

适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist 用户指南



注、小心和警告



注:“注”表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。



小心:“小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。



警告:“警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

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

2015 - 06


Rev. A02

目录

1 简介.....	4
Dell 服务权利.....	4
其他 Dell SupportAssist 资源.....	5
2 安装 SupportAssist.....	6
最低设备要求.....	6
安装 SupportAssist.....	6
在多台设备上部署 SupportAssist.....	7
3 检测问题和创建服务请求.....	8
可派发的组件.....	8
创建针对可派发的部件的服务请求.....	8
创建针对不可派发的部件的服务请求.....	9
停止问题通知.....	9
4 卸载 SupportAssist	11
5 常见问题.....	12
如何检查是否已安装了 SupportAssist 和 SupportAssist Agent?	12
如果我希望收到通知, 如何选择不同的通知类别?	12
如何计划硬件扫描?	12
在哪里可以更改我的联系地址或发运地址?	12
我下载和安装了 SupportAssist, 但 SupportAssist Agent 没有自动安装。如何下载和安装 SupportAssist Agent?	12
我不小心取消了关于某个故障的通知。我该如何以及在哪里才能重新获取该通知以查看此故障的详细信息?	12
在“发运地址”中, 将显示 Dell My Account 地址。我是否可以在创建服务请求时将其修改为新的地址?	13
我如何才能更改以前为一个问题选择的不再提醒选项?	13

简介

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

 **注:** SupportAssist 功能基于设备的 Dell 服务权利。有关 SupportAssist 功能的更多信息，请参阅 [Dell 服务权利](#)。

SupportAssist 在下列 Dell 设备上兼容：

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

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

如果要在多台设备上安装 SupportAssist，则需在每台设备上部署 SupportAssist 应用程序和 SupportAssist Agent 应答文件。有关在多台设备上安装 SupportAssist 的更多信息，请参阅 [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#)（适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist 部署指南）。

此文档提供在安装 SupportAssist 以及创建服务请求时需使用的信息。

Dell 服务权利

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

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

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

* 预测性问题检测功能只可用于电池和硬盘驱动器。

其他 Dell SupportAssist 资源

除本指南外，您还可以访问以下资源：

- [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#)（适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist 部署指南），其中介绍了关于在多台设备上部署 SupportAssist 的信息。
- [Dell SupportAssist Community](#) 在线门户 [Dell.com/SupportAssistGroup](#)，其中提供关于 SupportAssist 功能和特性的信息、博客、常见问题以及其他技术说明文件。
- TechDirect 在线门户网站 [TechDirect.com](#)，其中介绍如何为公司注册及如何管理 SupportAssist 警报，以及技术支持和自助派送部件请求。

安装 SupportAssist

SupportAssist 可能已预安装在您的 Dell 笔记本电脑、台式机或平板电脑上。如果 SupportAssist 已安装，您可以通过程序菜单打开 SupportAssist。如果 SupportAssist 未安装，可以按照下一节中的说明安装 SupportAssist。

最低设备要求

下表列出了使用 Dell SupportAssist Agent 进行监测的最低设备要求。

特定	要求
操作系统	笔记本电脑和台式机： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 位 SP3) • Microsoft Windows Vista (32 位和 64 位) • Microsoft Windows 7 (32 位和 64 位) • Microsoft Windows 8 (32 位和 64 位) • Microsoft Windows 8.1 (32 位和 64 位) • Microsoft Windows 10 (32 位和 64 位) 平板电脑： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
软件	Microsoft .NET Framework 3.5.1 或更高版本
硬件	<ul style="list-style-type: none"> • 内存 (RAM) - 2 GB • 硬盘空间 - 512 MB
网络	Internet 连接
Web 浏览器	Internet Explorer 8 或更高版本


安装 SupportAssist

前提条件


- 查看有关使用 Dell SupportAssist 的最低设备要求。有关最低设备要求的更多信息，请参阅[最低设备要求](#)。
- 请确保您在该设备上具有 Microsoft Windows 管理员权限。

步骤

1. 访问 Dell.com/SupportAssist。

 **注:** 如果需要, 请滚动至 SupportAssist 网页底部。

2. 在**最终用户**选项卡中的**下载**下面, 单击**适用于 PC 或平板电脑的 SupportAssist**。
3. 双击 SupportAssist **aulauncher.exe** 文件。
安装 SupportAssist 时, 屏幕上会显示进度条。

 **注:** 在安装 SupportAssist 后 20 分钟左右, 将在后台自动下载并安装 SupportAssist Agent。如果 Dell SupportAssist Agent 未自动下载和安装, 请打开 SupportAssist 应用程序。该应用程序将尝试在静默模式中下载和安装 SupportAssist Agent。

4. 按 <Windows 徽标键>, 然后打开 SupportAssist 应用程序。
将显示 **SupportAssist** 窗口。
5. 阅读 **Dell 系统信息共享数据**, 选中**允许 Dell 按如上所述收集服务标签和其他系统使用情况数据**, 然后单击**确定**。

后续步骤

您可以单击**通知**部分查看最新通知, 或单击**系统信息**部分查看系统信息。您还可以单击**检查**部分以运行诊断程序。单击**支持**部分可联系 Dell 技术支持。

如果在安装 SupportAssist 应用程序后首次打开该应用程序时选择了**自动更新**选项, 将使用静默安装过程自动下载和安装 SupportAssist Agent。如果未选择**自动更新**选项, 则必须手动更新 SupportAssist 以安装 Dell SupportAssist Agent。


在多台设备上部署 SupportAssist

如果要使用 SupportAssist 监测多台设备, 请在要监测的每台设备上安装 SupportAssist 并部署通用配置。有关在多台设备上部署 SupportAssist 的更多信息, 请参阅 [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#) (适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist 部署指南)。

检测问题和创建服务请求

系统会定期主动监测安装了 Dell SupportAssist 的设备，以确定是否存在潜在的硬件或软件问题。

在设备上检测到问题时，SupportAssist 会显示**联系支持**向导，以便您将问题提交给 Dell 技术支持。**联系支持**向导中的**警报**页面会显示该设备的 Dell 服务权利，已在其中检测到问题的组件以及关于问题的详细信息。

 **注:** 如果在具有 Dell 基本服务权利或已超过保修期的设备上检测到问题但未自动创建服务请求，也会显示**联系支持**向导。您可能需要联系 Dell 技术支持，以创建针对具有 Dell 基本服务权利或已超过保修期的设备的服务请求。

 **注:** 在已部署 SupportAssist 的设备上，不会显示**联系支持**向导。但是，系统会自动将问题发送到 Dell 技术支持以创建服务请求。您可以在 Dell TechDirect 门户 (TechDirect.com) 上查看有关服务请求的详细信息。

可派发的组件

当 SupportAssist 在设备上检测到问题时，可能会自动向您派发更换部件，具体取决于您设备的 Dell 服务权利。

以下是可能会自动派发的部件：

- 硬盘驱动器
- 内存
- 光盘驱动器
- 键盘
- 鼠标
- 电池
- 图形适配器

创建针对可派发的部件的服务请求

如果检测到问题，将显示**联系支持**向导。如果在可派发的部件上检测到问题，则在您提交问题时，SupportAssist 将要求您提供该部件必须发运到的地址。

1. 在**联系支持**向导中，单击**下一步**。
随即将显示 **Dell My Account** 页面。
2. 请执行以下操作之一：
 - 如果您已有 My Account，请选择**使用现有 My Account 登录**选项，然后单击**下一步**。在 **Dell 帐户登录**页面上，键入该 My Account 的用户名和密码，然后单击**登录**。

- 如果您没有 My Account，请选择**创建一个 My Account 登录**选项，以创建一个新 My Account。
3. 在 **Dell My Account** 页面上，单击**下一步**。
此时将显示**联系信息**页面。
 4. 在**联系信息**页面上的相应文本框中，输入**姓氏和名字**，以及**电话号码、电子邮件和首选联系方式**。
 - a. 将来如果您想在检测到问题时自动创建服务请求，请选择**在检测到故障时自动创建服务请求**。
 - b. 如果您希望收到关于警报和服务请求的电子邮件通知，请选择**接收关于警报和服务请求的电子邮件通知**。
 5. 单击**下一步**。
 6. 在**发运信息**页面上，键入您的发运详细信息，然后单击**下一步**。
此时将显示**验证发运地址**窗口。
 7. 请执行以下操作之一：
 - 如果要在提供地址时保存此地址，请单击**是**。
 - 如果要保存更正的地址，请单击**否**。
 8. 此时将显示**创建的服务请求**页面。
在此页面上，您可以查看服务请求编号，还可以访问用于跟踪服务请求状态的链接。

 **注：**请记下服务请求编号。您可以在联系 Dell 技术支持以解决此问题时使用该服务请求编号。
 9. 单击**完成**。
将向您的电子邮件地址发送一封确认电子邮件。

创建针对不可派发的部件的服务请求

1. 在**联系支持**向导中，单击**下一步**以与 Dell 技术支持确认该服务请求。
随即将显示 **Dell My Account** 页面。
2. 请执行以下操作之一：
 - 如果您已有 My Account，请选择**使用现有 My Account 登录**，并键入该 My Account 的用户名和密码，然后单击**登录**。
 - 如果您没有 My Account，请单击**创建一个 My Account 登录**。
3. 单击**下一步**。
此时将显示**联系信息**页面。
4. 在**联系信息**页面上的相应文本框中，输入**姓名、电话号码、电子邮件和首选联系方式**。
 - a. 将来如果您想在检测到硬件问题时自动创建服务请求，请选择**在检测到硬件故障时自动创建服务请求**。
 - b. 如果您想在创建服务请求时收到电子邮件通知，请选择**生成新的服务请求时收到电子邮件通知**。
5. 单击**下一步**。
随即会显示**摘要**页面。将生成一个服务请求编号，并成功创建服务请求。
6. 单击**完成**。
在成功创建服务请求后，将向您发送一封电子邮件通知。

停止问题通知

您可以选择在您的设备上检测到问题时暂时或永久停止通知。

要暂时停止问题通知，请在**联系支持**窗口中单击**稍后提醒我**。将在接下来 24 小时内禁止发出针对可能在组件上出现的该相同问题的通知。

要永久停止问题通知，请在**联系支持**窗口中单击**不再提醒**。

△ 小心: 如果选择不再提醒, 将永久禁止发出针对可能在组件上出现的该相同问题的通知。

卸载 SupportAssist

1. 按 <Windows 徽标> 键。
将显示“开始”菜单或“开始”屏幕。
2. 单击**控制面板**。
3. 根据您的操作系统执行下列操作之一：
 - 在 Microsoft Windows 8 或 Windows 10 操作系统中，单击**程序和功能**中的**卸载程序**。
 - 在 Microsoft Windows 7 操作系统中：
 1. 单击**程序**。
 2. 单击**添加或删除程序**。
 - 在 Microsoft Windows Vista 操作系统中：
 1. 单击**程序和功能**。
 2. 单击**添加或删除程序**。
 - 在 Microsoft Windows XP 操作系统中，单击**添加或删除程序**。
4. 右键单击 **Dell SupportAssist Agent**，然后单击**卸载**。
5. 如果系统提示您确认卸载，请单击**是**。
6. 右键单击 **Dell SupportAssist Agent**，然后单击**卸载**。
7. 如果系统提示您确认卸载，请单击**是**。
SupportAssist 和 SupportAssist Agent 将被卸载。

常见问题

如何检查是否已安装了 SupportAssist 和 SupportAssist Agent?

如果安装或更新 SupportAssist，SupportAssist Agent 将自动下载并安装。要验证是否安装了 SupportAssist 和 SupportAssist Agent，请在**控制面板 > 所有控制面板项 > 程序和功能**中检查程序名称 **Dell SupportAssist** 和 **Dell SupportAssist Agent**。

如果我希望收到通知，如何选择不同的通知类别？

您可以在 SupportAssist 设置窗口中选择所需的 notification 类型。

如何计划硬件扫描？

在 SupportAssist 窗口中，单击**设置**图标以计划硬件扫描。请选中**检查**选项卡中的相应复选框。您可以选择按**每周、每月或每季度**计划扫描。

在哪里可以更改我的联系地址或发运地址？

要更改您的联系或发运详细信息，请在 SupportAssist 窗口中单击**设置**图标，然后单击**编辑联系信息和发运信息**。

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

如果 SupportAssist Agent 未自动下载和安装，在 SupportAssist 窗口中将创建一条关于 SupportAssist Agent 不可用的通知。要下载和安装 SupportAssist Agent，请单击该通知。有关安装 SupportAssist Agent 的更多详细信息，请参阅 Dell.com/SupportAssist 上的 *Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide*（适用于 PC 和平板电脑的 Dell SupportAssist 部署指南）。

我不小心取消了关于某个故障的通知。我该如何以及在哪里才能重新获取该通知以查看此故障的详细信息？

如果您取消了通知，在 SupportAssist 的**通知**部分下仍可获取此通知。您可以从**通知**部分查看有关此问题的详细信息。但此通知仅在 24 小时内有效。

在“发运地址”中，将显示 Dell My Account 地址。我是否可以在创建服务请求时将其修改为新的地址？

默认情况下，将显示您的 Dell My Account 中提供的地址。您可以在[联系支持](#)向导中创建服务请求时修改**发运地址**，并继续使用此新地址。

我如何才能更改以前为一个问题选择的不再提醒选项？

要更改针对一个问题的**不再提醒**选项，必须卸载并重新安装 SupportAssist。此时，SupportAssist 将能够检测您设备上的任何问题并发出通知。有关**不再提醒**选项的更多详细信息，请参阅[停止问题通知](#)。