



The power to do more

# 适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist

## 常见问题

Dell SupportAssist 是可以加快问题检测、解决并提供报告的主动式自动支持技术。请参阅以下关于 SupportAssist 的最常见问题与答案。

### 1. 什么是适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist ?

Dell SupportAssist 客户端是基于 Microsoft Windows© 的软件程序，通过在 Dell 笔记本电脑、台式机和平板电脑上主动地识别硬件和软件问题提供 Dell 自动化支持。检测出问题后，SupportAssist 会将此问题通知您。如果保证期内的部件需要更换，则会提示您需要该部件。

对于使用 [ProSupport 权限](#) 管理设备的客户而言，SupportAssist 包括对已检测到问题进行自动案例创建、预测性\*事故预防以及联系 Dell 以立即解决问题等众多扩展功能。其设计可帮助维护系统的性能，最大程度上缩短停机时间，并提供增强的支持体验。采用 SupportAssist 和 ProSupport Plus 后，可将故障排除步骤减少 58%，并将通过技术支持电话提供服务的时间减少 84%! \*\*

\*最初适用于硬盘和电池

\*\*来源：Principled Technologies (与 HP 和 Lenovo 比较的技术支持流程) 的第三方实验室测试，2014 年 10 月

### 2. 针对 PC 和平板电脑，哪些设备能使用 SupportAssist ?

笔记本电脑和台式机：	平板电脑：
Dell Inspiron	Dell Venue 8 Pro
Dell XPS	Dell Venue 10 Pro ( Eagle Peak 和 Silver Oak )
Dell Latitude	Dell Venue 11 Pro ( 5000 和 7000 系列 )
Dell Vostro	Dell Latitude
Dell Alienware	Dell XPS 10
Dell Optiplex	
Dell Precision	

### 3. 需要多少费用？

SupportAssist 向客户免费提供，且基本功能无需高级服务保证。如果客户购买 ProSupport Plus 或 ProSupport 合同，即可利用上表所述的自动创建和预测功能。

#### 4. 每种设备类型的要求是什么？

- 操作系统要求 – 笔记本电脑和台式机：
  - Microsoft Windows XP ( 32 位 SP3 )
  - Microsoft Windows Vista ( 32 位和 64 位 )
  - Microsoft Windows 7 ( 32 位和 64 位 )
  - Microsoft Windows 8 ( 32 位和 64 位 )
  - Microsoft Windows 8.1 ( 32 位和 64 位 )
- 软件
  - Microsoft .NET Framework 3.5.1 版本或更高版本
- 互联网连接
- 网页浏览器
  - Internet Explorer 7 或更高版本

#### 5. 客户如何获得适用于 PC 和平板电脑的 [Dell SupportAssist](#) ？

- SupportAssist 预安装在所有新型 Dell 家用 PC 和平板电脑中。如果您的设备是在一年内购买的，只需搜索适用于您的设备的“SupportAssist”，然后运行此应用程序。[在这里用户指南](#)
- 如果您的设备未预安装 SupportAssist，或您希望重新安装，请确保您的设备满足最低系统要求，然后执行以下“如何安装”说明。
- 如果您希望通过 SupportAssist 客户端监控多台设备，您可跨设备部署常用配置。有关如何配置此功能的相关信息，可于“[Dell SupportAssist Agent 部署指南](#)”中找到。

#### 6. 监控一台设备时，客户如何接收警报？

安装 SupportAssist 时，客户需要输入其现有的 Dell My Account 登录信息或创建全新的 Dell My Account。这操作将建立到 Dell 的监控连接，并能在出现硬件或软件问题时向您发出警报。警报发生时，您会在其系统上看到一条消息，显示与故障相关的信息。在设备上购买的 ProSupport 服务保证 ( ProSupport、ProSupport Plus 和 ProSupport Flex ) 会将支持请求自动提交至 Dell 技术支持。

#### 7. 监控多台设备时，客户如何接收警报？

如果客户要使用 SupportAssist 接收来自监控多台设备的警报，则该客户需要注册 [Dell TechDirect](#) 帐户。[SupportAssist Agent 部署指南](#)介绍了如何创建与凭证匹配的配置文件，该凭证应与您的 Dell My Account 和 TechDirect 帐户对应。TechDirect 为客户提供了接收传入警报的功能以及管理如何查看警报或将其转发给 Dell 技术支持的功能。如果客户的最终用户位于以多台设备配置方式监控的设备上，则其不会收到关于系统的警报。为每台设备购买的 ProSupport 服务保证 ( ProSupport、ProSupport Plus 和 ProSupport Flex ) 将启用附加功能，以将警报自动转给 Dell 技术支持。

## 8. Dell SupportAssist 客户端支持哪些语言？

最终用户的 Dell SupportAssist 客户端用户界面支持以下语言：阿拉伯、中文（简体）、中文（繁体）、捷克语、丹麦语、荷兰语、英语、芬兰语、法语、德语、希腊语、希伯来语、匈牙利语、意大利语、日语、韩语、挪威语、波兰语、葡萄牙语（巴西）、葡萄牙语（伊比利亚）、俄语、西班牙语、瑞典语、土耳其语。

Dell TechDirect 用户界面支持以下语言：英语、中文（繁体）和中文（简体）、法语、德语、意大利语、日语、韩语、葡萄牙语（巴西）、俄语和西班牙语（拉丁美洲）。

## 9. SupportAssist 收集哪些数据？

SupportAssist 收集排除硬件故障以及由 ProSupport 工程师提供主动支持所需的数据。SupportAssist 不收集系统上存储的任何用户文件、任何密码或有关应用程序使用情况的任何信息。SupportAssist 的收集内容包括以下数据类型：

- 硬件配置 — 安装的设备、处理器、内存、网络设备和使用情况
- 事件数据 — Windows 事件日志、核心转储和调试日志
- 设备软件配置 — 操作系统和安装的应用程序
- 网络身份信息 — 计算机名称、域名和 IP 地址
- SupportAssist 还存储 SupportAssist 注册期间提供的联系信息或 SupportAssist 配置屏幕，后者包括客户姓名、电子邮件地址和电话号码。

## 10. 我的数据如何传送到 Dell？

从您的 Dell 系统传送到 Dell 的数据会使用 128 位加密来进行加密，并利用 SSL 协议安全传输。该数据存储方式遵守 [Dell 隐私策略](#)。

## 11. Dell 会采取哪些步骤来保证客户信息的安全？

Dell 会将 SupportAssist 数据（包括应用程序、系统、网络和安全组件）保管在位于美国的数据中心，旨在维护高级别的可用性和安全性。Dell 采用各种措施来保护您的数据，包括：物理安全保护。

提供的保护措施包括但不限于：

- 本地安全保护
- 严格的建筑物外部安全保护措施，包括摄像头、虚假入口、车辆拦截设施、专门的停车场设计、防弹玻璃/墙壁、未标记用途的建筑物
- 内部配备具有全方位移动与变焦功能的安全摄像头和数字录像机
- 网络安全 — 所有监控组件都位于防火墙后面，由 Dell 网络安全团队管理。我们严格控制所有网络流量，要求通过特定端口传输所有入站流量，并仅可发送至适当的目标网络地址。
- 服务器和数据库安全 — 服务器和操作系统组件位于已经过安全性审核的标准映像上。我们会定期检查应用程序使用的安全更新，包括微软和其他软件的供应商发布的安全更新。发布重要安全更新时，我们首先在非生产映像中对安全更新进行测试，并且通常在 48 小时内将它们应用到活动的服务器。
- 程序安全 — 有权访问 Dell SupportAssist 组件的 Dell 小组（例如数据库管理小组和运营支持团队）将被分配单独的责任和访问权限。对生产环境进行的所有更新都要经过一个明确定义的变更控制流程的审核，该流程体现了相互制衡原则。
- 审核 — Dell 会保留专有监控托管设备日志（仅供 Dell 使用）。这些日志会记录所有登录、访问操作系统或 SupportAssist 网络服务器控制台的行为。

## 12. 哪些用户有权访问 Dell 的 SupportAssist 收集的数据？

排除 SupportAssist 所报告的硬件故障的技术支持机构可访问 SupportAssist 收集的数据。技术客户经理还可利用该数据为其 ProSupport Plus 和 ProSupport Flex 客户提供技术建议。不可出于销售或促销目的共享该数据。

Dell 重视信息安全性和隐私性。上述机制可确保 SupportAssist 收集的客户数据得到安全保管，并且仅用于支持的用途。

## 13. 如何在我的“任务栏”中添加或删除 SupportAssist 图标？

添加 — 对于已安装 SupportAssist 最终用户界面的设备，通过右键单击“任务栏”，然后选择“将此程序锁定至任务栏”可将 SupportAssist 添加至任务栏。

删除 — 右键单击“任务栏”，然后选择“取消将此程序锁定至我的任务栏”。

#### 14. 需要帮助或更多信息？

有关教程视频和将问题提交至专家的功能，请访问我们的 [SupportAssist 社区组织](#)。或，联系您的技术客户经理。联系销售代表或点击[此处](#)连接直接与 Dell 联系。