

**Dell SupportAssist tietokoneille ja
taulutietokoneille
Käyttöopas**



Huomautukset, varoitukset ja vaarat



HUOMAUTUS: HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tietokonetta entistä paremmin.



VAROITUS: VAROITUKSET kertovat tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.



VAARA: VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

Copyright © 2015 Dell Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tämä tuote on Yhdysvaltojen ja kansainvälisten tekijänoikeus- ja immateriaalioikeuslakien suojaama. Dell™ ja Dell-logo ovat Dell Inc.:in omistamia tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja/tai muilla lainkäyttöalueilla. Kaikki muut tässä mainitut merkit ja nimet saattavat olla yritystensä omistamia tavaramerkkejä.

2015 - 06

Tark. A02

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	4
Dell-palvelusopimukset.....	4
Dell SupportAssist -lisäresursseja.....	5
2 SupportAssistin asentaminen.....	7
Laitteiden minimivaatimukset.....	7
SupportAssistin asentaminen.....	7
SupportAssistin ottaminen käyttöön usealla laitteella.....	8
3 Ongelmien havaitseminen ja palvelupyyntöjen luominen.....	9
Lähetettävät osat.....	9
Palvelupyynnön luominen lähetettävälle osille.....	9
Palvelupyynnön luominen muille kuin lähetettävälle osille.....	10
Ongelmaan liittyvän ilmoituksen keskeyttäminen.....	11
4 SupportAssistin asennuksen poistaminen	12
5 Usein kysytyt kysymykset.....	13
Miten tarkastan, onko SupportAssist ja SupportAssist Agent asennettu?.....	13
Miten valitsen eri kategorioita, joista haluan saada ilmoituksen?.....	13
Kuinka määritän ajankohdan laitteistotarkistukselle?.....	13
Missä voin vaihtaa yhteystietoni tai toimitusosoitteeni?.....	13
Latasin ja asensin SupportAssistin, mutta SupportAssist Agentia ei asennettu automaattisesti.	
Miten lataan ja asennan SupportAssist Agentin?.....	13
Peruin vahingossa ilmoituksen ongelmasta. Miten ja missä saan ilmoituksen taas näkyviin, jotta voin tarkastella ongelmaan liittyviä tietoja?.....	14
Dell My Account -tilin osoite näkyy toimitusosoitteena. Voinko vaihtaa tilalle uuden osoitteen palvelupyynnön luomisen aikana?.....	14
Kuinka voin muuttaa aiempaan ongelmaan valitun Älä muistuta enää -vaihtoehdon?.....	14

Johdanto

Dell SupportAssist automatisoi Dell-tuen tunnistamalla ennakoivasti laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmia Dellin kannettavilla, pöytätietokoneilla ja taulutietokoneilla. Kun ongelma havaitaan, SupportAssist ilmoittaa ongelmasta ja luo automaattisesti palvelupyynnön Dellille (ProSupport, Consumer Premium Support tai ProSupport Plus). Ongelman vianmääritykseen tarvittavat tiedot kerätään automaattisesti laitteelta ja lähetetään turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Näiden tietojen ansiosta Dell voi tarjota parannetun, tehokkaan ja nopean tukikokemuksen.



HUOMAUTUS: SupportAssistin valmiudet riippuvat laitteeseen liittyvästä Dellin palvelusopimuksesta. Saat lisätietoja SupportAssist-valmiuksista lukemalla [Dellin palvelusopimukset](#).

SupportAssist on yhteensopiva seuraavien Dell-laitteiden kanssa:

- Kannettavat ja pöytätietokoneet:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Optiplex
 - Dell Precision
- Taulutietokoneet
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist Agent voidaan ottaa käyttöön yhdellä tai useammalla laitteella. Yksittäisen laitteen tarkkailua varten kyseiselle laitteelle on asennettava SupportAssist-sovellus.

Jos haluat asentaa SupportAssistin usealle laitteelle, SupportAssist-sovellus ja SupportAssist Agent -vastaustiedosto on otettava käyttöön jokaisella laitteella. Saat lisätietoja SupportAssistin ottamisesta käyttöön usealla laitteella lukemalla [Dell SupportAssist -käyttöönotto-oppaan pöytä- ja taulutietokoneille](#).

Tämä asiakirja sisältää vaaditut tiedot SupportAssistin asentamiseen ja palvelupyynnön luomiseen.

Dell-palvelusopimukset

SupportAssist havaitsee laitteillasi olevat ongelmat ja ilmoittaa niistä automaattisesti. SupportAssist-valmiuksien edut riippuvat Dell-palvelusopimuksesta. SupportAssistin edut ovat käytettävissä vain laitteilla, joilla on voimassa oleva Dell Consumer Premium Support-, ProSupport- tai ProSupport Plus -palvelusopimus.

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto SupportAssist-valmiuksista, jotka on saatavana Basic-, Consumer Premium Support-, ProSupport- ja ProSupport Plus -palvelusopimuksissa.

SupportAssistin valmiudet	Kuvaus	Dell-palvelusopimukset			
		Basic	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Tärkeät järjestelmäpäivitykset — itse ajoitetut	Käyttäjä ajoittaa diagnostiikan ja järjestelmä asentaa tarvittavat päivitykset.	✓	✓	✓	✓
Järjestelmätarkistusten kautta itse lähetettävät osat	Jos kyseessä on takuun alainen osa, ongelman ilmetessä käyttäjää kehoitetaan vahvistamaan toimitusosoite varaosan toimittamista varten.	✓	✓	✓	✓
Automaattinen ongelmien havaitseminen, ilmoittaminen ja pyynnön luominen	Käyttäjälle lähetetään ilmoitus, kun Dell on luonut pyynnön. Käyttäjään otetaan myöhemmin yhteyttä ratkaisua varten.	✗	✓	✓	✓
Ennalta ehkäisevä ongelmien ratkaisu ja pyynnön luominen estävät häiriöitä*	Käyttäjälle lähetetään ilmoitus osan mahdollisesta viasta. Dell avaa tukipyynnön ja ottaa käyttäjään yhteyttä uuden osan toimittamista varten.	✗	✗	✗	✓

* Ongelmia ennakoiva ominaisuus on käytettävissä vain akuille ja kiintolevyasemille.

Dell SupportAssist -lisäresursseja

Tämän oppaan lisäksi voit käyttää seuraavia resursseja:

- [Dell SupportAssist -käyttöönotto-opas pöytä- ja taulutietokoneille](#) sisältää tietoja SupportAssistin ottamisesta käyttöön usealla laitteella.
- [Dell SupportAssist -yhteisön](#) verkkoportaalilla osoitteessa dell.com/SupportAssistGroup sisältää tietoja SupportAssistin valmiuksista ja ominaisuuksista, blogeja, usein kysyttyjä kysymyksiä sekä muita teknisiä asiakirjoja.

- TechDirect-verkkoportaali osoitteessa TechDirect.com sisältää tietoja yrityksesi rekisteröimisestä, SupportAssist-ilmoitusten hallinnasta, teknisestä tuesta ja itse lähetettävien osien pyynnöistä.

SupportAssistin asentaminen

SupportAssist voi olla esiasennettu Dell-kannettavallesi, -pöytätietokoneellesi tai -taulutietokoneellesi. Jos SupportAssist on jo asennettu, voit avata SupportAssistin **Ohjelmat**-valikosta. Jos SupportAssistia ei ole asennettu, asenna se noudattamalla seuraavan osion ohjeita.

Laitteiden minimivaatimukset

Seuraavassa taulukossa luetellaan laitteiden minimivaatimukset tarkkailuun Dell SupportAssist Agentia käyttämällä.

Tiedot	Vaatimukset
Käyttöjärjestelmä	Kannettavat ja pöytätietokoneet: • Microsoft Windows XP (32-bittinen SP3) • Microsoft Windows Vista (32-bittinen ja 64-bittinen) • Microsoft Windows 7 (32-bittinen ja 64-bittinen) • Microsoft Windows 8 (32-bittinen ja 64-bittinen) • Microsoft Windows 8.1 (32-bit and 64-bit) • Microsoft Windows 10 (32-bittinen ja 64-bittinen) Taulutietokoneet: • Microsoft Windows 8.1
Ohjelmisto	Microsoft .NET Framework 3.5.1 tai uudempi
Laitteisto	• Muisti (RAM) — 2 GB • Kiintolevytila — 512 MB
Verkko	Internet-yhteys
Verkkoselain	Internet Explorer 8 tai uudempi

SupportAssistin asentaminen

Edellytykset

- Tarkasta laitteiden minimivaatimukset Dell SupportAssistin käyttämiseksi. Saat lisätietoja laitteiden minimivaatimuksista lukemalla [Laitteiden minimivaatimukset](#).
- Varmista, että sinulla on Microsoft Windows -ylläpitäjän oikeudet laitteella.

Vaiheet

1. Siirry osoitteeseen Dell.com/SupportAssist.



HUOMAUTUS: Vieritä tarvittaessa SupportAssist-verkkosivun alaosaan.

2. Napsauta **Loppukäyttäjä**-välilehdellä, kohdassa **Lataukset**, vaihtoehtoa **SupportAssist pöytä- ja taulutietokoneille**.
3. Kaksoisnapsauta SupportAssistin **aulauncher.exe**-tiedostoa.
SupportAssist asennetaan, ja näytössä näkyy tilanneilmaisinpalkki.



HUOMAUTUS: Dell SupportAssist Agent ladataan ja asennetaan taustalla automaattisesti noin 20 minuutin kuluttua siitä, kun olet asentanut SupportAssistin. Jos Dell SupportAssist Agentia ei ladata ja asenneta automaattisesti, avaa SupportAssist-sovellus. Sovellus yrittää ladata ja asentaa SupportAssist Agentin hiljaisesti taustalla.

4. Paina <windows logo key> ja avaa SupportAssist-sovellus.
Dell SupportAssist -ikkuna tulee näkyviin.
5. Lue **Dellin järjestelmätietojen jakaminen**, valitse **Dell saa kerätä huoltolipukkeen ja järjestelmän muun käytön tietoja yllä kuvatulla tavalla** ja napsauta **OK**.

Seuraavat vaiheet

Voit napsauttaa **Ilmoitukset**-osiota tarkastellaksesi viimeisimpää ilmoitusta tai **Järjestelmätiedot**-osiota tarkastellaksesi järjestelmän tietoja. Voit myös suorittaa diagnostiikkatarkastuksen napsauttamalla **Tarkastus**-osiota. Napsauta **Tuki**-osiota ottaaksesi yhteyttä Dellin tekniseen tukeen.

Jos valitset **Automaattinen päivitys** -vaihtoehdon, kun avaat SupportAssist-sovelluksen ensimmäistä kertaa asennuksen jälkeen, SupportAssist Agent ladataan ja asennetaan automaattisesti hiljaisena asennuksena. SupportAssist on päivitettävä manuaalisesti Dell SupportAssist Agentin asentamiseksi, jos **Automaattinen päivitys** -vaihtoehtoa ei ole valittu.

SupportAssistin ottaminen käyttöön usealla laitteella

Jos haluat tarkkailla useita laitteita SupportAssistin avulla, asenna SupportAssist ja ota käyttöön yhteinen konfigurointi jokaisella tarkkailtavalla laitteella. Saat lisätietoja SupportAssistin ottamisesta käyttöön usealla laitteella lukemalla [Dell SupportAssist -käyttöönotto-oppaan pöytä- ja taulutietokoneille.](#)

Ongelmien havaitseminen ja palvelupyynnöiden luominen

Laitetta, jolle olet asentanut Dell SupportAssistin, tarkkaillaan ennakoivasti ja säännöllisesti mahdollisten laitteisto- tai ohjelmisto-ongelmien varalta.

Kun laitteellasi havaitaan ongelma, SupportAssist näyttää ohjatun **Kytkeydy tukeen** -toiminnon, jonka avulla voit lähettää ongelman Dellin tekniseen tukeen. **Ilmoitus**-sivu ohjatussa **Kytkeydy tukeen** -toiminnossa näyttää laitteeseen liittyvän Dell-palvelusopimuksen, osan, jossa ongelma havaittiin, sekä ongelman tiedot.

 **HUOMAUTUS:** Ohjattu **Kytkeydy tukeen** -toiminto näkyy myös silloin, kun ongelma havaitaan laitteella, jolla on Dell Basic -palvelusopimus tai umpeutunut takuu, mutta palvelupyyntöä ei luoda automaattisesti. Voit joutua ottamaan yhteyttä Dellin tekniseen tukeen luodaksesi palvelupyynnön laitteille, joilla on Basic-palvelusopimus tai umpeutunut takuu.

 **HUOMAUTUS:** Ohjattu **Kytkeydy tukeen** -toiminto ei näy laitteilla, joilla on käytössä SupportAssist. Ongelma lähetetään kuitenkin automaattisesti Dellin tekniseen tukeen palvelupyynnön luomiseksi. Voit tarkastella palvelupyynnön tietoja Dell TechDirect -portaalissa osoitteessa [TechDirect.com](https://www.techdirect.com).

Lähetettävät osat

Kun SupportAssist havaitsee vian laitteellasi, vaihto-osa saatetaan lähettää sinulle automaattisesti laitteeseesi liittyvästä Dell-palvelusopimuksesta riippuen.

Seuraavat osat saatetaan lähettää automaattisesti:

- Kiintolevy
- Muisti
- Optinen asema
- Näppäimistö
- Hiiri
- Akku
- Näytönohjain

Palvelupyynnön luominen lähetettävälle osille

Kun ongelma havaitaan, ohjattu **Kytkeydy tukeen** -toiminto tulee näkyviin. Jos ongelma on havaittu lähetettävässä osassa ja lähetät tiedon ongelmasta, SupportAssist vaatii toimitusosoitteen, johon osa lähetetään.

1. Napsauta ohjatussa **Kytkeydy tukeen** -toiminnossa **Seuraava**.

Dell My Account -sivu tulee näkyviin.

2. Suorita jokin seuraavista:

- Jos sinulla on jo My Account -tili, valitse **Käytä olemassa olevaa My Account -tiliä** ja napsauta **Seuraava**. Kirjoita My Account -käyttäjätunnuksesi ja -salasanasi **Dell-tilille kirjautuminen** -sivulla ja napsauta **Kirjaudu**.
- Jos sinulla ei ole My Account -tiliä, luo uusi My Account napsauttamalla **Luo My Account -tili**.

3. Napsauta **Dell My Account** -sivulla **Seuraava**.

Yhteystiedot-sivu tulee näkyviin.

4. Täytä **Yhteystiedot**-sivulla kohdat **Etunimi** ja **Sukunimi**, **Puhelinnumero**, **Sähköposti** sekä **Ensisijainen yhteydenottotapa**.

- a. Jos haluat, että tukipyyntö luodaan tulevaisuudessa automaattisesti ongelmien esiintyessä, valitse **Luo tukipyyntö automaattisesti, kun ongelma havaitaan**.
- b. Jos haluat saada tiedonannon ilmoituksista ja palvelupyynnöistä sähköpostitse, valitse **Vastaanota tiedonanto ilmoituksista ja palvelupyynnöistä sähköpostitse**.

5. Napsauta **Next** (Seuraava).

6. Kirjoita **Toimitustiedot**-sivulla toimitustietosi ja napsauta **Seuraava**.

Vahvista toimitusosoite -ikkuna tulee näkyviin.

7. Suorita jokin seuraavista:

- Jos haluat tallentaa osoitteen antamassasi muodossa, napsauta **Kyllä**.
- Jos haluat muuttaa osoitteen ennen tallentamista, napsauta **Ei**.

8. **Palvelupyyntö luotu** -sivu tulee näkyviin.

Tällä sivulla näet palvelupyynnön numeron ja linkin, jonka avulla voit seurata palvelupyynnön tilaa.



HUOMAUTUS: Kirjoita palvelupyynnön numero muistiin. Tarvitset tämän numeron, jos otat yhteyttä Dellin tekniseen tukeen tähän ongelmaan liittyen.

9. Valitse **Valmis**.

Vahvistus lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Palvelupyynnön luominen muille kuin lähetettäville osille

1. Napsauta ohjatussa **Kytkeydy tukeen** -toiminnossa **Seuraava** vahvistaaksesi palvelupyynnön Dellin tekniselle tuelle.

Dell My Account -sivu tulee näkyviin.

2. Suorita jokin seuraavista:

- Jos sinulla on jo My Account -tili, valitse **Käytä olemassa olevaa My Account -tiliä**, kirjoita My Account -käyttäjätunnus ja -salasana ja napsauta **Kirjaudu**.
- Jos sinulla ei ole My Account -tiliä, napsauta **Luo My Account -tili**.

3. Napsauta **Next** (Seuraava).

Yhteystiedot-sivu tulee näkyviin.

4. Täytä **Yhteystiedot**-sivulla kohdat **Etunimi** ja **Sukunimi**, **Puhelinnumero**, **Sähköposti** sekä **Ensisijainen yhteydenottotapa**.

- a. Jos haluat, että palvelupyyntö luodaan tulevaisuudessa automaattisesti laitteisto-ongelmien esiintyessä, valitse **Luo automaattisesti palvelupyyntö, kun laitteisto-ongelma havaitaan**.
- b. Jos haluat saada ilmoituksen sähköpostitse, kun palvelupyyntö on luotu, valitse **Ilmoitus sähköpostitse, kun uusi palvelupyyntö on luotu**.

5. Napsauta **Next** (Seuraava).

Yhteenveto-sivu tulee näkyviin. Palvelupyynnön numero luodaan, jolloin palvelupyynnön luonti on onnistunut.

6. Valitse **Valmis**.

Sinulle lähetetään sähköpostivahvistus, kun tukipyynnön luonti onnistuu.

Ongelmaan liittyvän ilmoituksen keskeyttäminen

Voit halutessasi keskeyttää laitteellasi havaittuun ongelmaan liittyvän ilmoituksen joko väliaikaisesti tai pysyvästi.

Keskeytä ongelmaan liittyvä ilmoitus väliaikaisesti napsauttamalla **Muistuta myöhemmin** -vaihtoehtoa **Kytkeydy tukeen** -ikkunassa. Kyseisen osan samaan ongelmaan liittyvät ilmoitukset keskeytetään 24 tunnin ajaksi.

Keskeytä ongelmaan liittyvät ilmoitukset pysyvästi napsauttamalla **Älä muistuta enää** -vaihtoehtoa **Kytkeydy tukeen** -ikkunassa.



VAROITUS: Jos valitset **Älä muistuta enää** -vaihtoehdon, kyseisen osan samaan ongelmaan liittyvät ilmoitukset keskeytetään pysyvästi.

SupportAssistin asennuksen poistaminen

1. Paina <Windows logo>-näppäintä.
Aloitusvalikko tai aloitusnäyttö tulee näkyviin.
2. Napsauta **Ohjauspaneeli**.
3. Suorita jokin seuraavista käyttöjärjestelmästäsi riippuen:
 - Microsoft Windows 8- tai Windows 10 -käyttöjärjestelmä: Napsauta **Poista ohjelman asennus** kohdassa **Ohjelmat ja toiminnot**.
 - Microsoft Windows 7 -käyttöjärjestelmä:
 1. Napsauta **Ohjelmat**.
 2. Napsauta **Lisää tai poista sovellus**.
 - Microsoft Windows Vista -käyttöjärjestelmä:
 1. Napsauta **Ohjelmat ja toiminnot**.
 2. Napsauta **Lisää tai poista sovellus**.
 - Microsoft Windows XP -käyttöjärjestelmä: Napsauta **Lisää tai poista sovellus**.
4. Napsauta oikealla painikkeella **Dell SupportAssist** ja napsauta **Poista asennus**.
5. Jos sinua pyydetään vahvistamaan asennuksen poisto, napsauta **Kyllä**.
6. Napsauta oikealla painikkeella **Dell SupportAssist Agent** ja napsauta **Poista asennus**.
7. Jos sinua pyydetään vahvistamaan asennuksen poisto, napsauta **Kyllä**.
SupportAssistin ja SupportAssist Agentin asennus poistetaan.

Usein kysytyt kysymykset

Miten tarkastan, onko SupportAssist ja SupportAssist Agent asennettu?

SupportAssist Agent ladataan ja asennetaan automaattisesti, jos asennat tai päivität SupportAssistin. Voit tarkistaa SupportAssistin ja SupportAssist Agentin asennuksen tarkistamalla, löytyvätkö ohjelmien nimet, **Dell SupportAssist** ja **Dell SupportAssist Agent**, kohdasta **Ohjauspaneeli > Kaikki ohjauspaneelin kohteet > Ohjelmat ja toiminnot**.

Miten valitsen eri kategorioita, joista haluan saada ilmoituksen?

Voit valita haluamasi ilmoitukset SupportAssist-asetusten ikkunassa.

Kuinka määritän ajankohdan laitteistotarkistukselle?

Napsauta **Asetukset**-kuvaketta SupportAssist-ikkunassa määrittääksesi ajankohdan laitteistotarkistukselle. Valitse asianmukaiset valintaruudut **Tarkastus**-välilehdeltä. Tarkastusvaihtoehdot ovat **Viikoittain**, **Kuukausittain** tai **Neljännesvuosittain**.

Missä voin vaihtaa yhteystietoni tai toimitusosoitteeni?

Voit muuttaa yhteys- tai toimitustietoja napsauttamalla ensin **Asetukset**-kuvaketta SupportAssist-ikkunassa ja sitten **Muokkaa yhteys- ja toimitustietoja**.

Latasin ja asensin SupportAssistin, mutta SupportAssist Agentia ei asennettu automaattisesti. Miten lataan ja asennan SupportAssist Agentin?

Jos SupportAssist Agent ei lataudu ja asennu automaattisesti, SupportAssist-ikkunassa ilmoitetaan, ettei SupportAssist Agent ole käytettävissä. Lataa ja asenna SupportAssist Agent manuaalisesti napsauttamalla ilmoitusta. Saat lisätietoja SupportAssist Agentin asentamisesta lukemalla *Dell SupportAssist - käyttöönotto-oppaan pöytä- ja taulutietokoneille*, joka sijaitsee osoitteessa Dell.com/SupportAssist.

Peruin vahingossa ilmoituksen ongelmasta. Miten ja missä saan ilmoituksen taas näkyviin, jotta voin tarkastella ongelmaan liittyviä tietoja?

Jos perut ilmoituksen, se on edelleen saatavilla SupportAssistin **Ilmoitukset**-osiossa. Voit tarkastella ongelman tietoja **Ilmoitukset**-osiossa. Ilmoitus on kuitenkin voimassa vain 24 tunnin ajan.

Dell My Account -tilin osoite näkyy toimitusosoitteena. Voinko vaihtaa tilalle uuden osoitteen palvelupyynnön luomisen aikana?

Dell My Account -tilisi osoite näkyy oletuksena. **Toimitusosoite** voidaan muuttaa palvelupyynnön luomisen aikana ohjatussa **Kytkeydy tukeen** -toiminnossa, jolloin uusi osoite otetaan käyttöön.

Kuinka voin muuttaa aiempaan ongelmaan valitun Älä muistuta enää -vaihtoehdon?

Ongelmaan liittyvä **Älä muistuta enää** -vaihtoehto voidaan muuttaa poistamalla SupportAssistin asennus ja asentamalla se uudelleen. Tällöin SupportAssist pystyy havaitsemaan laitteellasi ilmenevät ongelmat ja ilmoittamaan niistä. Saat lisätietoja **Älä muistuta enää** -vaihtoehdosta lukemalla [Ongelmaan liittyvän ilmoituksen keskeyttäminen](#).