

適用個人與平版電腦之 Dell SupportAssist 使用者指南



註、警示與警告



註: 「註」表示可以幫助您更有效地使用電腦的重要資訊。



警示: 「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。



警告: 「警告」表示有可能會導致財產損失、人身傷害甚至死亡。

Copyright © 2015 Dell Inc. 著作權所有，並保留一切權利。本產品受美國與國際著作權及智慧財產權法保護。Dell™ 與 Dell 徽標是 Dell Inc. 在美國和/或其他司法管轄區的商標。本文提及的所有其他標誌與名稱皆屬於其個別公司的商標。

2015 - 06


修正版 A02

目錄

1 簡介.....	4
Dell 服務權益.....	4
額外的 Dell SupportAssist 資源.....	5
2 安裝 SupportAssist.....	6
最低裝置需求.....	6
安裝 SupportAssist.....	6
在多部裝置上部署 SupportAssist.....	7
3 偵測問題及建立維修請求.....	8
可配送零件.....	8
建立維修請求，獲得可配送零件.....	8
建立維修請求，獲得非可配送零件.....	9
停止問題通知.....	9
4 解除安裝 SupportAssist	10
5 常見問題集.....	11
如何檢查是否已安裝 SupportAssist 與 SupportAssist 代理程式？.....	11
如何選擇我希望收到不同類別的通知？.....	11
如何排定硬體掃描？.....	11
可已在哪變更我的連絡人或運送地址？.....	11
我已經下載並安裝 SupportAssist，但是 SupportAssist 代理程式不會自動安裝。我要如何下載及安裝 SupportAssist 代理程式？.....	11
我不小心取消一個有關故障的通知。我該從何處再一次取得通知，以檢視有關故障的詳細資料？.....	11
運送地址顯示的是 Dell My Account 地址。是否可以在建立維修請求時修改成新地址？.....	12
先前的問題選取不要再提醒選項，該如何更改？.....	12

簡介

Dell SupportAssist 會主動識別 Dell 筆記型電腦、桌上型電腦和平板電腦的硬體和軟體問題，將 Dell 支援自動化。偵測到問題時，SupportAssist 會針對問題通知您，並且自動向 Dell 建立維修請求 (適用於 ProSupport、Consumer Premium Support 或 ProSupport Plus)。故障排除問題所需的資料會從裝置自動收集，然後安全傳送至 Dell 技術支援部門。此資訊讓 Dell 得以為您提供更強、有效率且快速的支援體驗。

 **註:** SupportAssist 功能取決於裝置的 Dell 服務權益。如需有關 SupportAssist 功能的更多資訊，請參閱 [Dell 服務權益](#)。

SupportAssist 與下列 Dell 裝置相容：

- 筆記型電腦與桌上型電腦：
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- 平板電腦
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist 可以部署於一部或多部裝置。若要監視單一裝置，您必須在該裝置安裝 SupportAssist 應用程式。

如果要在多部裝置安裝 SupportAssist，請在每部裝置部署 SupportAssist 應用程式與 SupportAssist 代理程式回應檔。如需在多部裝置部署 SupportAssist 的進一步資訊，請參閱 [《適用個人與平板電腦之 Dell SupportAssist 部署指南》](#)。

本文件提供安裝 SupportAssist 及建立維修請求所需的資訊。

Dell 服務權益

SupportAssist 會自動偵測裝置上的問題並通知您。SupportAssist 功能的優點取決於 Dell 服務權益。若要獲得 SupportAssist 提供的優點，裝置需要有效的 Dell Consumer Premium Support、ProSupport 或 ProSupport Plus 服務權益。

下表提供 Basic、Consumer Premium Support、ProSupport 與 ProSupport Plus 服務權益所享有之 SupportAssist 功能的摘要。

SupportAssist 功能	說明	Dell 服務權益			
		基本	消費者頂級支援	ProSupport	ProSupport Plus
重要系統更新 — 自行排程	使用者排程的診斷程式和安裝系統所需的更新。	✓	✓	✓	✓
透過 Checkup 系統掃描可零件自我派遣	如果是保固包含的零件，當偵測到問題時，系統會提示使用者確認其運送的送貨地址，以利寄送將更換的零件。	✓	✓	✓	✓
自動化問題偵測，通知和案例建立	Dell 建立一個個案後，將傳送警示給使用者。稍後，聯絡使用者以告知解決方法。	✗	✓	✓	✓
為預防故障預測問題偵測和案例建立 *	傳送使用者有關可能的故障零件警示。Dell 會開建立一個個案，並連絡使用者以寄送將更換的零件。	✗	✗	✗	✓

* 只有電池和硬碟機可以使用預知問題偵測功能。

額外的 Dell SupportAssist 資源

除了本指南，您也可以取得下列資源：

- [《Dell supportassist 的 PC 和平板電腦部署指南》](#) 提供有關如何在多台裝置上 部署 SupportAssist 的相關資訊。
- *Dell SupportAssist 社群* 線上入口網站位於 Dell.com/SupportAssistGroup，提供有關 SupportAssist 功能、部落格、常見問題集和其他技術文件的相關資訊。
- TechDirect 線上入口網站位於 TechDirect.com，提供註冊公司和管理 SupportAssist 警示及技術支援和自行配送零件請求的相關資訊。

安裝 SupportAssist

您的 Dell 筆記型電腦、桌上型電腦或平板電腦可能已預先安裝 SupportAssist。如果已安裝 SupportAssist，可以從**程式功能表**開啟 SupportAssist。如果未安裝 SupportAssist，可以按照下列章節中的說明安裝 SupportAssist。

最低裝置需求

下表列出使用 Dell SupportAssist 代理程式監視的最低裝置需求。

特色	需求
作業系統	筆記型電腦與桌上型電腦： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 位元 SP3) • Microsoft Windows Vista (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 7 (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 8 (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 8.1 (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 10 (32 位元與 64 位元) 平板電腦： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
軟體	Microsoft .NET Framework 3.5.1 或更新版本
硬體	<ul style="list-style-type: none"> • 記憶體 (RAM) — 2GB • 硬碟空間 — 512MB
網路	網際網路連線
網路瀏覽器	Internet Explorer 8 或更新版本。


安裝 SupportAssist

事前準備作業


- 查閱使用 Dell SupportAssist 代理程式的最低裝置需求。如需最低裝置需求的更多資訊，請參閱[最低裝置需求](#)。
- 請確定您在此裝置上有 Microsoft Windows 管理員權限。

步驟

1. 請造訪 Dell.com/SupportAssist。

 **註:** 必要時，請捲動至 SupportAssist 網頁底部。

2. 在**使用者標籤**的**下載**，按一下**適用個人與平版電腦之 SupportAssist**。
3. 連按兩下 SupportAssist **aulauncher.exe** 檔案。
依在螢幕上顯示的進度列安裝 SupportAssist。

 **註:** 安裝 SupportAssist 後約 20 分鐘，會自動在背景下載和安裝 SupportAssist 代理程式。如果未自動下載和安裝 Dell SupportAssist 代理程式，請開啟 SupportAssist 應用程式。應用程式會嘗試以無訊息模式下載及安裝 SupportAssist 代理程式。

4. 按下〈Windows 徽標鍵〉並開啟 SupportAssist 應用程式。
SupportAssist 視窗隨即顯示。
5. 閱讀 **Dell 系統資訊** 共用資料，選取**我允許 Dell 收集服務標籤和上文所述的其他系統使用的資料**，然後按一下**確定**。

後續步驟

您可以按一下**通知**區段檢視最新通知，或是按一下**系統資訊**區段檢視系統資訊。您也可以按一下**檢查**區段執行診斷程式。按一下**支援**區段，聯絡 Dell 技術支援部門。

如果選取**自動更新**選項，安裝後第一次開啟 SupportAssist 應用程式時，SupportAssist 會使用無訊息安裝的方式，自動下載並安裝代理程式。如果未選取**自動更新**選項，您必須手動更新 SupportAssist 才能安裝 Dell SupportAssist 應用程式。


在多部裝置上部署 SupportAssist

如果想要用 SupportAssist 監視多部裝置，請在每部要監視的裝置安裝 SupportAssist，然後部署共用組態。如需關於在多部裝置部署 SupportAssist 的更多資訊，請參閱 [《適用個人與平版電腦之 Dell SupportAssist 部署指南》](#)。

偵測問題及建立維修請求

主動定期監視安裝 Dell SupportAssist 代理程式的裝置，是否有潛在的硬體或軟體問題。

在裝置上偵測到問題時，SupportAssist 會顯示**聯繫支援精靈**，讓您將問題提交給 Dell 技術支援部門。**聯繫支援精靈**的**警示**頁面會顯示裝置的 Dell 服務權益、偵測到問題的元件，以及問題的詳細資料。

 **註:** 如果在有 Dell 基本服務權益或過期保固的裝置上偵測到問題，但是沒有自動建立維修請求，**聯繫支援精靈**也會顯示。您可能必須聯絡 Dell 技術支援部門，為有基本服務權益或過期保固的裝置建立維修請求。

 **註:** 有部署 SupportAssist 的裝置，不會顯示**聯繫支援精靈**，但是問題會自動傳送到 Dell 技術支援部門，建立維修請求。您可以從 [TechDirect.com](https://www.techdirect.com) 的 Dell TechDirect 入口網站檢視關於維修請求的詳細資料。

可配送零件

SupportAssist 在裝置偵測到問題時，會根據裝置的 Dell 服務權益自動配送更換零件給您。


或許可自動配送的零件如下：

- 硬碟機
- 記憶體
- 光碟機
- 鍵盤
- 滑鼠
- 電池
- 圖形介面卡

建立維修請求，獲得可配送零件

偵測到問題時，**聯繫支援精靈**隨即顯示。如果可配送零件偵測到問題，提交問題時，SupportAssist 會請您提供零件必須送達的送貨地址。

1. 在**聯繫支援精靈**按一下**下一步**。
Dell My Account 頁面隨即顯示。
2. 執行下列其中一個步驟：
 - 如果您已有 My Account，請選取**使用現有的 My Account** 登入選項，然後按一下**下一步**。在 **Dell 帳戶**登入頁面輸入 My Account 使用者名稱和密碼，然後按一下**登入**。
 - 如果您沒有 My Account，請選取**建立 My Account** 登入選項，建立新的 My Account。
3. 在 **Dell My Account** 頁面按一下**下一步**。
連絡人資訊頁面隨即顯示。

4. 在**連絡人資訊**頁面，在適當的文字方塊提供**名字和姓氏、電話號碼、電子郵件和偏好的連絡方式**。
 - a. 未來，如果希望在偵測到問題時自動建立維修請求，請選取**偵測到故障時自動建立維修請求**。
 - b. 如果想收到有關警示和維修請求的電子郵件通知，請選取**接收有關警示和維修請求的電子郵件通知**。
5. 按一下**下一步**。
6. 在**運送資訊**頁面輸入送貨詳細資料，然後按一下**下一步**。
確認送貨地址視窗隨即顯示。
7. 執行下列其中一個步驟：
 - 如果想儲存提供的位址，請按一下**是**。
 - 如果想儲存修正後的位址，請按一下**否**。
8. **已建立維修請求**頁面隨即顯示。
這個頁面可檢視維修請求編號，以及存取讓您追蹤維修請求狀態的連結。
 **註:** 請記下維修請求編號。就此問題聯絡 Dell 技術支援部門時，維修請求編號會派上用場。
9. 按一下 **Finish (完成)**。
隨即會傳送確認電子郵件到您的電子郵件地址。

建立維修請求，獲得非可配送零件


1. 在**聯繫支援**精靈按一下**下一步**，確認向 Dell 技術支援部門發出維修請求。
Dell My Account 頁面隨即顯示。
2. 執行下列其中一個步驟：
 - 如果您已有 My Account，選擇**使用現有的 My Account 登入**，鍵入 My Account 使用者名稱和密碼，然後按一下**登入**。
 - 如果您沒有 My Account，按一下**建立 My Account 登入**。
3. 按一下**下一步**。
連絡人資訊頁面隨即顯示。
4. 在**連絡人資訊**頁面，在適當的文字方塊提供 **名和姓氏、電話號碼、電子郵件和偏好的連絡方式**。
 - a. 未來，如果希望在偵測到硬體問題時自動建立維修請求，請選取**偵測到硬體故障時自動建立維修請求**。
 - b. 如果您希望在建立維修請求時收到電子郵件通知，請選取**產生新的維修請求時收到電子郵件通知**。
5. 按一下**下一步**。
隨即顯示**摘要**頁面。維修請求編號產生，維修請求建立成功。
6. 按一下 **Finish (完成)**。
成功建立維修請求後，電子郵件通知隨即寄送給您。

停止問題通知

裝置上偵測到的問題，可以選擇暫時或永久停止通知。

若要暫時停止問題通知，請按一下**聯繫支援**視窗上的**稍後再提醒我**。元件可能發生之相同問題的通知會停用 24 小時。

若要永久停止問題通知，請按一下**聯繫支援**視窗上的**不要再提醒**。

 **警示:** 如果選取**不要再提醒**，會永久停用元件可能發生之相同問題的通知。

解除安裝 SupportAssist

1. 按下 <Windows 標誌> 鍵。
開始功能表或開始畫面隨即顯示。
2. 按一下**控制面板**。
3. 視作業系統執行下列其中一個步驟：
 - 如果是 Microsoft Windows 8 或 Windows 10 作業系統，在**程式和功能**按一下**解除安裝程式**。
 - 如果是 Microsoft Windows 7 作業系統：
 1. 按一下**程式集**。
 2. 按一下**新增或移除程式**
 - 如果是 Microsoft Windows Vista 作業系統：
 1. 按一下**程式和功能**。
 2. 按一下**新增或移除程式**
 - 如果是 Microsoft Windows XP 作業系統，按一下**新增或移除程式**。
4. 在 **Dell SupportAssist** 按一下滑鼠右鍵，然後按一下**解除安裝**。
5. 如果您被提示是否確認解除安裝，請按一下**是**。
6. 在 **Dell SupportAssist** 上按一下右鍵，然後按一下**解除安裝**。
7. 如果您被提示是否確認解除安裝，請按一下**是**。
SupportAssist 與 SupportAssist 代理程式隨即解除安裝。

常見問題集

如何檢查是否已安裝 **SupportAssist** 與 **SupportAssist** 代理程式？

如果安裝或更新 SupportAssist，會自動下載並安裝 SupportAssist 代理程式。如欲確認是否已安裝 SupportAssist 與 SupportAssist 代理程式，請在**控制台 > 所有控制台項目 > 程式和功能**檢查是否有 **Dell SupportAssist** 與 **Dell SupportAssist** 代理程式這兩個程式名稱。

如何選擇我希望收到不同類別的通知？

您可以在 SupportAssist 設定視窗中選取您想要的通知類型。

如何排定硬體掃描？

按一下在 SupportAssist 視窗上的**設定**圖示，以排程硬體掃描。在**檢查**標籤中選取相關的核取方塊。您可以選擇排程掃描為**每週**、**每月**或**每季**。

可已在哪變更我的連絡人或運送地址？

若要變更連絡人或運送細節，按一下在 SupportAssist 視窗上的**設定**圖示，然後按一下**編輯連絡人與送貨資訊**。

我已經下載並安裝 **SupportAssist**，但是 **SupportAssist** 代理程式不會自動安裝。我要如何下載及安裝 **SupportAssist** 代理程式？

如果 SupportAssist 代理程式未自動下載和安裝，SupportAssist 視窗會建立通知，通知您 SupportAssist 代理程式無法使用。若要手動下載及安裝 SupportAssist 代理程式，請按一下通知。如需安裝 SupportAssist 代理程式的更多詳細資料，請參閱《[適用個人與平板電腦之 Dell SupportAssist 部署指南](#)》，網址是：Dell.com/SupportAssist。

我不小心取消一個有關故障的通知。我該從何處再一次取得通知，以檢視有關故障的詳細資料？

如果您取消通知，它仍存在於 SupportAssist 的**通知**區段。您可以從**通知**區段檢視問題的詳細資料。但是，通知僅有 24 小時時效。

運送地址顯示的是 Dell My Account 地址。是否可以在建立維修請求時修改成新地址？

預設會顯示 Dell My Account 提供的地址。建立維修請求時，可以在**聯繫支援**精靈修改**送貨地址**，以新地址繼續進行。

先前的問題選取不要再提醒選項，該如何更改？

若要針對問題變更**不要再提醒**選項，您必須先解除安裝 SupportAssist，然後再次重新安裝。現在，SupportAssist 能夠在偵測到裝置上找到的任何問題後通知您。如需**不要再提醒**選項的更多詳細資料，請參閱[停止問題通知](#)。