




Dell SupportAssist für PCs und Tablets Benutzerhandbuch



Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

© 2016 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt ist durch US-amerikanische und internationale Urheberrechtsgesetze und nach sonstigen Rechten an geistigem Eigentum geschützt. Dell und das Dell Logo sind Marken von Dell Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Geltungsbereichen. Alle anderen in diesem Dokument genannten Marken und Handelsbezeichnungen sind möglicherweise Marken der entsprechenden Unternehmen.

2016 - 09

Rev. A04


Inhaltsverzeichnis

1 Einführung.....	5
Dell Service-Berechtigungen.....	6
Zusätzliche Ressourcen für Dell SupportAssist.....	8
Video-Lernhilfen.....	8
2 Erste Schritte.....	9
Mindestanforderungen für das Gerät.....	9
Installieren von SupportAssist.....	10
Installieren von SupportAssist auf mehreren Geräten.....	10
3 Auswahl Ihrer bevorzugten Sprache.....	11
4 Registrieren von SupportAssist.....	12
5 Problemerkennung und Erstellung einer Support-Anfrage.....	14
Versendbare Teile.....	14
Erstellen einer Support-Anfrage.....	14
Kontakt über Chat.....	16
Stoppen einer Problembenachrichtigung.....	16
Manuelles Erstellen einer Support-Anfrage.....	16
6 Treiber und Downloads.....	18
Kategorisierung von Treibern nach Schweregrad.....	18
Installation der Treiber und Firmware-Aktualisierungen.....	18
Zurücksetzung von Treiber und Firmware-Aktualisierungen.....	19
7 Deinstallieren von SupportAssist	20
8 Häufig gestellte Fragen.....	21
Wie prüfe ich, ob SupportAssist und SupportAssist-Agent installiert sind?.....	21
Wie kann ich andere Kategorien auswählen, für die ich Benachrichtigungen empfangen möchten?.....	21
Wie plane ich einen Hardware-Scan?.....	21
Wo kann ich meine Kontaktinformationen oder die Lieferadresse ändern?.....	21
Ich habe SupportAssist heruntergeladen und installiert, aber der SupportAssist-Agent wird nicht automatisch installiert. Wie kann ich den SupportAssist-Agenten herunterladen und installieren?.....	21

Ich habe eine Benachrichtigung über einen Fehler versehentlich abgebrochen. Wie und wo kann ich die Benachrichtigung erneut aufrufen, um die Details zu dem Fehler anzuzeigen?.....	22
In der Lieferadresse ist die Adresse für Dell My Account angegeben. Kann ich sie beim Erstellen einer Support-Anfrage in eine neue Adresse ändern?.....	22
Wie kann ich die Option Nicht mehr erinnern ändern, die zuvor für ein Problem aktiviert war?....	22
Warum sollte ich für ein Problem mit einem nicht-versendbaren Teil meine Lieferadresse angeben?.....	22
In welchen Sprachen kann SupportAssist verwendet werden?.....	22

Einführung

Dell SupportAssist automatisiert den Support von Dell durch Identifizieren von Hardware-Problemen bei Dell Notebooks, Desktop-PCs und Tablet-PCs. Wenn ein Problem erkannt wird, benachrichtigt Sie SupportAssist über dieses Problem und erstellt automatisch eine Support-Anfrage bei Dell (für ProSupport, Consumer Premium Support oder ProSupport Plus). Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten werden automatisch vom Gerät erfasst und sicher an den Technischen Support von Dell gesendet. Mithilfe dieser Angaben kann Dell Ihnen erweiterte, persönliche und effiziente Support-Leistungen zur Verfügung stellen.

 **ANMERKUNG:** Die SupportAssist-Funktionen basieren auf der Dell Service-Berechtigung des Geräts. Weitere Informationen zu den Funktionen von SupportAssist finden Sie im Abschnitt [Dell Service-Berechtigungen](#).

SupportAssist ist mit den folgenden Dell Geräten kompatibel:

- Notebooks und Desktop-PCs
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablet-PCs
 - Dell Venue
- Gateways und Embedded-PCs
 - Dell Edge Gateway 5000
 - Dell Edge Gateway 5100
 - Dell Embedded-Box-PC 3000
 - Dell Embedded Box PC 5000

SupportAssist kann auf einem oder mehreren Geräten bereitgestellt werden.

Um SupportAssist auf mehreren Geräten zu installieren, stellen Sie die SupportAssist-Anwendung unter Verwendung einer Antwortdatei oder einer administrativen Active Directory-Vorlage auf jedem einzelnen Gerät bereit. Weitere Informationen zur Bereitstellung von SupportAssist auf mehreren Geräten finden Sie im [Dell SupportAssist für PCs und Tablet-PCs Bereitstellungshandbuch](#).

Dieses Dokument enthält die erforderlichen Informationen für die Installation von SupportAssist und zur Erstellung einer Support-Anfrage.

Dell Service-Berechtigungen

SupportAssist bietet die Möglichkeit, Probleme auf Ihren Geräten automatisch zu erkennen und sie darüber zu informieren. Basierend auf den Dell Service-Berechtigungen automatisiert und erleichtert SupportAssist die Kommunikation mit Dell Services. Um die SupportAssist-Vorteile zu erhalten, muss das System über eine aktive Dell Consumer Premium Support-, ProSupport- oder Dell ProSupport Plus-Berechtigung verfügen.

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der mit den Basic-, ProSupport-, Consumer Premium-Support- und ProSupport Plus-Service-Berechtigungen verfügbaren SupportAssist-Funktionen.

Tabelle 1. Dell Service-Berechtigungen und SupportAssist-Funktionen

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Service-Berechtigungen			
		Grundlegend	Premium-Support für Privatanwender	ProSupport	ProSupport Plus
Kritische Systemaktualisierungen – selbst geplant	Der Benutzer plant die Diagnose und das System installiert die erforderlichen Aktualisierungen.	✓	✓	✓	✓
Teile werden mittels manueller Systemüberprüfungs-Scans automatisch versendet*	Für Teile mit Garantie wird der Benutzer dazu aufgefordert, seine Versandadresse für den Versand des Ersatzteils zu bestätigen, wenn ein Problem entdeckt wird.	✓	✓	✓	✓
Manuelle Problemvorhersage und Benachrichtigung *	Es wird eine Warnung an den Benutzer gesendet, wenn sich das erkannte Problem für die Erstellung einer Support-Anfrage eignet. Daraufhin wird eine Anfrage erstellt.	✓	✓	✓	✓
Teile werden mittels automatisierter Systemüberprüfungs-Scans	Für Teile mit Garantie wird der Benutzer dazu aufgefordert, seine Versandadresse für	✗	✓	✓	✓

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Service-Berechtigungen			
		Grundlegend	Premium-Support für Privatanwender	ProSupport	ProSupport Plus
automatisch versendet*	den Versand des Ersatzteils zu bestätigen, wenn ein Problem entdeckt wird.				
Automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Erstellung einer Support-Anfrage *	Eine Warnung wird an den Benutzer gesandt, nachdem Dell eine Support-Anfrage erstellt hat. Später wird Kontakt mit dem Benutzer aufgenommen, um eine Lösung zu finden.	✗	✓	✓	✓
Öffnen einer Support-Anfrage	Erstellen Sie eine manuelle Support-Anfrage für ein mögliches Hardware- oder Softwareproblem.	✗	✓	✓	✓
Chat mit dem Technischen Support von Dell ***	Nach der Erstellung einer Support-Anfrage können Sie mit einem Mitarbeiter des Technischen Supports von Dell chatten.	✗	✓	✓	✓
Anfrage einer Vor-Ort-Unterstützung für ein durch den Kunden austauschbares Teil	Anfordern von Unterstützung durch den Technischen Support von Dell für den Austausch eines durch den Kunden austauschbaren Teils an Ihrem Standort.	✗	✓	✓	✓
Vorhersagende Problemerkennung und Erstellung einer Support-Anfrage	Eine Warnung zu dem potentiellen Fehler des Teils wird an den Benutzer gesandt. Dell öffnet	✗	✗	✗	✓

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Service-Berechtigungen			
		Grundlegend	Premium-Support für Privatanwender	ProSupport	ProSupport Plus
zur Fehlervermeidung **	eine Support-Anfrage und kontaktiert den Benutzer bezüglich des Versands des Ersatzteils.				

* Bei der Basic-Service-Berechtigung wird der Support für den Teileversand und die Erstellung einer Support-Anfrage durch die Dell Betriebsrichtlinien festgelegt.

** Die vorhersagende Problementdeckungsfunktion ist für Akkus, Festplatten und Solid-State-Laufwerken (SSD) erhältlich.

*** Die Chat-Option ist nur für Support-Anfragen verfügbar, die für nicht-versendbare Teile erstellt wurden. Chat-Support ist je nach Region und Zeitzone verfügbar.

Zusätzliche Ressourcen für Dell SupportAssist

Zusätzlich zu diesem Benutzerhandbuch können Sie sich auf die folgenden Ressourcen beziehen:

- Das [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#) (Dell SupportAssist für PCs und Tablets – Bereitstellungshandbuch) enthält Informationen über die Bereitstellung von SupportAssist auf mehreren Geräten.
- Das *Dell SupportAssist Community*-Online-Portal auf dell.com/SupportAssistGroup enthält Informationen über die Funktionen und Vorteile von SupportAssist, Blogs, FAQs und andere technische Dokumente.
- Das TechDirect-Online-Portal auf TechDirect.com stellt Informationen über die Registrierung Ihrer Firma und die Verwaltung von SupportAssist-Warnmeldungen sowie Anfragen für technischen Support und automatische Versendung von Ersatzteilen bereit.

Video-Lernhilfen

Zusätzlich zu diesem Benutzerhandbuch können Sie die folgenden Video-Lernhilfen nutzen.

- [Installieren von SupportAssist für PCs und Tablet-PCs](#)
- [Registrieren von SupportAssist für PCs und Tablet-PCs](#)
- [Senden eines Problems mit SupportAssist für PCs und Tablet-PCs \(Benutzer außerhalb IT\)](#)

Erste Schritte

SupportAssist ist möglicherweise bereits auf Ihrem Dell Laptop, Desktop oder Tablet vorinstalliert. Wenn SupportAssist vorinstalliert ist, können Sie es durch Durchsuchen der Anwendungen öffnen. Wenn SupportAssist nicht vorinstalliert ist, befolgen Sie die Anweisungen im folgenden Abschnitt, um SupportAssist zu installieren.

Mindestanforderungen für das Gerät

Die folgende Tabelle führt die Mindestanforderungen für das Gerät zur Überwachung des Geräts durch Dell SupportAssist-Agent auf.

Tabelle 2. Mindestanforderungen für das Gerät

Einzelheiten	Anforderungen
Betriebssystem	Notebooks und Desktop-PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 (32-Bit und 64-Bit) • Microsoft Windows 8 (32-Bit und 64-Bit) • Microsoft Windows 8.1 (32-Bit und 64-Bit) • Microsoft Windows 10 (32-Bit und 64-Bit) Tablet-PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64-Bit) Dell Embedded Box PC: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 Professional (64-Bit) • Microsoft Windows 7 Professional für Embedded Systems (64-Bit) • Microsoft Windows 10 Professional (64-Bit) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64-Bit)
Software	Microsoft .Net Framework 3.5.1 oder höher
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Speicher (RAM) – 2 GB • Freier Festplattenspeicher – 2 GB
Netzwerk	Internet-Konnektivität

Installieren von SupportAssist

Voraussetzungen

- Überprüfen Sie die Mindestanforderungen für das Gerät für die Verwendung von Dell SupportAssist. Weitere Informationen zu den Mindestanforderungen finden Sie unter [Mindestanforderungen für das Gerät](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie Microsoft Windows-Administrator-Rechte auf dem Gerät haben.

Schritte

1. Besuchen Sie Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Klicken Sie zum Herunterladen von SupportAssist auf den Link.
3. Doppelklicken Sie nach dem Herunterladen auf die Datei mit der Endung **.exe**, um SupportAssist zu installieren.

SupportAssist ist installiert.



ANMERKUNG: Der SupportAssist-Agent wird etwa 20 Minuten nach der Installation von SupportAssist automatisch im Hintergrund heruntergeladen und installiert. Wenn der Dell SupportAssist-Agent nicht automatisch heruntergeladen und installiert wird, öffnen Sie die SupportAssist-Anwendung. Die Anwendung versucht den Download und die Installation von SupportAssist-Agent im Hintergrund.

4. Drücken Sie die Windows-Logo-Taste und öffnen Sie die SupportAssist-Anwendung. Das **SupportAssist**-Fenster wird angezeigt.
5. Lesen Sie die Daten **Dell System Information Sharing** und wählen Sie **Ich erlaube Dell die Sammlung von System-Service-Tag-Nummer und anderen Systemdaten, wie oben beschrieben** und klicken Sie dann auf **OK**.



ANMERKUNG: Wenn Sie die Option **Automatisch aktualisieren** beim Öffnen der SupportAssist-Anwendung zum ersten Mal nach der Installation auswählen, wird der SupportAssist-Agent automatisch mit der Silent-Installation heruntergeladen und installiert. Sie müssen SupportAssist manuell aktualisieren, um den Dell SupportAssist-Agenten zu installieren, falls die Option **Automatisch aktualisieren** nicht aktiviert ist.

Installieren von SupportAssist auf mehreren Geräten

Wenn Sie SupportAssist zur Überwachung mehrerer Geräte verwenden möchten, installieren Sie SupportAssist und stellen Sie eine gemeinsame Konfiguration auf jedem zu überwachenden Gerät bereit. Weitere Informationen zur Bereitstellung von SupportAssist auf mehreren Geräte finden Sie im [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#) (SupportAssist für PCs und Tablets – Bereitstellungshandbuch).

Auswahl Ihrer bevorzugten Sprache

SupportAssist ist in 24 Sprachen verfügbar, einschließlich Englisch. Beim Öffnen von SupportAssist wird die Anwendung standardmäßig in die Sprache Ihres Betriebssystems geöffnet. Wenn die Sprache Ihres Betriebssystems nicht in der Liste der unterstützten Sprachen aufgeführt ist, wird Englisch als Standardsprache verwendet. Die Sprachauswahl-Option zeigt die Sprache an, in der die Anwendung derzeit ausgeführt wird.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass SupportAssist auf Ihrem Gerät installiert ist.

Schritte

1. Drücken Sie die Windows-Taste und öffnen Sie die SupportAssist-Anwendung.
Das **SupportAssist**-Fenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der Kopfzeile auf die Sprachauswahl-Option. Die Sprache, in der die Anwendung derzeit ausgeführt wird, wird angezeigt. Z. B. Englisch.
Die folgende Meldung wird angezeigt:
Die Anwendungssprache hat sich geändert. Starten Sie die Anwendung neu.
3. Klicken Sie auf **OK**.
SupportAssist startet die Anwendung in Ihrer bevorzugten Sprache neu.

Registrieren von SupportAssist

Nach der Installation von SupportAssist in Ihrem System müssen Sie SupportAssist registrieren, damit Sie beginnen können, die Vorteile von SupportAssist auf Ihrem System zu nutzen.

Voraussetzungen

Stellen Sie folgende Punkte sicher:

- Sie verfügen über eine aktive Internetverbindung.
- Sie haben SupportAssist in Ihrem System installiert.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
Es wird die Seite **Benachrichtigung** angezeigt.
2. Klicken Sie im linken Fenster auf die Option **SupportAssist verbinden** und klicken Sie auf **Registrieren**.
Die Seite **Dell SupportAssist-Registrierung** wird angezeigt.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte auf der Seite **Mein Dell Konto** aus:
 - Wenn Sie bereits ein My Account haben, wählen Sie die Option **Vorhandene Anmeldedaten für My Account verwenden** und klicken Sie auf **Weiter**. Geben Sie auf der Seite **Dell-Konto-Anmeldung** den Benutzernamen und das Kennwort für My Account ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - Wenn Sie über kein My Account verfügen, wählen Sie die Option **Anmeldedaten für My Account erstellen**, um ein neues Konto zu erstellen.



ANMERKUNG: Bei Dell Inspiron und Dell XPS Systemen wird die **Mein Konto**-Seite nicht angezeigt, wenn Sie Ihre Mein Konto-Details auf der Benutzeroberfläche zur Registrierung von Dell Produkten aktualisiert haben.

Die Seite **Kontakt- und Lieferadresse** wird angezeigt.

4. Wählen Sie auf der Seite **Kontakt- und Lieferadresse** Ihre **bevorzugte Form der Kontaktaufnahme durch den technischen Support von Dell** aus. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - **E-Mail**
 - **Telefon**
5. Je nach der Art Ihrer Service-Berechtigung können Sie die Erstellung von Support-Anfragen beim technischen Support von Dell, falls ein Problem erkannt wird, automatisieren. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option **Support-Anfrage automatisch erstellen** entsprechend Ihrer Anforderungen.
 - **ANMERKUNG:** Gilt nur für Premium Support-, ProSupport- oder Dell ProSupport Plus-Berechtigung.
6. Überprüfen Sie, ob die Angaben unter **Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, (Optional) Alternative Telefonnummer, Land, Lieferadresse, Stadt, Bundesland/Kanton, Postleitzahl** richtig angezeigt werden, nehmen Sie Änderungen vor, falls Sie irgendwelche Felder bearbeiten möchten, und klicken Sie auf **Weiter**.



Die Seite **Registrierungsassistent ist abgeschlossen** wird angezeigt.

7. SupportAssist ist jetzt erfolgreich registriert. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Problemerkennung und Erstellung einer Support-Anfrage

Das Gerät, auf dem Dell SupportAssist-Agent installiert ist, wird proaktiv und regelmäßig auf mögliche Hardware- oder Software-Probleme überwacht.

Wenn ein Problem auf Ihrem Gerät festgestellt wird, zeigt SupportAssist den Assistenten **Support zuschalten** an, mit dem Sie das Problem an den technischen Support von Dell senden können. Die **Warnungsseite** des Assistenten **Support zuschalten** zeigt die Dell Service-Berechtigung des Geräts, der Komponente, bei der das Problem erkannt wurde, und die Details des jeweiligen Problems an.

-  **ANMERKUNG:** SupportAssist erstellt nicht automatisch eine Support-Anfrage für erkannte Probleme auf Geräten mit einer abgelaufenen Garantie.
-  **ANMERKUNG:** Der Assistent **Support zuschalten** wird auf Geräten mit abgelaufener Garantie nicht angezeigt.

Versendbare Teile

Wenn SupportAssist auf Ihrem Gerät ein Problem erkennt, wird je nach Dell-Service-Anspruch von Ihrem Gerät automatisch ein Ersatzteil an Sie verschickt.

Im Folgenden werden die Teile aufgelistet, die automatisch verschickt werden könnten:


- Festplattenlaufwerk
- Speicher
- Optisches Laufwerk
- Tastatur
- Maus
- Akku
- Grafik-Adapter


Erstellen einer Support-Anfrage


Wenn ein Problem festgestellt wird, wird der Assistent **Support zuschalten** angezeigt, der es Ihnen ermöglicht, eine Support-Anfrage zu erstellen.


1. Klicken Sie im Assistenten **Support zuschalten** auf **Weiter**.
Die Seite **Dell My Account** wird angezeigt.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte auf der Seite **Mein Dell Konto** aus:
 - Wenn Sie bereits ein My Account haben, wählen Sie die Option **Vorhandene Anmeldedaten für My Account verwenden** und klicken Sie auf **Weiter**. Geben Sie auf der Seite **Dell-Konto-**

- Anmeldung** den Benutzernamen und das Kennwort für My Account ein, und klicken Sie auf **Anmelden**.
- Wenn Sie über kein My Account verfügen, wählen Sie die Option **Anmeldedaten für My Account erstellen**, um ein neues Konto zu erstellen.
3. Klicken Sie auf der Seite **Dell My Account** auf **Weiter**.
Die Seite **Kontakt- und Lieferadresse** wird angezeigt.
 4. Wählen Sie auf der Seite **Kontakt- und Lieferadresse** Ihre **bevorzugte Form der Kontaktaufnahme durch den technischen Support von Dell** aus. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - **E-Mail**
 - **Telefon**
 5. Je nach der Art Ihrer Service-Berechtigung können Sie die Erstellung von Support-Anfragen beim technischen Support von Dell, falls ein Problem erkannt wird, automatisieren. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option **Support-Anfrage automatisch erstellen** entsprechend Ihrer Anforderungen.

 **ANMERKUNG:** Gilt nur für Premium Support-, ProSupport- oder Dell ProSupport Plus-Berechtigung.
 6. Geben Sie **Namen, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, (Optional) Alternative Telefonnummer, Land, Lieferadresse, Stadt, Bundesland/Kanton** und **Postleitzahl** in das entsprechende Feld ein.
 7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
Daraufhin wird das Fenster **Address Validator** angezeigt.
 8. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie die korrigierte Adresse speichern möchten, klicken Sie auf **Ja**.
 - Wenn Sie die Adresse wie bereitgestellt speichern möchten, klicken Sie auf **Nein**.
 9. Wählen Sie auf der Seite **Vor-Ort-Support Ja** für **Möchten Sie Vor-Ort-Support erhalten?** aus, um Unterstützung vom Technischen Support von Dell für den Austausch des durch den Kunden austauschbaren Teils an Ihrem Standort zu erhalten.


 **ANMERKUNG:** Die Seite **Vor-Ort-Support** wird nur angezeigt, wenn eine Support-Anfrage für ein durch den Kunden austauschbares Teil erstellt wurde und wenn Ihr System eine Berechtigung für Service einschließlich Ersatzteile und Arbeitskosten umfasst.
 10. Notieren Sie sich die Support-Anfrage-Nummer auf der Seite **Support-Anfrage erstellt**. Sie benötigen die Support-Anfrage-Nummer, wenn Sie zu diesem Thema Kontakt mit dem Technischen Support von Dell aufnehmen. Sie können auf der Seite **Support-Anfrage erstellt** auch Folgendes durchführen:
 - Um den Status der Support-Anfrage zu verfolgen, klicken Sie im Abschnitt **Support-Anfrage-
<Nummer>** auf **Online-Status**.
 - Um über einen Live-Chat mit einem Mitarbeiter von Dell Kontakt zur Problembehebung von Hardware- und Betriebssystemfehlern aufzunehmen, klicken Sie auf **Chat**.


 **ANMERKUNG:** Die Chat-Option ist nur bei Support-Anfragen verfügbar, die für nicht-versendbare Teile erstellt wurden.

 **ANMERKUNG:** Chat-Support ist je nach Region und Zeitzone und nur für Systeme mit aktiver Dell Consumer Premium Support-, ProSupport- oder ProSupport Plus-Berechtigung verfügbar.
 - Für eine für Carry In Service erstellte Support-Anfrage (nur in Indien und China verfügbar), klicken Sie auf den entsprechenden Link, um den Standort des nächstgelegenen von Dell autorisierten Carry In Service-Centers zur Reparatur oder zum Austausch von Teilen zu suchen.
 11. Klicken Sie auf **Finish (Fertigstellen)**.
Die Support-Anfrage wird erstellt und eine Bestätigungs-E-Mail an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

Kontakt über Chat

Bei Support-Anfragen für nicht-versendbare Teile können Sie über einen Live-Chat mit einem Mitarbeiter von Dell Kontakt aufnehmen.

 **ANMERKUNG:** Die Chat-Option ist nur bei Support-Anfragen verfügbar, die für nicht-versendbare Teile erstellt wurden.


 **ANMERKUNG:** Chat-Support ist je nach Region und Zeitzone und nur für Systeme mit aktiver Dell Consumer Premium Support-, ProSupport- oder ProSupport Plus-Berechtigung verfügbar.

Stoppen einer Problembenachrichtigung

Sie können wählen, ob Sie die Benachrichtigung für ein Problem zeitweise oder dauerhaft auf Ihrem Gerät anhalten möchten.

Um die Problembenachrichtigung vorübergehend zu stoppen, klicken Sie auf **Später erinnern** im Assistenten **Support zuschalten**. Die Benachrichtigungen für das gleiche Problem, das auf der Komponente auftreten könnte, werden für die nächsten 24 Stunden deaktiviert.


Um dieses Problem dauerhaft zu stoppen, klicken Sie auf **Nicht mehr erinnern** im Assistenten **Support zuschalten**.

 **VORSICHT:** Wenn Sie **Nicht mehr erinnern auswählen**, werden Benachrichtigungen für das gleiche Problem auf der Komponente dauerhaft deaktiviert.

Manuelles Erstellen einer Support-Anfrage


Wenn SupportAssist keine Hardware- oder Softwareprobleme erkannt hat und immer noch Probleme mit dem System auftreten, können Sie eine Support-Anfrage für Technischen Support manuell erstellen. Eine manuelle Erstellung von Support-Anfragen wird nur unterstützt, wenn das Gerät über eine aktive Dell Consumer Premium Support-, ProSupport- oder ProSupport Plus-Berechtigung verfügt.


1. Drücken Sie die Windows-Taste und öffnen Sie die SupportAssist-Anwendung.
Das **SupportAssist**-Fenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kachel **Support anfordern**.
Die Seite **Support** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Öffnen einer Support-Anfrage**.
4. Wenn die Überprüfung nicht in den letzten 24 Stunden auf dem System durchgeführt wurde und die folgende Meldung angezeigt wird, klicken Sie auf **Fortfahren**. Andernfalls fahren Sie mit Schritt 5 fort.
`Scan about to begin..`
`During this scan, your screen may flicker or display animated graphics.`
`Your keyboard and mouse may be unresponsive for a brief period. We`
`recommend closing any open applications.`

 **ANMERKUNG:** Die Überprüfung kann mehrere Minuten dauern, je nach Systemkonfiguration und -leistung.

SupportAssist startet den Diagnosescan auf dem System und auf der Seite **Checkup** wird der Fortschritt der Überprüfung angezeigt. Nach Abschluss der Überprüfung wird der Assistent **Support-**

Anfrage angezeigt, der es Ihnen ermöglicht, das Problem an den Technischen Support von Dell zu senden. Um die Überprüfung abzubrechen, klicken Sie auf **Abbrechen**.

 **WARNUNG:** Wenn Sie die Überprüfung abbrechen, können Sie keine Support-Anfrage erstellen. Sie können jedoch andere Aktionen ausführen, während SupportAssist die Video-Transformations- und Beleuchtungsprüfung durchführt, bei der eine Grafik angezeigt wird, indem Sie ESC zur Minimierung der SupportAssist-Seite drücken.

 **ANMERKUNG:** Wenn beim Diagnosescan Probleme auf Ihrem System erkannt werden, wird der Assistent **Support zuschalten** angezeigt, der es Ihnen ermöglicht, eine Support-Anfrage für den durch SupportAssist identifizierten Fehler zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Support-Anfrage](#).

5. Führen Sie einen der folgenden Aufgaben auf der **Mein Dell Konto**-Seite aus und klicken Sie auf **Weiter**.
 - Wenn Sie bereits ein My Account haben, wählen Sie die Option **Vorhandene Anmeldedaten für My Account verwenden** und klicken Sie auf **Weiter**. Geben Sie auf der Seite **Dell-Konto-Anmeldung** den Benutzernamen und das Kennwort für My Account ein, und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - Wenn Sie über kein My Account verfügen, wählen Sie die Option **Anmeldedaten für My Account erstellen**, um ein neues Konto zu erstellen.
6. Führen Sie auf der **Problemdetails**-Seite die folgenden Schritte aus und klicken Sie dann auf **Senden**.
 - a. Wählen Sie aus der **Problemkategorie**-Drop-Down-Liste die Problemkategorie aus und geben Sie die Beschreibung ein.
 - b. Wählen Sie auf der Seite **Kontakt- und Lieferadresse** Ihre bevorzugte Form der Kontaktaufnahme durch den Technischen Support von Dell aus. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - **E-Mail**
 - **Telefon**
 - c. Geben Sie **Namen, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, (Optional) Alternative Telefonnummer, Land, Lieferadresse, Stadt, Bundesland/Kanton** und **Postleitzahl** in das entsprechende Feld ein.

Die Seite **Problemdetails** wird angezeigt.

7. Notieren Sie sich auf der **Support-Anfrage erstellt**-Seite die Support-Anfrage-Nummer. Sie benötigen die Support-Anfrage-Nummer, wenn Sie Kontakt mit dem Technischen Support von Dell zu diesem Thema aufnehmen. Um den Status der Support-Anfrage zu verfolgen, klicken Sie in dem **Support-Anfrage <Nummer>**-Abschnitt auf **Online-Status**.

Die Support-Anfrage wird erstellt und eine Bestätigungs-E-Mail an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.


Treiber und Downloads

Ein Treiber ist eine Softwarekomponente, welches einem Betriebssystem die Kommunikation mit Hardwaregeräten in Ihrem System ermöglicht. Geräte wie z. B. Grafikkarten, Soundkarten und Modems benötigen Treiber, um effizient zu arbeiten. In einigen Fällen enthalten Betriebssysteme bereits Treiber für Geräte, aber in der Regel müssen Treiber separat heruntergeladen und installiert werden. Die Gerätetreiber und Firmware auf einem Computer sollte aus zahlreichen Gründen aktualisiert werden, darunter erhöhte Systemleistung, behobene Sicherheitsrisiken und erweiterte Kompatibilität. SupportAssist hilft Ihnen dabei, Ihr System mit den aktuellsten Treibern und Firmwares auf dem neuesten Stand zu halten.

Kategorisierung von Treibern nach Schweregrad

SupportAssist kategorisiert die Treiber und Firmware basierend auf der Wichtigkeit der Treiber. Dies sind die Schweregrade anhand derer die Treiber kategorisiert werden:

- **Dringend** – Warnt vor möglichen Gefahren für Ihr System bei Nichtinstallation des genannten Updates.
- **Empfohlen** – Gibt an, dass die Installation des Updates die Leistung des Systems möglicherweise deutlich verbessern könnte.
- **Optional** – Zeigt an, dass Sie basierend auf Ihrer Anforderung die Wahl haben, den Treiber zu installieren oder zu ignorieren.


 **ANMERKUNG:** Wenn Ihr System fehlerfrei funktioniert und die Treiber nicht als **Dringend** oder **Empfohlen** eingestuft werden, schadet es Ihrem System nicht, wenn Sie die Treiberaktualisierung ignorieren.

Installation der Treiber und Firmware-Aktualisierungen

SupportAssist kann Ihr System scannen und proaktiv Treiber- und Firmware-Aktualisierungen vorschlagen, die erforderlich sind, damit Ihr System effizient arbeitet.

1. Drücken Sie die Windows-Taste und öffnen Sie die SupportAssist-Anwendung. Das **SupportAssist**-Fenster wird angezeigt.
2. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - a. Klicken Sie auf den Abschnitt **Benachrichtigungen** und klicken Sie im linken Bereich auf **Treiber und Downloads**.
 - b. Klicken Sie auf die Kachel **Treiber und Downloads**.

In der **Treiber und Downloads**-Anzeige ist eine Liste mit Treibern und Firmwares abhängig von Ihren Systemanforderungen zu sehen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Ihr System auf dem neuesten Stand ist und es keine Empfehlung zur Installation von Treibern und Anwendungen gibt, wird die Seite [Dell Treiber und Downloads](#) angezeigt.

3. Wählen Sie Treiber und Firmware, die Sie installieren möchten und klicken Sie auf **Installation ausgewählt**.

Die ausgewählten Treiber und Firmware sind installiert.

Zurücksetzung von Treiber und Firmware-Aktualisierungen

Wenn Probleme mit Ihrem System nach der Aktualisierung des Treibers oder der Firmware auftreten, müssen Sie den Treiber oder die Firmware auf eine vorige Version wiederherstellen.

Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Service-Tag-Nummer Ihres Systems verfügen.

Schritte

1. Gehen Sie zu [Dell Treiber und Downloads](#).

Die **Treiber und Downloads**-Seite wird angezeigt.

2. Sie haben die folgenden zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie unter dem Abschnitt **Nach einem Produkt suchen** auf **Produkte anzeigen** und wählen Sie Ihr Produkt aus.
- Geben Sie unter dem Abschnitt **Service-Tag-Nummer oder Express-Servicecode eingeben** Ihre Service-Tag-Nummer ein und klicken Sie auf **Senden**.

Die **Produkt-Support**-Seite wird angezeigt.

3. Gehen Sie zum Abschnitt **System mit Treibern und Aktualisierungen optimieren** und klicken Sie auf **Selbst suchen**.

Basierend auf Ihr Produkt oder Ihrer Service-Tag-Nummer, wird eine Liste aller Treiber und Firmware-Aktualisierungen angezeigt.

4. Wählen Sie die Treiber- oder Firmware-Kategorie aus, die Sie zurücksetzen möchten.

Wenn vorherige Versionen für den gewählten Treiber oder die gewählte Firmware vorhanden sind, wird die Option **Anderer Versionen** angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Anderen Versionen** und wählen Sie dann die Version aus, die Sie installieren möchten. Die Seite **Treiber-Details** wird angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Datei herunterladen**.

Die ausgewählte Treiber- oder Firmware-Version wird heruntergeladen.

7. Suchen Sie die heruntergeladene Datei in Ihrem System und installieren den Treiber oder die Firmware manuell.

Deinstallieren von SupportAssist

1. Drücken Sie die Windows-Logo-Taste.
Das Menü **Start** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Systemsteuerung**.
3. Führen Sie basierend auf dem Betriebssystem eine der folgenden Aktionen durch:
 - Auf Microsoft Windows 8.0 oder 8.1 oder Windows 10 klicken Sie auf **Programm deinstallieren** unter **Programme und Funktionen**.
 - In Microsoft Windows 7-Betriebssystemen:
 1. Klicken Sie auf **Programme**.
 2. Klicken Sie auf **Programme hinzufügen/entfernen**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Dell SupportAssist-Agent** und klicken Sie auf **Deinstallieren**.
5. Wenn Sie aufgefordert werden, den Deinstallationsvorgang zu bestätigen, klicken Sie auf **Ja**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Dell SupportAssist-Agent** und klicken Sie auf **Deinstallieren**.
7. Wenn Sie aufgefordert werden, den Deinstallationsvorgang zu bestätigen, klicken Sie auf **Ja**.
SupportAssist und SupportAssist-Agent sind deinstalliert.

Häufig gestellte Fragen

Wie prüfe ich, ob SupportAssist und SupportAssist-Agent installiert sind?

SupportAssist-Agent wird heruntergeladen und automatisch installiert, wenn Sie SupportAssist installieren oder aktualisieren. Um zu überprüfen, ob SupportAssist und SupportAssist-Agent installiert sind, suchen Sie nach den Programmnamen **Dell SupportAssist** und **Dell SupportAssist-Agent** in der **Systemsteuerung** → **Alle Systemsteuerungselemente** → **Programme und Funktionen**.

Wie kann ich andere Kategorien auswählen, für die ich Benachrichtigungen empfangen möchten?

Sie können die verschiedenen Arten von Benachrichtigungen festlegen, die Sie im SupportAssist-Fenster „Einstellungen“ erhalten möchten.

Wie plane ich einen Hardware-Scan?

Planen eines Hardware-Scans ist für Kunden mit Basic-Berechtigung nicht verfügbar. Wenn Sie ein Premium-, ProSupport- oder ein ProSupport Plus-Kunde sind, klicken Sie auf das Symbol **Einstellungen** im SupportAssist-Fenster. Wählen Sie das entsprechenden Kontrollkästchen in der Registerkarte **Prüfen**. Sie haben die Möglichkeit, den Scan **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Vierteljährlich** zu planen.

Wo kann ich meine Kontaktinformationen oder die Lieferadresse ändern?

Zum Ändern der Kontakt- oder Versanddetails, klicken Sie auf das Symbol **Einstellungen** im SupportAssist-Fenster, und dann auf **Kontakt- und Lieferdaten bearbeiten**.

Ich habe SupportAssist heruntergeladen und installiert, aber der SupportAssist-Agent wird nicht automatisch installiert. Wie kann ich den SupportAssist-Agenten herunterladen und installieren?

Wenn SupportAssist-Agent nicht automatisch heruntergeladen und installiert wurde, wird eine Benachrichtigung im SupportAssist-Fenster erstellt, das Sie darüber benachrichtigt, dass SupportAssist-Agent nicht verfügbar ist. Informationen zum manuellen Herunterladen und Installieren von SupportAssist-Agent werden angezeigt, wenn Sie auf die Benachrichtigung klicken. Weitere Details zum Installieren von SupportAssist-Agent finden Sie im *Bereitstellungshandbuch für Dell SupportAssist-Agent für PCs und Tablets* unter Dell.com/SupportAssist.

Ich habe eine Benachrichtigung über einen Fehler versehentlich abgebrochen. Wie und wo kann ich die Benachrichtigung erneut aufrufen, um die Details zu dem Fehler anzuzeigen?

Wenn Sie eine Benachrichtigung abbrechen, ist sie immer noch im SupportAssist-Abschnitt **Benachrichtigungen** verfügbar. Sie können die Details über das Problem im Abschnitt **Benachrichtigungen** anzeigen. Die Benachrichtigung ist nur für 24 Stunden gültig.

In der Lieferadresse ist die Adresse für Dell My Account angegeben. Kann ich sie beim Erstellen einer Support-Anfrage in eine neue Adresse ändern?

Standardmäßig wird die Adresse in My Account von Dell angezeigt. Sie können Ihre **Lieferadresse** bei der Erstellung einer Support-Anfrage im Assistenten **Support zuschalten** ändern und mit der neuen Adresse fortfahren.

Wie kann ich die Option Nicht mehr erinnern ändern, die zuvor für ein Problem aktiviert war?

Um die Option **Nicht mehr erinnern** für ein Problem zu ändern, müssen Sie SupportAssist deinstallieren und erneut installieren. SupportAssist erkennt nun Probleme auf Ihrem Gerät und benachrichtigt Sie darüber. Weitere Einzelheiten über die Option **Nicht mehr erinnern** finden Sie unter [Anhalten der Benachrichtigung eines Problems](#).

Warum sollte ich für ein Problem mit einem nicht-versendbaren Teil meine Lieferadresse angeben?

Wenn nach einer Analyse des Problems festgestellt wird, dass die zugrunde liegende Ursache des Problems ein Hardwarefehler ist, kann dieses Ersatzteil an die angegebene Adresse versendet werden, um das Problem zu beheben. Sobald Sie Ihre Lieferadresse einmal angegeben haben, trägt SupportAssist diese bei allen zukünftigen Vorfällen automatisch ein.

In welchen Sprachen kann SupportAssist verwendet werden?

SupportAssist unterstützt 24 Sprachen. Die unterstützten Sprachen sind Arabisch, Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Tschechisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Hebräisch, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch (Brasilien), Portugiesisch (iberisch), Russisch, Spanisch, Schwedisch und Türkisch. Weitere Einzelheiten zum Ändern der Spracheinstellungen finden Sie unter [Auswahl Ihrer bevorzugten Sprache](#).