Dell att uppdatera SupportAssist automatiskt.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Inkludera information om programvara i insamlade data</strong></td>
<td>Tillåt Dell att uppdatera SupportAssist automatiskt.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Inkludera identifieringsinformation</strong></td>
<td>Tillåt Dell att uppdatera SupportAssist automatiskt.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Utför planerade genomsökningar</strong></td>
<td>Tillåt Dell att uppdatera SupportAssist automatiskt.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Automatisk programoptimering</strong></td>
<td>Tillåt Dell att uppdatera SupportAssist automatiskt.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

**Observera:** Den här kryssrutan är endast aktiverad om du har aktiverat planerade genomsökningar.

---

**Observera:** SupportAssist samlar inte in någon information om användningen av dina program.

---

**Observera:** Schemalagda genomsökningar körs även om SupportAssist användargränssnitt är inaktivt.

---

**Observera:** Auto-optimieringar gäller endast för system med aktiva serviceberättiganden för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.
I tabellen nedan beskrivs alternativen i avsnittet Användarinteraktioner:

Tabell 5. Användarinteraktioner

<table>
<thead>
<tr>
<th>Alternativ</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tillåt att användare öppnar och kör SupportAssist på sina datorer</td>
<td>Gör att användare kan visa och använda SupportAssists användargränssnitt. <strong>OBS:</strong> När du aktiverar SupportAssists användargränssnitt aktiveras övriga alternativ i användarinteraktionsavsnitten.</td>
</tr>
<tr>
<td>Endast administratörer</td>
<td>Aktiverar SupportAssists användargränssnitt enbart för användare med administratörsrättigheter på systemet.</td>
</tr>
<tr>
<td>Alla användare</td>
<td>Aktiverar SupportAssists användargränssnitt för alla användartyper.</td>
</tr>
<tr>
<td>Visa meddelanden</td>
<td>Tillåt SupportAssist att visa meddelanden om programoptimeringar och uppdateringar av drivrutiner.</td>
</tr>
<tr>
<td>Drivrutinuppdatering</td>
<td>Gör att användare med administratörsrättigheter på systemet manuellt kan kontrollera och installera drivrutinuppdateringar. <strong>OBS:</strong> Termen drivrutin avser drivrutiner, fast programvara och BIOS-uppdateringar.</td>
</tr>
<tr>
<td>Rensa filer</td>
<td>Rensar bort temporära, överflödiga och andra önskade filer från systemen.</td>
</tr>
<tr>
<td>Justera prestanda</td>
<td>Justerar energiinställningar, register och minnestilldelning för att maximera systemens processornäckhastighet.</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimera nätverket</td>
<td>Optimera nätverksanslutningen och uppdaterar dina systeminställningar för att bibehålla ett effektivt och tillförlitligt nätverk.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ta bort virus och skadlig programvara</td>
<td>Isolerar och tar bort filer som har infekterats av virus och skadliga program på systemen. <strong>OBS:</strong> Funktionen för borttagning av virus och skadliga program finns enbart på system som har aktiva serviceberättiganden för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client. <strong>OBS:</strong> Funktionen för borttagning av virus och skadlig programvara är inte tillgänglig i vissa områden, till exempel Kina.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Hämta SupportAssist från TechDirect

**Förutsättningar**
Du måste vara inloggad i TechDirect med SupportAssist administratörsrättigheter.

**Steg**
2. Klicka på fliken Hantera SupportAssist.

5. I avsnittet Driftsätt SupportAssist på datorer som kör Windows gör du något av följande:
   - Välj 64-bitars Windows-version för att hämta 64-bitars versionen.
   - Välj 32-bitars Windows-version för att hämta 32-bitars versionen.

6. Klicka på HäMTA WINDOWS-PAKET.
   Exekveringsfilen för SupportAssist hämtas.
   **CAUTION:** Om du tidigare har hämtat en exekveringsfil med samma TechDirect-konto ska du inte använda den för att packa upp ett nytt driftsättningspaket. Använd den nyligen hämtade exekveringsfilen för att packa upp ett nytt driftsättningspaket.

---

### Packa upp SupportAssist driftsättningspaket

**Förutsättningar**
Du måste ha hämtat exekveringsfilen för SupportAssist från TechDirect. Se Hämta SupportAssist från TechDirect.

**Steg**

2. Dubbelklicka på filen .exe.
   Följande filer packas automatiskt upp på samma plats där exekveringsfilen sparats, och guiden Hanterare för driftsättningspaket visas.
   - SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
   - SupportAssistToken.txt
3. I guiden väljer du önskat format för driftsättningspaketet.
   **OBS:** Vi rekommenderar att du väljer Windows exekveringsfil som format för driftsättningspaketet. Detta förenklar processen att driftsätta SupportAssist eller ändra en befintlig driftsättning.
   Om du väljer Windows Installer visas alternativen Skapa en ny driftsättning eller Ny driftsättning med uppdaterade proxyuppgifter.
4. Om du väljer Windows Installer ska du välja Skapa en ny driftsättning.
5. Välj ett av följande steg:
   - Om systemen som du distribuerade SupportAssist till ansluter direkt till internet klickar du på Nästa.
   - Om systemen som du distribuerade SupportAssist till ansluter till internet via proxyserver gör du följande:
     a. Välj Anslut till internet via proxy.
     b. Ange adress och portnummer.
     c. Om proxyservern kräver autentisering väljer du Den här proxyservern kräver autentisering.
     d. Ange användarnamn och lösenord.
     **OBS:** För proxyserverautentisering rekommenderar Dell att du använder användarnamn och lösenord för ett servicekonto som inte löper ut.
   Sidan Filens plats visas.
7. Klicka på Bläddra, välj mappen du vill packa upp driftsättningspaketet i och klicka sedan på NÄSTA.
   - Om du väljer Windows exekveringsfilskapas en .exe-fil i den angivna mappen och sidan Driftsättningsinstruktioner visas.
   - Om du väljer Windows Installer skapas följande filer i den angivna mappen och sidan Driftsättningsinstruktioner visas.
     - MST-fil
     - CheckAndUninstall.ps1
     - SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi

---

**Konfigurera och distribuera SupportAssist**
8. Notera driftsättningsinstruktionerna som visas på sidan Driftsättningsinstruktioner och stäng sedan guiden.

Driftsätta SupportAssist för företagsdatorer

Förutsättningar
Systemen måste uppfylla minimisystemkraven för SupportAssist. Se Minimisystemkrav.

Om denna uppgift
Dell har validerat driftsättning av SupportAssist för företagsdatorer på system med Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dock använda valfritt verktyg för att driftsätta SupportAssist.

Steg
1. Om du packade upp driftsättningspaketet i .exe-format driftsätter du exekveringsfilen på systemen med hjälp av ett driftsättningsverktyg.
2. Om du packade upp driftsättningspaketet i .msi-format gör du enligt följande:
   b) Använd ett av följande kommandon för att distribuera SupportAssist:
      • För 64-bitars: msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.
      • För 32-bitars: msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.

   Här är sökvägen till den mapp där du hämtade exekveringsfilen för SupportAssist från TechDirect: <downloaded path>.

Uppgradera SupportAssist för företagsdatorer
Om du har valt att automatiskt uppgradera SupportAssist för företagsdatorer, uppgraderas SupportAssist automatiskt till den senast tillgängliga versionen.

Om du vill uppgadera SupportAssist för företagsdatorer manuellt hämtar du exekveringsfilen för SupportAssist från TechDirect och använder ett driftsättningsverktyg för att driftsätta SupportAssist. Se Hämta SupportAssist från TechDirect för mer information om hur du hämtar SupportAssist.


Test av SupportAssist-anslutning

Förutsättningar
- Systemet måste ha internetanslutning.
- Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift
För att kunna övervaka dina system och ge automatiserad teknisk support, måste SupportAssist vara anslutet till Dell. Kör anslutningstest på något av systemen efter driftsättning för att se om SupportAssist har anslutit till Dell.

Steg
1. Gå till det system där du vill utföra anslutningstestet.
2. Klicka på Start för att öppna programmenyn.
4. Bläddra till någon av följande platser beroende på operativsystemets arkitektur:
5. Skriv `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` och tryck på Enter.
   - Om internetanslutningens inställningar i filen är inte korrekta visas följande meddelande:
     Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
   - Om anslutningen till Dell inte är tillgänglig tillfälligt strömbrott visas följande meddelande:
     Unable to connect to Dell due to temporary issues. Ports and URLs should be open and accessible as per the deployment guide. Retry after some time.
   - Om konfigurationen är klar och SupportAssist kan ansluta till Dell, visas följande meddelande:
     Connection successful.
**Ändra driftssatt SupportAssist-konfiguration**

När du har driftsatt SupportAssist kan du ändra vilken SupportAssist-konfiguration som används för alla system eller system i en viss inventariegrupp. Inställningarna hämtas automatiskt av systemen när de ansluter till internet och söker efter konfigurationsuppdateringar en gång per dygn. Se Konfigurera SupportAssist.

Men om du vill ändra information om internetanslutning för systemen måste du manuellt uppdatera och driftsätta driftsättningspaketet igen.

**Ämnen:**
- Ändra och driftsätt SupportAssist

### Ändra och driftsätt SupportAssist

**Steg**

   - SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
   - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
   - SupportAssistToken.txt
3. I guiden väljer du önskat format för driftsättningspaketet.
   - **OBS:** Vi rekommenderar att du väljer Windows exekveringsfil som format för driftsättningspaketet. Detta förenklar processen att driftsätta SupportAssist eller ändra en befintlig driftsättning.
5. Välj ett av följande steg:
   - Om systemen som du distribuerade SupportAssist till ansluter direkt till internet klickar du på Nästa.
   - Om systemen som du distribuerade SupportAssist till ansluter till internet via proxyserver gör du följande:
     - b. Ange adress och portnummer.
     - c. Om proxyservern kräver autentisering väljer du Den här proxyservern kräver autentisering.
     - d. Ange användarnamn och lösenord.
     - **OBS:** För proxyserverautentisering rekommenderar Dell att du använder användarnamn och lösenord för ett servicekonto som inte löper ut.
8. Klicka på Next (nästa).
   - Om du väljer Windows exekveringsfilskapas en .exe-fil i den angivna mappen och sidan Driftsättningsinstruktioner visas.
   - Om du väljer Windows installationsprogram skapas följande filer i den angivna mappen och sidan Driftsättningsinstruktioner visas:
     - MST-fil med ändrade inställningar
     - CheckAndUninstall.ps1
     - SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi
9. Välj någon av följande åtgärder:
Om du packade upp driftsättningspaketet i .exe-format driftsätter du filen på systemen med hjälp av ett driftsättningsverktyg. Om du packade upp driftsättningspaketet i MSI-format ska du köra följande kommando för att driftsätta SupportAssist driftsättningspaket:

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

Här är platsen för den mapp dit du hämtade exekveringsfilen för SupportAssist från TechDirect: <downloaded path>.
Datorinsikter

Tillsammans med övervakningssystem för maskinvaru- och programvaruproblem samlar SupportAssist även in systemets användnings- och prestandadatal. Du kan använda informationen som samlas in för att fatta affärsbeslut, till exempel om uppraderingar av maskinvara.

Om du vill få åtkomst till datorinsikter går du till Tjänster > SupportAssist > Datorinsikter > Visa.

**OBS:** Om du vill visa datorinsikter ska du kontrollera att systemet kör SupportAssist för företagsdatorer version 2.1.0 och senare.

**OBS:** Datorinsikter är enbart tillgängliga på system med ett serviceberättigande för ProSupport, ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.

**OBS:** Datorinsikter är tillgängliga för system som kör operativsystemet Windows 10. För system som kör operativsystemen Windows 7 eller 8 är det inte säkert att funktionerna fungerar som förväntat.

**Ämnen:**
- Instrumentpanel
- Mått för specifika system

## Instrumentpanel

På instrumentpanelen för insikter visas en konsoliderad översikt över systemens statusinformation. Instrumentpanelen visar även information om systemets ålder, stabilitet och komponenter.

**OBS:** Som standard baseras informationen som visas på sidan på data som samlats in under de senaste sju dagarna.

Klicka på ikonen Inställningar på gadgeten för att definiera en parametergräns.

Följande tabell beskriver informationen som visas på sidan Instrumentpanel:

### Tabell 6. Instrumentpanel

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gadget</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Datorns stabilitet och ålder</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Upprepade krascher i operativsystemet</td>
<td>Antal system där fel i operativsystemet motsvarar eller överskrider gränsvärden.</td>
</tr>
<tr>
<td>Nära livscyklens slut</td>
<td>Antal system där datoräldern är lika med eller högre än gränsvärden.</td>
</tr>
<tr>
<td>Komponenter</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hög minnesanvändning</td>
<td>Antal system där minnesanvändningen är lika med eller högre än gränsvärden.</td>
</tr>
<tr>
<td>Hög processoranvändning</td>
<td>Antal system där processoranvändningen är lika med gränsvärden</td>
</tr>
<tr>
<td>Lite installerat minne</td>
<td>Antal system där det installerade RAM-minnet är lika med eller lägre än gränsvärden.</td>
</tr>
<tr>
<td>Dålig batteritid</td>
<td>Antal system som kördes på batteriet mindre tid än gränsvärdet</td>
</tr>
<tr>
<td>Lite tillgängligt lagringsutrymme</td>
<td>Antal system där det tillgängliga lagringsutrymmet är under gränsvärden.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Om du vill visa en lista över system som påverkas klickar du på VISA LISTA. Sidan Datorer visas.

## Mått för specifika system

På sidan Datorer kan du filtrera efter olika system och visa statistik och rekommendationer för ett specifikt system.
OBS: Som standard baseras informationen som visas på sidan på data som samlats in under de senaste sju dagarna.

Du kan ställa in avancerade filter genom att växla mellan på och av för alla filter samt ställa in värden för dem. För att filtrera fram system i en specifik inventariegrupp väljer du gruppen i listan PLATS/GRUPP. Om du vill filtrera system efter garanti väljer du serviceberättigande i listan GARANTI.

När du har angett önskade filter klickar du på UPPDATERA för att visa resultaten i tabellformat.

Följande tabell beskriver måtten som visas på sidan Datorer:

**Tabell 7. Mått för specifika system**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kolumn</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Service Tag-nummer</td>
<td>Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanoemrisk sekvens.</td>
</tr>
<tr>
<td>Modell</td>
<td>Systemmodellen, exempelvis Latitude E7440</td>
</tr>
<tr>
<td>processor</td>
<td>Genomsnittlig kategorisering av processoranvändning för processorn som är installerad i systemet. Användningen kategoriseras enligt följande och baserat på kriterier som definieras av Dell:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Normal – genomsnittlig processoranvändning är inom normalnivån.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Medium – genomsnittlig processoranvändning är hög ibland och normal vid andra tillfällen.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Hög – genomsnittlig processoranvändning är på den högsta nivån.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ledigt lagringsutrymme</td>
<td>Genomsnittligt ledigt lagringsutrymme i systemets primära drivenhet</td>
</tr>
<tr>
<td>Minnesanvändning</td>
<td>Genomsnittlig användning av minnet som är installerat i systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Installerat minne</td>
<td>Storlek på RAM-minnet som är installerat i systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Batteriets hälsa</td>
<td>Genomsnittlig laddningsprocent som batteriet innehar när det är fulladdat gentemot dess utformade kapacitet</td>
</tr>
<tr>
<td>Battertid</td>
<td>Genomsnittligt antal timmar systemet kunde köras när det inte var ansluten till ett eluttag</td>
</tr>
<tr>
<td>Operativsystemfel</td>
<td>Antal operativsystemfel som inträffat på systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Datorålder</td>
<td>Antal månader sedan Dell levererade systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Inventarietagg</td>
<td>Systemets inventarietagg</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Om du vill visa fler mått klickar du på som visas i tabellens nedre vänstra hörn och väljer vilka kolumner du vill visa.

Om du vill visa resultaten som en termisk karta väljer du Visa som termisk karta. De mörkare blå nyanserna indikerar överanvändning av en komponent och de ljusare nyanserna indikerar en acceptabel användning av komponenten.

Använd sökfältet för att söka efter ett specifikt Service Tag-nummer. Sökresultaten ger en detaljerad bild av systemets prestanda. De specifika måtten som visas i sökresultaten är:

- Systeminformation – ger detaljerad information om systemet, exempelvis inventarietagg, systemets ålder, modell, BIOS-version och så vidare.
- Systemanvändning – ger en detaljerad sammanfattnings av systemets mått, exempelvis antal systemkrascher, antal programkrascher, tillgängligt lagringsutrymme i systemet och så vidare.
- Varningar – ger information om fel och krascher i systemet.
- De mest använda programmen – ger information om de mest använda programmen i systemet.
Hantera dina inventarier

När du har driftsatt SupportAssist samlas systeminformationen in automatiskt och visas på sidan Hantera inventarier i TechDirect. Använd sidan Hantera inventarier för att organiserar dina inventarier i grupper och för att integrera dina SupportAssist-varningar med ServiceNow.

**Obs:** Du måste ha SupportAssist-administratörsbehörighet för att kunna hantera dina inventarier i TechDirect.

**Ämnen:**
- Sidan Åtkomst till hantera inventarier
- Hantera inventarier
- Mina inventarier
- Organisera inventarier och grupper
- Hantera en enskild dator

**Sidan Åtkomst till hantera inventarier**

**Förutsättningar**
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsbehörighet eller SupportAssist teknikerbehörighet.

**Steg**
2. Klicka på fliken Inventarier.
3. I gadgeten Inventarier klickar du på HANTERA.

**Resultat**
Sidan Hantera inventarier visas.

**Hantera inventarier**


Använd följande länkar på sidan Hantera inventarier för att utföra olika åtgärder.
- Organisera inventarier och grupper – skapa eller ta bort en grupp och flytta inventarier mellan grupper. Se Organisera inventarier och grupper.

**Mina inventarier**

På sidan Mina inventarier finns ett diagram med antalet datorer med:
- Aktiva serviceplaner
- SupportAssist-versioner

På sidan Mina inventarier finns även information om dina hanterade inventarier.

Följande tabell beskriver vilken information som visas på sidan Mina inventarier.
Som standard visas kolumnerna Plats, Grupp, Service tag-nummer, Region, Produkttyp, Modell och Garantiplan. Klicka på i det nedre vänstra hörnet av tabellen för att välja kolumner att visa.

**Tabell 8. Mina inventarier**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kolumn</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Plats</td>
<td>Namn på platsen inventarien är tilldelad.</td>
</tr>
<tr>
<td>Grupp</td>
<td>Grupp som inventarien är tilldelad.</td>
</tr>
<tr>
<td>Service Tag-nummer</td>
<td>Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk sekvens.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>OBS:</strong> Om inventarien hanteras av SupportAssist visar kolumnen Service Tag-nummer en ikon.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>För system som kör SupportAssist för Business PC 2.1.0 och senare är Service Tag-numret hyperlänk. Om du vill visa inventarieinformation och hantera systemet klickar du på Service Tag-numret. Mer information finns i Hantera en enskild dator.</td>
</tr>
<tr>
<td>Region</td>
<td>Region där inventarien finns</td>
</tr>
<tr>
<td>Produkttyp</td>
<td>Typ av inventarie</td>
</tr>
<tr>
<td>Modell</td>
<td>Inventariens modellnummer</td>
</tr>
<tr>
<td>Garantiplan</td>
<td>Serviceplan för inventarien</td>
</tr>
<tr>
<td>Utgångsdatum</td>
<td>Det datum då serviceplanen upphör att gälla</td>
</tr>
<tr>
<td>Version</td>
<td>Systemets version av SupportAssist</td>
</tr>
<tr>
<td>IP-adress</td>
<td>Inventariens IP-adress.</td>
</tr>
<tr>
<td>Världnamn</td>
<td>Inventariens värdnamn</td>
</tr>
<tr>
<td>SupportAssist kontakt</td>
<td>Kontaktinformation för SupportAssist</td>
</tr>
<tr>
<td>Varningsstatus</td>
<td>Status för inventarien när varningen togs emot</td>
</tr>
<tr>
<td>Operativsystem</td>
<td>Inventariens typ av operativsystem</td>
</tr>
<tr>
<td>Inventarietagg</td>
<td>Systemets inventarietagg</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sidan **Mina inventarier** innehåller även alternativ för att:
- Skapa serviceförfrågan
- Skapa förfrågan om utsändning
- Kontrollera status för utsändning
- Se över garanti
- Håmta lagerdata för inventarier

**Skapa serviceförfrågan**

**Förutsättningar**
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

**Om denna uppgift**
Skapa en serviceförfrågan för en inventarie och skicka den till Dell.

**Steg**
1. Gå till sidan **Hantera inventarier**. Se **Hantera inventarier**.
2. Klicka på **Mina inventarier**.
3. Välj en plats i listan **Platser**.
5. Klicka på **SKAPA SERVICEFÖRFRÅGAN**. Sidan **SKAPA SERVICEFÖRFRÅGAN** visas.
6. Kontrollera Service Tag-numret och klicka på **NÄSTA**.
7. Ange information om incident och kontaktuppgifter.
8. Granska informationen som du angett och klicka på **NÄSTA**.
9. Klicka på **SKICKA**.

Resultat
Serviceförfrågan skickas till Dell.

**Skapa förfrågan om utsändning**

**Förutsättningar**
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

**Om denna uppgift**
Skapa förfrågningar om utsändning av delar i händelse av ett maskinvarufel.

**Steg**

1. Gå till sidan **Hantera inventarier**. Se sidan **Åtkomst till hantera inventarier**.
2. Klicka på **Mina inventarier**.
3. Välj en plats i listan **Platser**.
5. Klicka på **SKAPA UTSÄNDNING**. Sidan **Skapa förfrågan om utsändning** visas.
6. Kontrollera Service Tag-numret och klicka på **NÄSTA**.
7. Ange information om incident och kontaktuppgifter.
8. Granska informationen som du angett och klicka på **NÄSTA**.
9. Klicka på **SKICKA**.

Förfra
gan om utsändning skickas till Dell.

**Kontrollera status för utsändning**

**Förutsättningar**
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

**Om denna uppgift**
Kontrollera status för en förfrågan om utsändning av delar.

**Steg**

1. Gå till sidan **Hantera inventarier**. Se sidan **Åtkomst till hantera inventarier**.
2. Klicka på **Mina inventarier**.
3. Välj en plats i listan **Platser**.
4. Välj inventarien där en förfrågan om utsändning av delar har initierats.
5. Klicka på **KONTROLLERA UTSÄNDNINGSSTATUS**. Sidan **Sök efter utsändning** visas.
6. Ange supportärendenumret, utsändningsnumret eller Service Tag-numret och klicka på **SÖK**.

22  Hantera dina inventarier
Resultat
Utsändningsinformationen visas.

Se över garanti

Förutsättningar
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift
Se över garantistatusen för en inventarie.

Steg
2. Klicka på Mina inventarier.  
3. Välj en plats i listan Platser.  
4. Välj inventarien vars garantistatus du vill se över.  
5. Klicka på *** och därefter på SE ÖVER GARANTI NU. 
   Sidan Kontrollera garantistatus visas.  
6. Kontrollera inventariens Service Tag-nummer och klicka på VALIDERA.

Resultat
Garantistatus för inventarien visas.

Hämta lagerdata för inventarier

Förutsättningar
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift
Hämta lagerdata för dina inventarier från fliken Mina inventarier.

Steg
2. Klicka på Mina inventarier. 
   En lista över alla inventarier som är kopplade till ditt TechDirect-konto visas.  
3. Du kan även filtrera listan genom att välja typen av inventarie eller genom att välja en plats från listan Plats. 
   Den filtrerade listan visas.  
4. Klicka på HÄMTA CSV. 
   Lagerdata för inventarier hämtas och sparar i en CSV-fil.  
   Om antalet rader i listan är fler än 400 visas fönstret Hämta data till CSV.  
5. Om fönstret Hämta data till CSV visas gör du följande: 
   a) I listan Välj väljer du radintervallet som du vill hämta.  
   b) Klicka på Hämta.  

Resultat
Lagerdata för inventarier hämtas och sparar i en CSV-fil.
Organisera inventarier och grupper

Med länken Organisera inventarier och grupper på sidan Hantera inventarier kan du:

- Skapa en grupp
- Flytta inventarier mellan befintliga grupper
- Radera en grupp

Platser och inventariegrupper

Platser

- En plats är en logisk identifierare på hög nivå för dina inventarier baserat på en fysisk plats.
- När du hämtar och driftsätter SupportAssist från TechDirect skapas automatiskt en plats med information om alla inventarier som SupportAssist har installerats på.

Inventariegrupper

- En inventariegrupp är en logisk grupp av inventarier på en plats.
- Som standard innehåller en plats inte några inventariegrupper.
- Genom att skapa grupper kan du organisera dina inventarier.
- Du kan skapa en eller flera inventariegrupper på en plats.
- En grupp kan skapas med inventarier från samma plats.

Skapa inventariegrupp

Förutsättningar
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift
Du kan skapa grupper för att organisera inventarier efter behov.

Steg

2. Klicka på Organisera inventarier och grupper.
4. Välj en plats och ange ett gruppnamn.
5. Om du vill flytta inventarier till gruppen väljer du Ja och väljer vilka inventarier du vill flytta.

OBS: De primära och sekundära kontaktorna kan skilja sig för inventarier med operativsystemen Windows respektive Chrome. Om så är fallet måste du skapa separata inventariegrupper och tilldela dem unika primära och sekundära kontakter som hanterar enheterna.

Flytta inventarier mellan befintliga grupper

Förutsättningar
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift
Du kan flytta inventarier från en grupp till en annan, förutsatt att käll- och målgrupperna finns på samma plats.
Steg
2. Klicka på Organisera inventarier och grupper.
3. Klicka på HANTERA INVENTARIEGRUPPER.
   Förstret: Hantera inventarieggrupper visas.
4. Välj en plats i listan Plats.
5. I listan Från grupp väljer du den inventariegrupp som du vill flytta inventarier från.
   Inventarierna från den valda inventariegruppen visas på vänster sida av skärmen.
   Inventarierna från den valda inventariegruppen visas på höger sida av skärmen.
7. Om du vill välja inventarier över alla sidor markerar du kryssruta Välj över sidor.
8. Välj inventarierna som visas i den vänstra rutan och klicka på Flytta tillbaka inventarierna till den vänstra rutan genom att klicka på .

Resultat
Inventarierna flyttas till den nya inventariegruppen inom några minuter.

Uppdatera plats- eller gruppnamn

Om denna uppgift
När du har skapat en plats eller grupp kan du uppdatera namnet på platsen eller gruppen efter behov.

Steg
2. Klicka på Organisera inventarier och grupper.
3. Välj en plats i listan Välj plats.
5. I den raden klickar du på och därefter på Redigera.
6. Redigera plats- eller gruppnamnet och klicka på SPARA.

OBS: För att redigera platsnamnet måste du ha skapat en eller flera inventarieggrupper inom platsen.

Ta bort en inventariegrupp

Förutsättningar
• Kontrollera att gruppen du vill ta bort inte innehåller några inventarier.
• Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Steg
2. Klicka på Organisera inventarier och grupper.
3. Om du vill kan du välja en plats i listan Välj plats.
5. I den raden klickar du på och på Ta bort.

OBS: Alternativet med borttagning visas endast när gruppen inte har några inventarier. Om du vill ta bort en grupp som innehåller inventarier måste du flytta inventarierna till en annan grupp. Se Flytta inventarier mellan befintliga grupper.
Hantera dina inventarier

Resultat

Inventariegruppen raderas.

Hantera en enskild dator

SupportAssist för företagsdatorer gör det möjligt att felsöka ett enskilt system direkt. Du kan även utföra förebyggande underhåll genom att optimera dina system. Om du vill visa status, köra genomsökningar och utföra uppdateringar och optimeringar på ett system går du till sidan Mina inventarier och klickar på Service Tag-numret.

**OBS:** Du kan visa optimeringsuppgifter för alla system, men kan endast utföra uppgifterna på system med ett aktivt serviceberättigande för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.

Du kan utföra följande typer av optimeringar på dina system:

- Aktiv felsökning – utför fjärroptimeringar direkt på systemen. Läs mer under Aktiv felsökning.
- Förebyggande underhåll – utför optimeringar på systemen i underhållssyfte. Läs mer under Förebyggande underhåll.

Inventarieinformation

I avsnittet Inventarieinformation visas följande information om systemet:

- **Inventarieöversikt** – i det här fönstret visas modelltyp, inventarietyp, expresservicekod, systemnamn, operativsystem och systemets BIOS-version.
- **Tjänsteinformation** – i det här fönstret visas serviceberättiganden, utgångsdatum för garanti, SupportAssist-version som är installerad på systemet, senaste kontakt med Dell och den senaste ärendeinformationen.

Aktiv felsökning

Om du vill utföra optimeringar direkt måste systemet vara online och systemanvändaren vara tillgänglig för att SupportAssist ska kunna köra uppgifterna.

Du kan utföra följande fjärroptimeringar på ett system:

- Genomsök och installera drivrutinsuppdateringar som är tillgängliga för systemet (endast för system som kör SupportAssist för företagsdatorer, version 2.1.1 och senare).
- Genomsök systemet efter maskinvaruproblem.
- Rensa bort tillfälliga, överflödiga och andra oönskade filer från systemet.
- Justera energiinställningar, registerposter och minnestilldelning för att finjustera systemprestandan.
- Optimera nätverksanslutningen genom att justera inställningarna för att få ett effektivt och tillförlitligt nätverk.
- Isolera, ta bort och återställ filer som har skadats av virus och skadliga program för att hålla systemen säkra.

När du kör en fjärroptimeringsuppgift köas aktiviteten för att köras när systemet är online. Om du vill utföra fjärrooptimeringar direkt klickar du på DELA LÄNK, anger länken till systemanvändaren och meddelar användaren att den ska öppna länken i ett nytt webbläsarfönster. Webbbläsarfönstret måste vara öppet under tiden som SupportAssist utför optimeringarna.

När fjärrooptimeringsuppgifterna har slutförts på systemet visas ett bekräftelsemeddelande på varje ruta där optimeringen utfördes. Därefter kan du informera systemanvändaren om att stänga webbläsarfönstret.

Förebyggande underhåll

Du kan utföra optimeringar på systemen i underhållssyfte med jämna mellanrum.

Du kan utföra följande optimeringar på systemet:

- Genomsök och installera drivrutinsuppdateringar som är tillgängliga för systemet (endast för system som kör SupportAssist för företagsdatorer, version 2.1.1 och senare).
- Genomsök systemet efter maskinvaruproblem.
- Rensa bort tillfälliga, överflödiga och andra oönskade filer från systemet.
- Justera energiinställningar, registerposter och minnestilldelning för att finjustera systemprestandan.
- Optimera nätverksanslutningen genom att justera inställningarna för att få ett effektivt och tillförlitligt nätverk.
- Isolera, ta bort och återställ filer som har skadats av virus och skadliga program för att hålla systemen säkra.
Utför optimeringarna genom att klicka på optimeringsuppgiften som förfrågas. Uppgiften köas och når systemet är tillgängligt meddelas systemanvändaren om väntande uppgifter var fjärde timme. Användaren kan välja att skjuta upp uppgiften två gånger, efter vilken den utförs automatiskt.

OBS: Meddelandet visas på systemet i 90 sekunder. Om användaren inte skjuter upp uppgiften inom 90 sekunder så utförs den automatiskt.

När optimeringsuppgifterna har slutförts på systemet visas ett bekräftelsemeddelande på varje ruta där optimeringen utfördes.
Rekommendationer för dina datorer


Om du vill optimera systemen går du till Tjänster > SupportAssist > Datorrekommendationer > VISA.

**OBS:** Du kan visa rekommendationer för alla system som omfattas av garantin, men du kan endast fjärroptimera system som har aktiva serviceberättiganden för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.

**OBS:** Om du har aktiverat automatisk programvaruoptimering för system med SupportAssist-konfiguration visas inga rekommendationer för system med aktivt serviceberättigande för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client. Optimeringar för sådana system utförs automatiskt under schemalagda genomsökningar.

Följande tabell beskriver information om rekommendationstyper som visas på sidan Rekommendationer för dina datorer:

Tabell 9. Rekommendationstyper för flera inventarier

<table>
<thead>
<tr>
<th>Panel</th>
<th>Rekommendationstyp</th>
<th>Åtgärd</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Justera prestanda</td>
<td>Indikerar antalet datorer där prestandan inte har finjusterats på x antal dagar, där x står för 30 dagar, 60 dagar eller 90 dagar.</td>
<td>Gör så här för att finjustera systemprestanda: 1. Klicka på GRANSKA DATORLISTA. 2. Välj systemen som du vill finjustera prestandan på. 3. Klicka på KÖR.</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimera nätverket</td>
<td>Indikerar antalet datorer som inte har optimerats för nätverksinställningar på x antal dagar, där x står för 30 dagar, 60 dagar eller 90 dagar.</td>
<td>Gör så här för att optimera nätverksanslutningen:</td>
</tr>
<tr>
<td>Panel</td>
<td>Rekommendationstyp</td>
<td>Åtgärd</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>-------------------</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ta bort virus och skadliga program (endast för system som kör SupportAssist för företagsdatorer, version 2.1.1 och senare)</td>
<td>Indikerar antalet oönskade program som finns på datorerna. Du kan även filtrera och visa antalet virus, skadliga program och potentiellt oönskade program (PUP:er). Om du vill granska resultaten klickar du på GRANSKA RESULTAT. Gör så här för att ta bort virus, skadliga program eller potentiellt oönskade program från. 1. Klicka på GRANSKA DATORLISTA. 2. Välj systemen som du vill ta bort virus, skadliga program eller potentiellt oönskade program från. 3. Klicka på TA BORT.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Du kan använda växlingstangenten för att byta mellan två vyer – Kör fjärranslutning och Endast visning.
- I vyn Kör fjärranslutning visas system som kan fjärroptimeras eftersom de har ett aktivt serviceberättigande för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.
- I vyn Endast visning visas system som inte kan fjärroptimeras eftersom de inte har ett aktivt serviceberättigande för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.
Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect


OBS: För att visa och hantera dina varningar för maskinvaruproblem måste du anmäla dig till tjänsten för eget utskick i TechDirect.

Ämnen:
- Konfigurera varningsregler i TechDirect
- Visa SupportAssist-varningar i TechDirect
- SupportAssist-varningar
- Integrering av SupportAssist med ServiceNow

Konfigurera varningsregler i TechDirect

Organisationens administratörer kan konfigurera regler för att fastställa hur SupportAssist-varningar ska hanteras i TechDirect. Du kan till exempel välja att automatiskt vidarebefordra alla varningar till teknisk support eller placera varningarna i TechDirect så supportteamet kan granska och avgöra om varningarna ska vidarebefordras till Dell.

Förutsättningar
- Se till att inloggningsuppgifterna för ditt TechDirect-konto är samma som inloggningsuppgifterna för My Account som används under driftsättning av SupportAssist.
- Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Steg
4. I avsnittet Inaktiv period anger du det antal dagar som en varning kan finnas i kön utan aktivitet.
5. I avsnittet Teknisk support-varningar gör du något av följande:
   - Välj Ja för att direkt vidarebefordra alla varningar som rör teknisk support till Dell.
   - Välj Nej, skicka alla till SupportAssist-varningskö för att skicka alla tekniska supportvarningar till ditt TechDirect-konto. Supportteamet kan granska varningarna och avgöra om de ska vidarebefordras till Dell.
6. I avsnittet Skicka varningar gör du något av följande:
   - Välj Ja för att direkt vidarebefordra alla meddelanden som rör utskick av delar till Dell. Avsnittet Grupphantering visas.
   - Välj Nej, skicka alla till SupportAssist-varningskö för att skicka alla varningar om utsändningar av delar till din SupportAssist-varningskö. Supportteamet kan granska varningarna och avgöra om de ska vidarebefordras till Dell.
7. Om avsnittet Grupphantering visas klickar du på LÄGG TILL GRUPPREGEL.

   OBS: Gruppregler används för att identifiera den adress dit utsända delar ska levereras. När en SupportAssist-varning vidarebefordras till Dell för utskick av delar jämförs adressen i varningen med adresser som har definierats i gruppreglerna. Om dessa matchar, kommer adressinformationen som är associerad med gruppregeln att användas för att identifiera den adress dit utsända delar ska levereras.
8. I fönstret Flergrenad standard skriver du följande och klickar på SPARA.
1. I listan Välj grupp väljer du en inventariegrupp.
2. I listan Välj relation väljer du en relation.
3. I listan Välj tidszon väljer du en tidszon.
4. I listan Välj tekniker väljer du en supporttekniker.

9. Klicka på SPARA VARNINGSREGLER.

**Visa SupportAssist-varningar i TechDirect**

**Förutsättningar**
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsbehörighet eller SupportAssist teknikerbehörighet.

**Om denna uppgift**
När ett problem upptäcks på de system som övervakas med hjälp av SupportAssist skapas automatiskt en varning i TechDirect.

**Steg**
1. Gå till Tjänster > SupportAssist. 
   Sidan SupportAssist visas.
2. Klicka på fliken Inventarier.
3. I gadgeten Varningar klickar du på HANTERA.
   Sidan SupportAssist-varningar visas.

**SupportAssist-varningar**
Du kan visa information om varningar som genereras av SupportAssist på sidan SupportAssist-varningar i TechDirect.

Följande tabell beskriver den information som visas på sidan SupportAssist-varningar. Som standard visas kolumnerna **Service Tag-nummer**, **Varningsnummer**, **Varningstyp**, **Tidstämpel för senaste aktivitet**, **Ägare**, **Företagsnamn** och **Affärsområde**. Klicka på i det nedre vänstra hörnet av tabellen för att välja kolumner att visa.

**OBS: Du kan bara välja sju kolumner.**

**Tabell 10. SupportAssist-varningar**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Namn</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Service Tag-nummer</td>
<td>Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.</td>
</tr>
<tr>
<td>Varningsnummer</td>
<td>Det unika supportärendenummer som tilldelats varningen som du kan använda som referens vid kommunikation med Dells tekniska support.</td>
</tr>
<tr>
<td>Varningstyp</td>
<td>Typ av varning:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Teknisk support</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Utskick</td>
</tr>
<tr>
<td>Kommentarer</td>
<td>Information om problemet som upptäckts och felinformation för utredning.</td>
</tr>
<tr>
<td>Skapa tidsstämpel</td>
<td>Datum och tid för när varningen skapades i TechDirect.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tidstämpel för senaste aktivitet</td>
<td>Datum och tid för när den senaste åtgärden utförts av en SupportAssist-administratör eller -tekniker.</td>
</tr>
<tr>
<td>Status</td>
<td>Varningsstatus:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ej tilldelad – ingen SupportAssist-tekniker är ägare.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Tilldelad – en SupportAssist-tekniker är ägare.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Kunde ej skickas – det gick inte att vidarebefordra till Dell.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
SupportAssist varningsåtgärder

Du kan vidta åtgärder för varningarna som skapas av SupportAssist via TechDirect. Följande tabell beskriver de åtgärder som är tillgängliga för varningar som skapas av SupportAssist.

Tabell 11. Varningsåtgärder

<table>
<thead>
<tr>
<th>TechDirect kontotyp</th>
<th>Tillgängliga åtgärder</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Uppdatera</td>
<td>Visar sidan Information där du kan lägga till en anteckning eller bilaga till varningen.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Stäng ärende</td>
<td>Stänger ärendet. Varken du eller Dell kan vidta några ytterligare åtgärder utifrån varningen.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vidarebefordra till Dell EMC</td>
<td>Vidarebefordra supportförfrågan till teknisk support. Du kan fortsätta övervaka förloppet från någon av sidorna Teknisk support och Utsändningsöversikt i TechDirect.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Integrering av SupportAssist med ServiceNow

Om din organisation använder ServiceNow för IT- och kundtjänsthantering kan du integrera SupportAssist-varningar med din ServiceNow-lösning. Integrering med ServiceNow aktiverar automatisk generering av en incident i ServiceNow för dina varningar i SupportAssist.

**OBS:** Efter att ServiceNow-integration har aktiverats, kan SupportAssist-varningar inte hanteras via TechDirect. Däremot måste du använda TechDirect för att begära en utsändning av reservdelar eller skicka in en supportförfrågan till Dell.
Aktivera ServiceNow-integrering

Förutsättningar
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Steg
4. Klicka på HANTERA. Sidan ServiceNow ärendehanteringsintegrering visas.
6. Avmarkera kryssrutan Inaktivera (fortsätt hantera SupportAssist-varningar i TechDirect).
7. Om du vill att SupportAssist automatiskt ska skapa ett ärende i ServiceNow:
   a) Välj Använd ServiceNow-ärende.
   b) Ange ServiceNow-instans-ID, användarnamn, lösenord och e-postadress för felmeddelanden. OBS: Om SupportAssist inte kan skapa ett ärende i ServiceNow automatiskt, skickas ett e-postmeddelande till den e-postadress som anges i rutnan Felmeddelande.
   c) Klicka på Skicka testvarning för att skicka en testvarning till din ServiceNow-instans.
8. Om du vill ta emot information om SupportAssist-varningar via e-post:
   a) Välj Använd e-post.
   b) I rutnan Från anger du den e-postadress som du vill ta emot SupportAssist-varningar från.
   c) I rutnan Varningsmeddelanden anger du den e-postadress som du vill skicka SupportAssist-varningar till.
   d) I rutnan Felmeddelande anger du den e-postadress som en anmälan ska skickas till om SupportAssist inte kan sända varningsinformation.
   e) Klicka på Skicka testmeddelande för att skicka ett testmeddelande till den e-postadress som anges i rutnan Felmeddelande.
9. Klicka på SPARA.

Inaktivera ServiceNow-integrering

Förutsättningar
Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift
Inaktivera integreringen av SupportAssist-varningar med din ServiceNow-lösning.

OBS: När ServiceNow-integreringen är inaktiverad kan du hantera SupportAssist-varningar med sidan Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect.

Steg
3. I gadgeten Inventarier klickar du på HANTERA. Sidan Hantera inventarier visas.
4. Klicka på **Integrera med ServiceNow.**
   Sidan ServiceNow ärendehanteringsintegrering visas.

5. Välj önskad plats i listan **Välj SupportAssist-plats.**
   **OBS:** Den plats som visas i listan Välj SupportAssist-plats är det företagsnamn som du angav under konfigureringen av SupportAssist.

6. Markera kryssrutan **Inaktivera (fortsätt hantera SupportAssist-varningar i TechDirect).**
7. Klicka på **SPARA.**

**Resultat**

ServiceNow-integrering för SupportAssist-varningar är inaktiverad.
Hämta SupportAssist-data genom att använda WMI

Du kan få information om status för varje system där SupportAssist distribueras genom att använda WMI-klasser (Windows Management Instrumentation). Namnombreddet för att komma åt SupportAssist-profiler och -klasser är `\root\supportassist`. Informationen som visas av WMI-klasser är följande:

- Registreringsstatus
- Information om supportförfrågan
- Varningsinformation
- Information om konfiguration och rättigheter

Det här avsnittet innehåller information om tillgängliga WMI-klasser.

### DSA_RegistrationInformation

Tabell 12. DSA_RegistrationInformation

<table>
<thead>
<tr>
<th>Egenskap</th>
<th>Egenskapstyp</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstansID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>En sträng som identifierar klassens instans på ett unikt sätt.</td>
</tr>
<tr>
<td>IsRegistrationDone</td>
<td>CIM_BOOLESKA</td>
<td>Ett booleskt värde som anger om SupportAssist är registrerat hos Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Möjliga värden är:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Sant – SupportAssist är registrerat hos Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Falskt – SupportAssist är inte registrerat hos Dell.</td>
</tr>
<tr>
<td>RegistrationTime</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Visar det datum och den tidpunkt när SupportAssist registrerades.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### DSA_CaseInformation

Tabell 13. DSA_CaseInformation

<table>
<thead>
<tr>
<th>Egenskap</th>
<th>Egenskapstyp</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>InstansID</td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>En sträng som identifierar klassens instans på ett unikt sätt.</td>
</tr>
<tr>
<td>CaseID</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>En sträng som identifierar numret för supportförfrågan som skapats för ett ärende.</td>
</tr>
<tr>
<td>Beskrivning</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>En sträng som innehåller en beskrivning av supportförfrågan.</td>
</tr>
<tr>
<td>Typ</td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Ett heltal som anger supportförfrågans typ.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Möjliga värden är:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 0 – någon annan supportförfrågan.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 1 – supportförfrågan om att få hjälp av Dells tekniska support.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 2 – supportförfrågan för utsändning av reservdelar.</td>
</tr>
<tr>
<td>Egenskap</td>
<td>Egenskapstyp</td>
<td>Beskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td>-------------------</td>
<td>---------------</td>
<td>-----------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Status</strong></td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Ett heltal som visar status för supportförfrågan. Många värden är:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 0 – någon annan status.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 1 – supportförfrågan har skickats.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 2 – supportförfrågan har öppnats.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 3 – supportförfrågan har öppnats på nytt.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 4 – supportförfrågan pågår.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 5 – kunden har skjutit upp supportförfrågan.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 6 – supportförfrågan är stängd.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>CaseCreationTime</strong></td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Visar datum och tid när supportförfrågan skapades.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>AlertDetails</strong></td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>Strängen innehåller information om den varning som supportförfrågan skapas för.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### DSA_AlertInformation

**Tabell 14. DSA_AlertInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Egenskap</th>
<th>Egenskapstyp</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>InstansID</strong></td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>En sträng som identifierar klassens instans på ett unikt sätt.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>TrapID</strong></td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>En sträng som identifierar meddelandets trap-ID.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>EventID</strong></td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>En sträng som identifierar varningens id.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>AlertDescription</strong></td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>En sträng som beskriver varningen.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>AlertTime</strong></td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Visar det datum och den tidpunkt när meddelandet skapades.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### DSA_SystemInformation

**Tabell 15. DSA_SystemInformation**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Egenskap</th>
<th>Egenskapstyp</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Namn</strong></td>
<td>CIM_STRING [KEY]</td>
<td>En sträng som innehåller systemets namn.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>IsConfigurationSet</strong></td>
<td>CIMBOOLEANA</td>
<td>Ett booleskt värde som anger om konfigurationen är installerad på systemet.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Rättigheter</strong></td>
<td>CIM_UNIT16</td>
<td>Anger systemets serviceplan.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Möjliga värden är:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 0 – Annat</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 1 – Basic</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 2 – ProSupport</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 3 – ProSupport Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 4 – Premium</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 5 – Premium Support Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 6 – ProSupport Flex for Client</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• 7 – Okänd garanti</td>
</tr>
<tr>
<td>Egenskap</td>
<td>Egenskapstyp</td>
<td>Beskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------</td>
<td>-------------------</td>
<td>-----------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>EntitlementExpiryDate</td>
<td>CIM_DATETIME</td>
<td>Visar utgångsdatum för systemets serviceplan.</td>
</tr>
<tr>
<td>Version</td>
<td>CIM_STRING</td>
<td>En sträng som identifierar vilken SupportAssist-version som är installerad på systemet.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Data samlas in av SupportAssist

De data som behövs för att felsöka ett problem hämtas automatiskt från systemet av SupportAssist och skickas på ett säkert sätt till teknisk support. Dessa data gör att Dell kan ge dig förbättrad, effektiv och snabbare support.


Följande tabell listar de data som samlats in från de olika komponenterna i ditt system.

Tabell 16. Systemövervakning

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategorier</th>
<th>Attribut</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Systeminformation</strong></td>
<td>Systemets Service Tag-nummer</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Systemmodell</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ePPID-moderkort</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>BIOS-version</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Systemtyp</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Processor Information</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Processorhastighet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Grafikkort</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Byte grafik-RAM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Antal bildskärmar</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Operativsystem</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nätadapterwatt</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Information om logisk enhet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>RAM-minne (GB)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Systemanvändning och effekt</strong></td>
<td>Timmar med nätspänning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Timmar med likström</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kalla omstarter</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vilolägen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tid i vilolägen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Inställningar för energisparfunktioner</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Batteriet</strong></td>
<td>Placering</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tillverkningsdatum</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Serienummer</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kemi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Designkapacitet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Namn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tillverkarens namn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ePPID</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Attribut</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------</td>
<td>----------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Attribut</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Ström</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Spänning</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Cykler</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Full laddningskapacitet</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Temperatur</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Tillverkarloggar</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Diskposition</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Disknamn</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Diskmodell</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Diskstorlek MB</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>ePPID-disk</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Diskpartitionsposition</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Diskpartitionsnamn</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Diskpartitionsstorlek MB</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Lästid i procent</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Skrivtid i procent</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Vilotid i procent</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Läst antal byte MB</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>Skrivet antal byte MB</td>
</tr>
<tr>
<td>Lagring (HDD/SSD)</td>
<td>SMART-loggar</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemhändelser</td>
<td>OS-kraschhändelar</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemhändelser</td>
<td>Strömhändelar</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemhändelser</td>
<td>Värmehändelar</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemhändelser</td>
<td>Felhändelar vid start</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemhändelser</td>
<td>Diagnostiska händelar</td>
</tr>
<tr>
<td>Processor</td>
<td>Utnyttjandegrad för processor</td>
</tr>
<tr>
<td>Processor</td>
<td>Samtidiga trådar</td>
</tr>
<tr>
<td>Processor</td>
<td>Kölängder</td>
</tr>
<tr>
<td>Processor</td>
<td>C-lägen</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>DIMM-position</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>DIMM-namn</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>DIMM-tillverkare</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>DIMM-del</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>DIMM-plats</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>DIMM-serienummer</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>Användning av ledigt/tillgängligt minne</td>
</tr>
<tr>
<td>Minne</td>
<td>Växlingsaktivitet</td>
</tr>
<tr>
<td>Termiska värden</td>
<td>Fläktvarvtal/status</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Följande tabell beskriver den systeminformation som samlas in och skickas till Dell en gång per dygn som en del av rutinmässig övervakning.

**Tabell 17. Rutinmässig övervakning**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Attribut</th>
<th>Beskrivning</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Schemaversion</td>
<td>Version av det schema som används för rutinmässig övervakning</td>
</tr>
<tr>
<td>Agentversion</td>
<td>Versionen av SupportAssist som distribueras till systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Service Tag-nummer</td>
<td>Systemets unika identifiering</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemmodell</td>
<td>Systemets modellnamn</td>
</tr>
<tr>
<td>Registreringsinformation</td>
<td>Registreringsstatus för SupportAssist</td>
</tr>
<tr>
<td>OS-version</td>
<td>Version av det operativsystem som körs på systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>SP-version</td>
<td>Service Pack för operativsystemet</td>
</tr>
<tr>
<td>UTC-datum</td>
<td>Datum och tid när rutinmässig övervakningsinformation skickades till Dell</td>
</tr>
<tr>
<td>BIOS-version</td>
<td>Version av BIOS som är installerad på systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Status</td>
<td>Varningens status beroende på allvarlighetsgrad, till exempel, varning</td>
</tr>
<tr>
<td>Beskrivning</td>
<td>Information om systemfel, till exempel hög processoranvändning</td>
</tr>
<tr>
<td>Ledigt utrymme på hårddisken</td>
<td>Ledigt utrymme på datorns hårddisk</td>
</tr>
<tr>
<td>Minnesanvändning</td>
<td>Mängden systemminne som används</td>
</tr>
<tr>
<td>CPU-användning</td>
<td>Mängden processorkraft som används</td>
</tr>
<tr>
<td>Attribut</td>
<td>Beskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------</td>
<td>-----------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Lokalt datum</td>
<td>Datum och tid i systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Senaste upptartsdatum</td>
<td>Datum och tid när systemet senast startades om</td>
</tr>
<tr>
<td>Kördatum för uppdaterat Windows</td>
<td>Datum och tid när Windows senast uppdaterades på systemet</td>
</tr>
<tr>
<td>Bluescreen (BSOD) på 24 timmar</td>
<td>Antal bluescreen-incidenter de senaste 24 timmarna</td>
</tr>
<tr>
<td>Varningsinfo</td>
<td>Unikt id för varningen</td>
</tr>
<tr>
<td>Källa</td>
<td>Källa från vilken varningen genererades</td>
</tr>
<tr>
<td>Typ</td>
<td>Typ av varning, till exempel prediktiv varning</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Om du tillåter att SupportAssist samlar in data kommer det vid konfigurering att hämta följande data från olika komponenter i ditt system.

**Tabell 18. Datorinsikter**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategorier</th>
<th>Attribut</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Statisk systeminformation</td>
<td>IOS-version</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Systemets modellnummer</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Systemformsfaktor</td>
</tr>
<tr>
<td>Statisk operativsystemsinformation</td>
<td>Operativsystem</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Namn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Version</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Versionsnummer</td>
</tr>
<tr>
<td>Statisk information om CPU-hantering</td>
<td>processor</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>vPro-stöd</td>
</tr>
<tr>
<td>Statisk batteriinformation</td>
<td>Tillverkad maxkapacitet i watt-timmer</td>
</tr>
<tr>
<td>Användaridentifiering</td>
<td>Användar-SID (säkerhetsidentifierare)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Användardomän</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Användarnamn för SAM-konto</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Användarens huvudnamn</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemidentifiering</td>
<td>Maskinvaru-ID</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Värddnamn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Service Tag-nummer</td>
</tr>
<tr>
<td>Dynamisk batteriinformation</td>
<td>Starttid för utdraget</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sluttid för utdraget</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aktuell laddningsprocent (min/max/genomsnitt)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Aktuell maxkapacitet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Långd på urladdningsession</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Procentuell urladdning under urladdningsession</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Långd på laddningsession</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Procentuell laddning under laddningsession</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Anslutnings- och frånkopplingshändelser för laddare</td>
</tr>
<tr>
<td>Dynamisk CPU-information</td>
<td>CPU-användning i procent (min/max/genomsnitt)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov starttid</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Attribut</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------------------</td>
<td>--------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov sluttid</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dynamisk minnesinformation</strong></td>
<td>Minnesanvändningsprocent (min/max/genomsnitt)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov starttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov sluttid</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dynamisk bildskärmsinformation</strong></td>
<td>Prov starttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov sluttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bildskärmsnamn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bildskärmsinstans (nummer)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Intern eller extern indikator</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bredd i bildpunkter</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Höjd i bildpunkter</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Diagonal längd i tum</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dynamisk information om fysisk hårddisk</strong></td>
<td>Prov starttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov sluttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Enhetsnamn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Genomsnittstid för avläsning (i millisekunder)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Genomsnittstid för skrivning (i millisekunder)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dynamisk information om logisk disk</strong></td>
<td>Prov starttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov sluttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Diskbeteckning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Genomsnittligt ledigt utrymme (i MB)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Genomsnittsprocent upptagen (i %)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Genomsnittsprocent ledig (i %)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Dynamisk information om förgrundsprogram</strong></td>
<td>Prov starttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prov sluttid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fullt kvalificerat EXE-namn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tid i fokus (i sekunder)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Programversion</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Programbeskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bild av programikon</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Produktnamn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Produktversion</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fönsterinformation</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Synlig flagga</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Maximerad flagga</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Minimerad flagga</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fönsterflagga</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vänster koordinat</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Attribut</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------------------------</td>
<td>-----------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Övre koordinat</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Höger koordinat</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nedre koordinat</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Överlappningsantal</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dynamisk processinformation</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prov starttid</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prov sluttid</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fullt kvalificerat EXE-namn</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Genomsnittlig diskaktivitet bytes per sekund</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Genomsnittligt ej sidbart minne i bytes</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Genomsnittligt sidbart minne i bytes</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Genomsnittlig processorkapacitet (i %)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dynamisk nätverksinformation</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prov starttid</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prov sluttid</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Namn på nätverksadapter</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Totalt antal mottagna bytes</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Totalt antal skickade bytes</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dynamisk GPU-information</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prov starttid</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prov sluttid</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Enhetsbeskrivning (enhetsnamn)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>GPU-användning i procent (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Minnesanvändning på enhet i MB (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Minnesanvändning på enhet i MB (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Totalt minne på enheten i MB (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Användning av delat minne i MB (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Totalt delat minne i MB (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia GPU-användning procent (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia GPU-minnesanvändning procent (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia tillgängligt minne MB (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia totalt minne MB (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia kärnklocka MHZ (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia minnesklocka MHZ (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>NVidia temperatur i Celsius (min/max/genomsnitt)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Programkraschändelse (sammanfattning)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Händelsetid</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Felprocess (program)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fullt kvalificerat namn</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Version</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beskrivning</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Produktannm</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kategorier</td>
<td>Attribut</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------------------------</td>
<td>--------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Felmodul (DLL)</td>
<td>Namn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Version</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Produktnamn</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Produktbeskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Numeriskt värde</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Undantagskod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Användarvänlig beskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Felkompensation</td>
</tr>
<tr>
<td>Systemkrasshändelse (sammanfattning)</td>
<td>Händelsetid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Felkontrollkod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Numeriskt värde</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Användarvänlig beskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Felkontrollparametrar</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Fyra numeriska värden som varierar beroende på felkontrollkoden</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Plats för kraschdump (om tillgänglig)</td>
</tr>
<tr>
<td>Oväntad avstängningshändelse</td>
<td>Händelsetid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Felkontrollkod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Numeriskt värde</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Användarvänlig beskrivning</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ytterligare värden som hämtats från händelseloggen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Viloläge pågår numerisk kod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Startprogramsstatus numerisk kod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kontrollpunkt numerisk kod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Anslutet viloläge pågår numerisk kod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Systemviloläge övergång numerisk kod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Felkontrollinformation från EFI numerisk kod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kontrollpunktsstatus numerisk kod</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Typ av oväntad avstängning (krasch, hård omstart, annan)</td>
</tr>
<tr>
<td>Programkrasshändelse (detaljerad)</td>
<td>Systemkrasshändelse (detaljerad)</td>
</tr>
<tr>
<td>Wifi-anlutningshändelse</td>
<td>Händelsetid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SSID (med klient-ID som hashvärde)</td>
</tr>
<tr>
<td>Trådlös säkerhetshändelse</td>
<td>Händelsetid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SSID (med klient-ID som hashvärde)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>BSSID (med klient-ID som hashvärde)</td>
</tr>
<tr>
<td>Nätverksadaptertrar</td>
<td>Adaptertyp</td>
</tr>
<tr>
<td>Kategori</td>
<td>Attribut</td>
</tr>
<tr>
<td>----------</td>
<td>---------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Adapternamn</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Vanliga frågor och svar

1. Jag köpte mina system via en Dell kanalpartner. Kan jag hantera systemen med SupportAssist i TechDirect?


2. Jag är en Dell-kanalpartner. Kan jag hantera Dell-system som säljs till en kund med hjälp av SupportAssist i TechDirect?

Nej, en Dell-kanalpartner kan inte hantera Dell-system som ägs av en kund med hjälp av SupportAssist i TechDirect.

3. Jag har SupportAssist för hemdatorer installerat på system i min organisation, kan jag driftsätta SupportAssist för företagsdatorer på dem?

Innan du installerar SupportAssist för företagsdatorer måste du avinstallera SupportAssist för hemdatorer från systemen. För att avinstallera SupportAssist för hemdatorer driftsätter och kör du skriptet CheckAndUninstall.ps1 på systemen.

Om du använder .exe-metoden för att installera SupportAssist för företagsdatorer avinstalleras SupportAssist för hemdatorer automatiskt.

4. Jag har SupportAssist för företagsdatorer installerat på mitt system. Kan jag installera SupportAssist för hemdatorer på samma system?

Nej, du kan inte installera båda versionerna på samma system. Om du försöker installera SupportAssist för hemdatorer visas ett felmeddelande.

5. Vilka Dell-konton ska jag skapa innan jag påbörjar distribueringen?


6. Hur skapar jag ett TechDirect-konto?


7. SupportAssist kör inga schemalagda genomsökningar även om det är aktiverat på systemen. Varför?

SupportAssist utför endast en schemalagd genomsökning i systemet om följande kriterier uppfylls då genomsökningen genomförs:

- Om systemet är anslutet till ett eluttag måste batteriprocenten vara mer än 50 %.
- Om systemet inte är anslutet till ett eluttag måste batteriets körtid vara längre än en timme.
- Användaren utför inga uppgifter i systemet.

8. Kan jag uppdatera BIOS på ett BitLocker-aktiverat system?

Du bör inaktivera BitLocker-krypteringen på systemet innan du uppdaterar BIOS.

9. Vilken typ av filer raderas under optimeringen av rena filer?

Funktionen för rena filer renser bort temporära, överflödiga och andra oönskade filer från systemet. Några exempel på oönskade filer:

- Webbläsaruppgifter
- Tillfälliga filer som sparas under installation och avinstallation av program
- Loggar som skapas av olika program och körs på systemet

10. Varför ska man utföra optimering av rena filer?

Detta är fördelarna med att rena filer regelbundet:

- Förbättrad användning av hårddiskutrymme
- Förbättrad systemprestanda
- Färre fel och varningar rapporteras från systemet
11. Vad gör funktionen för justering av prestanda?
Funktionen för justering av prestanda reglerar energiinställningar, registerposter och minnesallokeringar för att maximera systemens processorhastighet genom att:
• Kontrollera om registret innehåller ogiltiga poster, saknade filreferenser eller trasiga länkar och ta bort dem
• Kontrollera om de nödvändiga tjänsterna som påverkar användarupplevelsen är aktiva
• Förhindra att icke-nödvändiga tjänster laddas automatiskt

12. Varför ska man utföra optimering av justering av prestanda?
Detta är fördelarna med att justera systemprestandan regelbundet:
• Förbättrad systemprestanda och -stabilitet
• Snabbare systemstart
• Snabbare laddning av program

13. Vad gör funktionen för optimering av nätverk?
Funktionen för optimering av nätverk förbättrar prestandan hos webbläsare och optimerar nätverksanslutningen. Den ger ett effektivt och tillförlitligt nätverk genom att:
• Identifiera och rensa oönskade webbläsarfiler
• Uppdatera enhetsinställningar och garantera en säker anslutning
• Utföra flera kontroller och optimera TCP- eller IP-inställningarna och inställningarna för Internet eller webbläsare

14. Vad gör funktionen för borttagning av virus och skadlig programvara?
Funktionen för borttagning av virus och skadlig programvara isolerar, raderar och återställer filer som har skadats av virus och skadlig programvara på systemen. Den håller dem säkra genom att:
• Genomsöka nyckelplatserna på systemet för att identifiera aktiva hot
• Genomsöka och åtgärda problem relaterade till Windows-tjänster som är viktiga för systemsäkerheten

15. Jag har redan ett Dell-konto, kan jag använda samma inloggningssuppgifter för att logga in på TechDirect?

16. Jag har installerat SupportAssist på mitt system men kan inte öppna användargränssnittet. Vad kan det bero på?
SupportAssist måste använda sig av port 5700 för att öppna SupportAssist-gränssnittet. Om något annat program använder 5700-porten öppnas inte SupportAssist i systemet. Kontrollera att inga andra program använder port 5700 och försök öppna SupportAssist igen.

17. Hur kan jag kontrollera om något annat program använder 5700-porten?
Utför följande steg:

a. Klicka på Start för att öppna programmenyn.
b. Sök efter och öppna Tjänster.
c. I den högra rutan klickar du på Dell SupportAssist för företagsdatorer.
d. I den vänstra rutan klickar du på Stoppa.
e. Från programmenyn söker du efter och öppnar Kommandotolken.
f. Skriv netstat -a -v | findstr /C:"5700" och tryck på Enter.
   • Om inget program använder 5700-porten visas inget resultat.
   • Om något annat program använder 5700-porten visas portnumret och statusen LYSSNAR.
g. Starta om tjänsten Dell SupportAssist för företagsdatorer.

18. När jag försöker köra en BIOS- eller drivrutinsuppdatering på systemen som jag hanterar visar TechDirect att de här uppdateringarna redan är schemalagda. Men uppdateringen är inte installerad, och efter tre dagar visar TechDirect ett meddelande om att uppdateringarna ska granskas igen. Vad kan vara orsaken till problemet?
När du schemalägger uppdateringar av BIOS, drivrutin och annat på datorerna sätts uppgifterna i kö. För att SupportAssist ska köra uppgifterna måste systemet vara online och kunna ansluta till Internet och Dell-gränssnittet. Om anslutningen misslyckas loper tiden ut för uppgiften, och TechDirect låter dig schemalägga uppdateringen på nytt. Kontrollera därför att datorn kan ansluta till Internet och Dell-gränssnittet efter att uppdateringarna har schemalagts.

Kontrollera att alla administratörer i ditt företag har sparat minst en SupportAssist-konfiguration med primära och sekundära kontaktuppgifter. Så snart en konfiguration har skapats och datorerna är online och kan ansluta till Internet och Dell-gränssnittet, visas informationen på sidan Hantera inventarier inom 24 timmar.

20. Jag har tillåtit användarna i min organisation att visa och använda SupportAssist-användargränssnittet. Men de kan inte öppna användargränssnittet. Vad kan det bero på?

Öppna SupportAssist-användargränssnittet genom att kontrollera att säkerhetsnivån för systemet är inställd på Medium-high, Medium, Medium-low, eller Low för zonen Lokalt intranät. För att ställa in säkerhetsnivån ska du göra följande:

a. Klicka på Start för att öppna programmenyn.
b. Sök efter och öppna Internet-alternativ.
c. Klicka på fliken Säkerhet.
d. Välj zonen Lokalt intranät.
e. Ställ in säkerhetsnivån.
f. Klicka på Verkställ och sedan på OK.

21. Jag har installerat en äldre version av SupportAssist för företagsdatorer på systemen i min organisation. Ska jag upgradera till den senaste versionen av SupportAssist?

Om systemen i din organisation använder SupportAssist för företagsdatorer version 2.0.1 eller tidigare, rekommenderar vi att du upgraderar till den senaste versionen. Genom att upgradera till den senaste versionen kan du utnyttja alla fördelarna med de uppdaterade SupportAssist-funktionerna och förnya de nödvändiga API-nycklarna.
Dataförbrukning

SupportAssist kräver internetanslutning för sina åtgärder. I följande tabell visas frekvens och genomsnittliga data som förbrukas i övervakning av 100 system.

**Tabell 19. Genomsnittlig dataförbrukning**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Händelse</th>
<th>Händelsefrekvens</th>
<th>Dataförbrukning (KB)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Registrera SupportAssist</td>
<td>En gång efter driftsättning</td>
<td>798</td>
</tr>
<tr>
<td>Skicka rutinmässig systemövervakningsinformation</td>
<td>En gång per dygn efter driftsättning</td>
<td>189</td>
</tr>
<tr>
<td>Skicka periodisk systemövervakningsinformation</td>
<td>Var 30–45:e dag efter driftsättning</td>
<td>207852</td>
</tr>
<tr>
<td>Skicka varning och information om systemets tillstånd</td>
<td>När en varning upptäcks</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Kontrollera systemets garantinformation</td>
<td>En gång efter driftsättning</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Skapa supportförfrågan</td>
<td>När en varning kvalificerar skapandet av en supportförfrågan</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Söka efter uppdateringar</td>
<td>En gång i veckan</td>
<td>138</td>
</tr>
<tr>
<td>Söka efter konfigurationsuppdateringar</td>
<td>Var 24:e timme</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Datorinsikter</td>
<td>En gång per timme</td>
<td>460</td>
</tr>
</tbody>
</table>