




Dell SupportAssist para PCs e Tablets

Guia do utilizador



Notas, avisos e advertências

-  **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes para melhor utilizar o computador.
-  **AVISO:** Um AVISO indica potenciais danos do hardware ou a perda de dados e explica como evitar o problema.
-  **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica potenciais danos no equipamento, lesões pessoais ou mesmo morte.

Copyright © 2015 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Este produto está protegido por leis de copyright e de propriedade intelectual dos EUA e internacionais. Dell™ e o logótipo da Dell são marcas comerciais da Dell Inc. nos Estados Unidos e/ou noutras jurisdições. Todas as outras marcas e nomes aqui mencionados podem ser marcas comerciais das respectivas empresas.

2015 - 06


Rev. A02

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1 Introdução..... | 4 |
| Direitos aos serviços Dell..... | 4 |
| Funcionalidades adicionais do Dell SupportAssist..... | 6 |
| 2 Instalação do SupportAssist..... | 7 |
| Requisitos mínimos do dispositivo..... | 7 |
| Instalação do SupportAssist..... | 7 |
| Implementação do SupportAssist em múltiplos dispositivos..... | 8 |
| 3 Detecção de problemas e criação de pedidos de serviço..... | 9 |
| Peças enviáveis..... | 9 |
| Criação de um pedido de serviço para peças enviáveis | 10 |
| Criação de um pedido de serviço para peças não enviáveis..... | 10 |
| Parar uma notificação de problema..... | 11 |
| 4 Desinstalação do SupportAssist | 12 |
| 5 Perguntas mais frequentes..... | 13 |
| Como posso verificar se o SupportAssist e o SupportAssist Agent se encontram instalados?..... | 13 |
| Como seleciono as diferentes categorias para as quais gostaria de receber notificações?..... | 13 |
| Como posso agendar uma análise de hardware?..... | 13 |
| Onde posso alterar o meu contacto ou endereço de envio?..... | 13 |
| Transfiri e instalei o SupportAssist, mas o SupportAssist Agent não se instalou automaticamente. Como faço para transferir e instalar o SupportAssist Agent?..... | 13 |
| Acidentalmente cancelei uma notificação relativa a uma falha. Quando e onde recebo novamente a notificação para poder visualizar os detalhes sobre a falha?..... | 14 |
| No endereço de envio é apresentado o endereço da conta Dell My Account. Posso alterá-lo para um novo endereço no momento da criação de um pedido de serviço?..... | 14 |
| Posso alterar a opção Não lembrar novamente que foi selecionada anteriormente para um problema?..... | 14 |

Introdução

O Dell SupportAssist automatiza o suporte da Dell identificando de forma proativa os problemas de hardware e de software em computadores portáteis e de secretária e tablets da Dell. Quando um problema é detetado, o SupportAssist notifica-o sobre o problema e cria automaticamente um pedido de serviço com a Dell (para o ProSupport, Consumer Premium Support ou ProSupport Plus). Os dados necessários para a resolução do problema são automaticamente recolhidos do seu dispositivo e enviados de forma segura para o Apoio técnico da Dell. Estas informações permitem à Dell fornecer-lhe uma experiência de obtenção de suporte melhorada, eficiente e acelerada.

 **NOTA:** As capacidades do SupportAssist baseiam-se no direito que o dispositivo possui relativamente aos serviços da Dell. Para obter mais informações sobre as capacidades do SupportAssist, consulte [Direito aos serviços da Dell](#).

O SupportAssist é compatível com os seguintes dispositivos Dell:

- Portáteis e computadores de secretária:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Optiplex
 - Dell Precision
- Tablets
 - Dell Venue Pro 11

O SupportAssist pode ser implementado em um ou mais dispositivos. Para monitorizar um único dispositivo, instale a aplicação SupportAssist nesse dispositivo.

Se pretende instalar o SupportAssist em múltiplos dispositivos, tem de implementar a aplicação SupportAssist e o ficheiro de resposta do SupportAssist Agent em cada dispositivo. Para obter mais informações sobre a implementação do SupportAssist em múltiplos dispositivos, consulte o documento sobre a implementação do Dell SupportAssist para PCs e tablets [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#).

Este documento fornece as informações necessárias para instalar o SupportAssist e criar um pedido de serviço.

Direitos aos serviços Dell

O Dell SupportAssist deteta automaticamente os problemas nos seus dispositivos e notifica-o sobre os mesmos. As vantagens das funcionalidades do SupportAssist dependem do direito aos serviços da Dell.

Para receber todas as vantagens que o SupportAssist oferece, o dispositivo requer o direito ativo aos serviços Dell ProSupport, Consumer Premium Support ou Dell ProSupport Plus.

A tabela que se segue fornece um resumo das funcionalidades disponíveis do SupportAssist com os direitos ao serviço Basic, ProSupport, Consumer Premium Support e ProSupport Plus.

| Funcionalidades do SupportAssist | Descrição | Direitos aos serviços Dell | | | |
|---|---|----------------------------|--------------------------|------------|-----------------|
| | | Basic | Consumer Premium Support | ProSupport | ProSupport Plus |
| Atualizações críticas do sistema – autoagendado | O utilizador agenda o diagnóstico e o sistema instala as atualizações necessárias. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Peças enviadas automaticamente e através das análises do sistema de verificação | Para uma peça ao abrigo da garantia, quando é detetado um problema, o utilizador é solicitado a confirmar o endereço de envio para o qual a peça de reposição deverá ser enviada. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Deteção de problemas, notificação e criação de caso automatizadas | Um alerta será enviado ao utilizador após a Dell criar um caso. Posteriormente o utilizador será contactado para tratar da resolução do problema. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Deteção preditiva de problemas e criação de caso para evitar falhas * | Um alerta sobre a falha potencial da peça será enviado ao utilizador. A Dell abre um caso e contacta o utilizador para tratar do envio da peça de substituição. | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |

* A função de previsão de problemas só está disponível para baterias e discos rígidos.

Funcionalidades adicionais do Dell SupportAssist

Além deste guia, pode também consultar os seguintes recursos:

- O documento [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#) (Guia de implementação do Dell SupportAssist para PCs e tablets) fornece informação sobre a implementação do SupportAssist em múltiplos dispositivos.
- O portal online do *Dell SupportAssist* disponível em dell.com/SupportAssistGroup, que fornece informações sobre as capacidades e as funcionalidades do SupportAssist, blogues, perguntas mais frequentes e outros documentos técnicos.
- O portal online do TechDirect em TechDirect.com fornece informações sobre a inscrição da sua empresa e gestão de alertas do SupportAssist bem como apoio técnico e pedidos de peças enviadas automaticamente.

Instalação do SupportAssist

O SupportAssist pode ser pré-instalado no seu computador portátil, computador de secretária ou tablet Dell. Se o SupportAssist já estiver instalado, pode abrir o SupportAssist através do menu **Programas**. Se o SupportAssist não está instalado, pode seguir as instruções apresentadas na seção seguinte para instalar o SupportAssist.

Requisitos mínimos do dispositivo

A tabela que se segue indica os requisitos mínimos do dispositivo para monitorização utilizando o Dell SupportAssist Agent.

| Particulares | Requisitos |
|-------------------|---|
| Sistema operativo | Portáteis e computadores de secretária: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 bits SP3) • Microsoft Windows Vista (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 7 (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 8 (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 8.1 (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 10 (32 bits e 64 bits) Tablets: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1 |
| Software | Microsoft .NET Framework 3.5.1 ou posterior |
| Hardware | <ul style="list-style-type: none"> • Memória (RAM) — 2 GB • Espaço no disco rígido — 512 MB |
| Rede | Ligação à Internet |
| Browser | Internet Explorer versão 8 ou posterior. |


Instalação do SupportAssist


Pré-requisitos

- Analise os requisitos mínimos de dispositivo para utilizar o Dell SupportAssist. Para obter mais informações sobre os requisitos mínimos de dispositivo consulte, [Requisitos mínimos de dispositivo](#).
- Certifique-se de que possui privilégios de Administrador no Microsoft Windows no dispositivo.

Passo

1. Visite Dell.com/SupportAssist.

-  **NOTA:** Se for solicitado, desloque-se para a parte inferior da página web do SupportAssist.
2. No separador **Utilizador final**, em **Transferências**, clique em **SupportAssist para PCs e tablets**.
 3. Faça dois cliques no ficheiro **aulauncher.exe** do SupportAssist
O SupportAssist é instalado ao apresentar a barra de progresso no ecrã.

 **NOTA:** O Dell SupportAssist Agent é transferido e instalado automaticamente em segundo plano durante aproximadamente 20 minutos após instalar o SupportAssist. Se o Dell SupportAssist Agent não for transferido e instalado automaticamente, abra a aplicação SupportAssist. A aplicação tenta transferir e instalar o SupportAssist Agent modo silencioso.
 4. Pressione a <tecla do logotipo do Windows> e abra a aplicação SupportAssist.
É apresentada a janela **Dell SupportAssist**.
 5. Leia os dados de **Partilha de Informações do Sistema Dell**, selecione **Eu permito que a Dell recolha Etiquetas de Serviço e outros dados de utilização de serviço conforme descrito acima** e, em seguida, clique em **OK**.

Passos seguintes

Pode fazer clique na secção **Notificações** para ver as notificações mais recentes ou fazer clique na secção **Informações de sistema** para ver as informações de sistema. Também pode executar diagnósticos fazendo clique na secção **Verificação**. Clique na secção **Suporte** para contactar o Apoio técnico da Dell.

Se seleccionar a opção **Atualização automática** quando abrir a aplicação SupportAssist pela primeira vez após a instalação, o SupportAssist Agent é automaticamente transferido e instalado utilizando a instalação silenciosa. Precisa atualizar manualmente o SupportAssist para instalar o Dell SupportAssist Agent, se a opção **Atualização automática** não estiver seleccionada.


Implementação do SupportAssist em múltiplos dispositivos


Se pretende utilizar o SupportAssist para monitorizar múltiplos dispositivos, instale o SupportAssist e implemente uma configuração comum em cada dispositivo que pretende monitorizar. Para obter mais informações sobre a implementação do SupportAssist em múltiplos dispositivos, consulte o documento de implementação do Dell SupportAssist para PCs e tablets [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#).

Deteção de problemas e criação de pedidos de serviço

O dispositivo no qual instalou o Dell SupportAssist Agent é monitorizado de forma pró-ativa e periodicamente quanto a potenciais problemas de hardware ou de software.

Quando um problema é detetado no seu dispositivo, o SupportAssist apresenta o assistente de **Acionar suporte** que permite submeter o problema ao Apoio técnico da Dell. A página **Alerta** do assistente de **Acionar suporte** apresenta o direito do dispositivo ao serviço Dell, o componente no qual o problema foi detetado e os detalhes do problema.

 **NOTA:** O assistente de **Acionar suporte** é também apresentado se um problema é detetado em um dispositivo que possui direito ao serviço básico da Dell ou cuja garantia esteja expirada, mas o pedido de serviço não é criado automaticamente. Precisa contactar o Apoio técnico da Dell para criar um pedido de serviço para os dispositivos com direito ao serviço básico ou cuja garantia esteja expirada.

 **NOTA:** O assistente de **Acionar suporte** não é apresentado nos dispositivos nos quais o SupportAssist é implementado. Portanto, o problema é automaticamente enviado ao Apoio técnico da Dell para a criação de um pedido de serviço. Pode ver detalhes sobre o pedido de serviço através do portal Dell TechDirect em [TechDirect.com](https://www.dell.com/techdirect).

Peças enviáveis

Quando o SupportAssist deteta um problema no seu dispositivo, uma peça de substituição pode ser-lhe automaticamente enviada, dependendo do direito ao serviço Dell do seu dispositivo.


A seguir apresentamos as peças que podem ser enviadas automaticamente:

- Unidade de disco rígido
- Memória
- Unidade óptica
- Teclado
- Rato
- Bateria
- Adaptador gráfico

Criação de um pedido de serviço para peças enviáveis

Quando um problema é detetado, o assistente de **Proceder ao suporte** é apresentado. Se o problema é detetado em uma peça enviável, quando submeter o problema, o SupportAssist solicita o fornecimento do endereço de envio para o qual a peça deve ser enviada.

1. No assistente de **Acionar suporte**, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Dell My Account**.
2. Execute um dos passos seguintes:
 - Se já tiver uma conta My Account, selecione a opção **Usar início de sessão da conta My Account existente** e clique em **Seguinte**. Na página **Início de sessão da conta Dell**, introduza o nome de utilizador e a palavra-passe da conta My Account e clique em **Iniciar sessão**.
 - Se não possui uma conta My Account, selecione a opção **Criar um início de sessão para a conta My Account** para criar uma nova conta.
3. Na página **Dell My Account**, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Informações de contato**.
4. Na página de **Informações de contato**, indique o **Nome próprio** e o **Apelido**, **Número de telefone**, **E-mail**, e o **Método de contato preferencial** na caixa de texto apropriada.
 - a. No futuro, se preferir que um pedido de serviço seja criado automaticamente quando um problema é detetado, selecione **Criar automaticamente um pedido de serviço quando uma falha é detetada**.
 - b. Se preferir receber uma notificação por email sobre alertas e pedidos de serviço, selecione **Receber notificações por email relativamente a alertas e pedidos de serviço**.
5. Clique em **Seguinte**.
6. Na página **Informações de envio**, introduza os detalhes sobre o envio e clique em **Seguinte**.
É apresentada a janela **Verificar endereço de envio**.
7. Execute um dos passos seguintes:
 - Se pretende guardar o endereço conforme forneceu, clique em **Sim**.
 - Se pretende guardar o endereço corrigido, clique em **Não**.
8. A página **Pedido de serviço criado** é apresentada.
Nesta página, pode ver o número do pedido de serviço e também aceder a uma ligação que permite monitorizar o estado do pedido de serviço.

 **NOTA:** Anote o número do pedido de serviço. Pode usar o número do pedido de serviço quando contactar o Apoio técnico da Dell relativamente a este problema.
9. Clique em **Concluir**.
Uma confirmação por email será enviada para este endereço de email.

Criação de um pedido de serviço para peças não enviáveis

1. No assistente de **Acionar suporte**, clique em **Seguinte** para confirmar o pedido de serviço com o Apoio técnico da Dell.
É apresentada a página **Dell My Account**.
2. Execute um dos passos seguintes:
 - Se já possui uma My Account, selecione **Utilizar início de sessão My Account existente**, escreva o nome de utilizador e palavra-passe de My Account e faça clique em **Iniciar sessão**.

- Se não possuir uma My Account, clique em **Criar um início de sessão My Account**.
3. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Informações de contato**.
 4. Na página de **Informações de contacto**, indique o **Primeiro nome** e **Último nome**, **Número de telefone**, **E-mail**, e o **Método de contacto preferencial** na caixa de texto apropriada.
 - a. No futuro, se preferir que um pedido de serviço seja automaticamente criado quando um problema de hardware for detetado, seleccione **Criar automaticamente um pedido de serviço quando uma falha de hardware for detetada**.
 - b. Se preferir receber uma notificação por e-mail quando um pedido de serviço é criado, seleccione **Receber uma notificação por e-mail quando um novo pedido de serviço é gerado**.
 5. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Resumo**. Um número de pedido de serviço é gerado e a criação do pedido de serviço é bem-sucedida.
 6. Clique em **Concluir**.
Clique em Concluir. Uma notificação por e-mail é-lhe enviada após ter criado com sucesso um pedido de serviço.

Parar uma notificação de problema

Pode escolher parar temporariamente ou permanentemente a notificação sobre um problema detetado no seu dispositivo.

Para parar temporariamente a notificação sobre um problema, clique em **Lembrar Depois** na janela **Acionar suporte**. As notificações para o mesmo problema que podem ocorrer no componente são desativadas durante as próximas 24 horas.

Para parar temporariamente a notificação sobre um problema, clique em **Não lembrar novamente** na janela **Acionar suporte**.

 **AVISO: Se seleccionar Não lembrar novamente, as notificações para o mesmo problema que podem ocorrer no componente são desativadas permanentemente.**

Desinstalação do SupportAssist

1. Pressione a tecla de <logotipo do Windows>. É apresentado o menu ou o ecrã Iniciar.
2. Clique em **Painel de Controlo**.
3. Efetue um dos seguintes procedimentos baseado no seu sistema operativo:
 - No sistema operativo Microsoft Windows 8 ou Windows 10, clique em **Desinstalar um programa** em **Programas e Funcionalidades**.
 - No sistema operativo Microsoft Windows 7:
 1. Clique em **Programas**.
 2. Clique em **Adicionar ou Remover Programas**.
 - No sistema operativo Microsoft Windows Vista:
 1. Clique em **Programas e Funcionalidades**.
 2. Clique em **Adicionar ou Remover Programas**.
 - No sistema operativo Microsoft Windows XP, clique em **Adicionar ou Remover Programas**.
4. Clique em **Dell SupportAssist** e clique em **Desinstalar**.
5. Se lhe for solicitado que confirme a desinstalação, clique em **Sim**.
6. Clique em **Dell SupportAssist Agent** e clique em **Desinstalar**.
7. Se lhe for solicitado que confirme a desinstalação, clique em **Sim**.
O SupportAssist e o Dell SupportAssist Agent são desinstalados.

Perguntas mais frequentes

Como posso verificar se o SupportAssist e o SupportAssist Agent se encontram instalados?

O SupportAssist Agent é transferido e instalado automaticamente se instalar ou atualizar o SupportAssist. Para verificar se o SupportAssist e o Dell SupportAssist Agent estão instalados, marque o nome do programa **SupportAssist** e **Dell SupportAssist Agent** em **Painel de Controlo > Todos os itens do Painel de Controlo > Programas e Funcionalidades**.

Como seleciono as diferentes categorias para as quais gostaria de receber notificações?

Pode selecionar o tipo de notificação que deseja na janela de Definições do SupportAssist.

Como posso agendar uma análise de hardware?

Clique no ícone de **Definições** na janela do SupportAssist para agendar uma verificação de hardware. Seleccione a caixa de verificação relevante no separador **Verificação**. Possui a opção de efetuar a verificação **Semanalmente**, **Mensalmente**, ou **Trimestralmente**.

Onde posso alterar o meu contacto ou endereço de envio?

Para alterar o seu contacto ou detalhes de envio, clique no ícone de **Definições** na janela do SupportAssist e, em seguida, clique em **Editar informações de contacto ou informações de envio**.

Transferi e instalei o SupportAssist, mas o SupportAssist Agent não se instalou automaticamente. Como faço para transferir e instalar o SupportAssist Agent?

Se o SupportAssist Agent não é transferido e instalado automaticamente, será criada uma notificação na janela do SupportAssist notificando sobre a indisponibilidade do SupportAssist Agent. Para transferir e instalar o SupportAssist Agent manualmente, clique na notificação. Para obter mais detalhes sobre a instalação do SupportAssist Agent, consulte o documento de implementação do Dell SupportAssist para PCs e tablets *Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide* em Dell.com/SupportAssist.

Acidentalmente cancelei uma notificação relativa a uma falha. Quando e onde recebo novamente a notificação para poder visualizar os detalhes sobre a falha?

Se cancelar uma notificação, esta ainda se encontra disponível na secção **Notificações** do SupportAssist. Pode visualizar os detalhes sobre o problema na secção **Notificação**. No entanto, a notificação só é válida durante 24 horas.

No endereço de envio é apresentado o endereço da conta Dell My Account. Posso alterá-lo para um novo endereço no momento da criação de um pedido de serviço?

Por predefinição, o endereço fornecido na sua conta Dell My Account é apresentado. Pode modificar o seu **Endereço de envio** no momento da criação de um pedido de serviço no assistente de **Proceder ao suporte** e prosseguir com o novo endereço.

Posso alterar a opção Não lembrar novamente que foi selecionada anteriormente para um problema?

Para alterar a opção **Não lembrar novamente** de um problema, precisa desinstalar o SupportAssist e voltar a instalá-lo. Agora, o SupportAssist poderá detetar e notificá-lo sobre um problema encontrado no seu dispositivo. Para obter mais detalhes sobre a opção **Não lembrar novamente**, consulte [Parar uma notificação de problema](#).