

Dell SupportAssist for PCs and Tablets

Felhasználói kézikönyv



Megjegyzések, figyelmeztetések és Vigyázat jelzések



MEGJEGYZÉS: A MEGJEGYZÉSEK fontos tudnivalókat tartalmaznak, amelyek a számítógép biztonságosabb és hatékonyabb használatát segítik.



FIGYELMEZTETÉS: A FIGYELMEZTETÉS hardverhiba vagy adatvesztés lehetőségére hívja fel a figyelmet, egyben közli a probléma elkerülésének módját.



VIGYÁZAT: A VIGYÁZAT jelzés az esetleges tárgyi vagy személyi sérülés, illetve életveszély lehetőségére hívja fel a figyelmet.

Copyright © 2015 Dell Inc. Minden jog fenntartva. Ezt a terméket az amerikai és a nemzetközi szerzői jogokról szóló törvények védik. A Dell™ és a Dell logó a Dell Inc. bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és/vagy más országokban. Minden más márka és név, amelyet itt említünk, azok megfelelő vállalatának bejegyzett védjegyei.

2015 - 06

Mód. A02

Tartalomjegyzék

1 Bevezető.....	4
Dell szolgáltatási jogosultság.....	4
További információforrások a Dell SupportAssist programhoz.....	6
2 A SupportAssist telepítése.....	7
Minimális eszközkövetelmények.....	7
A SupportAssist telepítése.....	7
A SupportAssist telepítése több eszközre.....	8
3 Probléma észlelése és szolgáltatási kérelem létrehozása.....	9
Kiszállítható alkatrészek.....	9
Szolgáltatási kérelem kiszállítható alkatrészekre.....	10
Szolgáltatási kérelem nem kiszállítható alkatrészekre.....	10
Problémáról szóló értesítés kikapcsolása.....	11
4 A SupportAssist eltávolítása	12
5 Gyakran ismételt kérdések.....	13
Hogyan lehet megnézni, hogy telepítve van-e a SupportAssist és a SupportAssist Agent?.....	13
Hogyan tudom kiválasztani azokat a kategóriákat, amelyekhez értesítést szeretnék kapni?.....	13
Hogyan ütemezhetek hardverellenőrzést?.....	13
Hol lehet az elérhetőségi és szállítási címet megváltoztatni?.....	13
Letöltöttem, és telepítettem a SupportAssist alkalmazást, de a SupportAssist Agent nem települt automatikusan. Hogyan tölthetem le és telepíthetem a SupportAssist Agent programot?...	13
Véletlenül töröltem egy hibáról szóló értesítést. Hol és hogyan tudom elérni az értesítést, hogy megnézhessem milyen hibáról van szó?.....	14
A szállítási cím mezőben a Dell My Account cím jelenik meg. Módosíthatom ezt új címre a szolgáltatási kérelem létrehozásakor?.....	14
Hogyan módosíthatom a Don't Remind Again (Ne emlékeztessen újra) opciót, amelyet korábban egy problémánál kiválasztottam?.....	14

Bevezető

A Dell SupportAssist a Dell hordozható és asztali számítógépek, valamint táblagépek hardver- és szoftverproblémáinak proaktív felismerésével automatizálja a Dell által nyújtott támogatást. Probléma észlelése esetén a SupportAssist értesíti Önt, és automatikusan létrehoz egy Dell szolgáltatási kérelmet (ProSupport, Consumer Premium Support vagy ProSupport Plus szolgáltatás esetén). Automatikusan összegyűjti az eszközről a hibaelhárításhoz szükséges adatokat, és biztonságosan elküldi őket a Dell Műszaki támogatás részére. A Dell ezeknek az információknak köszönhetően magas szintű, hatékony és gyors támogatást tud nyújtani Önnek.

 **MEGJEGYZÉS:** A SupportAssist képességeiről lásd a [Dell szervizjogosultságok](#) című fejezetet.

A SupportAssist a következő Dell készülékekkel kompatibilis:

- Hordozható és asztali számítógépek:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Optiplex
 - Dell Precision
- Táblagépek
 - Dell Venue Pro 11

A SupportAssist egy vagy több készülékre is telepíthető. Egy készülék felügyeletéhez telepítse a SupportAssist alkalmazást az adott készülékre.

Ha több eszközre szeretné telepíteni a SupportAssist alkalmazást, telepítenie kell a SupportAssist alkalmazást és a SupportAssist Agent válaszfájl minden eszközre. A SupportAssist több eszközre való telepítésével kapcsolatban lásd a [Dell SupportAssist for PCs and Tablets telepítési útmutatót](#).

Ez a dokumentum a SupportAssist telepítéséhez és a szolgáltatási kérelem létrehozásához szükséges információkat tartalmazza.

Dell szolgáltatási jogosultság

A SupportAssist automatikusan észleli az eszközök problémáit, és értesíti Önt ezekről. A SupportAssist nyújtotta előnyök a Dell szolgáltatási jogosultságaitól függenek. A SupportAssist előnyeinek kiaknázásához az eszköznek aktív Dell Consumer Premium Support, ProSupport vagy ProSupport Plus szolgáltatási jogosultsággal kell rendelkeznie.

Az alábbi táblázat ismerteti a SupportAssist technológia Basic, ProSupport, Consumer Premium Support, ProSupport, illetve ProSupport Plus szolgáltatási jogosultság esetén rendelkezésre álló képességeit.

A SupportAssist képességei	Leírás	Dell szolgáltatási jogosultság			
		Basic	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Kritikus rendszerfrissítések – önállóan ütemezett	A felhasználó ütemezi a diagnosztikai műveleteket, és a rendszer telepíti a szükséges frissítéket.	✓	✓	✓	✓
Önkiszolgáló alkatrész-kiszállítás a Rendszerellenőrzés vizsgálatokkal	A garanciális alkatrészekkel kapcsolatban, ha a rendszer egy problémát detektál, akkor kéri a felhasználót, hogy erősítse meg a cserealkatrész kiszállításához a szállítási címet.	✓	✓	✓	✓
Automatikus hibadetektálás, értesítés és eset létrehozása	Amint a Dell létrehozza az esetet egy értesítést küld a felhasználónak. Majd ez után értesíti a felhasználót a megoldásról.	✗	✓	✓	✓
Előjelző problémaészlelési funkció és eset létrehozás a hibák megelőzésére *	A felhasználó egy értesítést kap az adott alkatrész potenciális meghibásodásáról. A Dell egy esetet rögzít, és értesíti a felhasználót a cserealkatrész kiszállításáról.	✗	✗	✗	✓

* Az előjelző problémaészlelési funkció csak akkumulátorok és merevlemezek esetén elérhető.

További információforrások a Dell SupportAssist programhoz

A jelen útmutató mellett az alábbi információforrások állnak rendelkezésre:

- A [Dell SupportAssist for PCs and Tablets telepítési útmutató](#) a SupportAssist több eszközre való telepítésével kapcsolatos információkat is tartalmaz.
- A *Dell SupportAssist Community* online portálon (Dell.com/SupportAssistGroup) a SupportAssist képességeivel és funkcióival kapcsolatos információk, blogok, GYIK-ek és egyéb műszaki dokumentumok találhatók.
- A TechDirect online portál (TechDirect.com) cége bejegyzésével és a SupportAssist riasztások kezelésével, illetve műszaki támogatással és az önkiszolgáló módon kiszállított alkatrész-kérelmekkel kapcsolatos információkkal szolgál.

A SupportAssist telepítése

Lehetséges, hogy a SupportAssist már telepítve van Dell laptopjára, asztali számítógépére vagy táblagépére. Ha a SupportAssist már telepítve van, a SupportAssist alkalmazást megnyithatja a **Programok** menün keresztül. Ha a SupportAssist még nincs telepítve, kövesse a következő részben található utasításokat a SupportAssist telepítéséhez.

Minimális eszközkövetelmények

Az alábbi táblázat a Dell SupportAssist Agent használatával felügyelethez szükséges minimális eszközkövetelményeket ismerteti.

Elemek	Követelmények
Operációs rendszer	Hordozható és asztali számítógépek: • Microsoft Windows XP (32 bites, SP3) • Microsoft Windows Vista (32 vagy 64 bites) • Microsoft Windows 7 (32 vagy 64 bites) • Microsoft Windows 8 (32 vagy 64 bites) • Microsoft Windows 8.1 (32 vagy 64 bites) • Microsoft Windows 10 (32 vagy 64 bites) Táblagépek: • Microsoft Windows 8.1
Szoftver	Microsoft .NET Framework 3.5.1 vagy újabb verzió
Hardver	• Memória (RAM) – 2 GB • Merevlemez-terület – 512 MB
Hálózat	Internetkapcsolat
Webböngésző	Internet Explorer 8 vagy újabb

A SupportAssist telepítése

Előfeltételek

- Nézze meg a Dell SupportAssist használatához szükséges minimális eszközigényt. Bővebb információ a minimális eszközkövetelményekről: [Minimális eszközkövetelmények](#).
- Microsoft Windows rendszergazdai jogosultságok szükségesek hozzá.

Lépések

1. Látogasson el a Dell.com/SupportAssist oldalra.



MEGJEGYZÉS: Szükség esetén görgessen le a SupportAssist weboldal aljára.

2. Az **End-User** (Végfelhasználó) fülön a **Downloads** (Letöltések) alatt kattintson a **SupportAssist for PCs and Tablets** opcióra.
3. Kattintson duplán a SupportAssist **aulauncher.exe** fájlra.

A SupportAssist telepítése közben a képernyőn a folyamatjelző sáv látható.



MEGJEGYZÉS: A SupportAssist Agent a SupportAssist telepítése után mintegy 20 perccel a háttérben automatikusan letöltődik és települ. Ha a Dell SupportAssist Agent nem töltődik le és települ automatikusan, akkor nyissa meg a SupportAssist alkalmazást. Az alkalmazás megpróbálja a csendes üzemmódban letölteni és telepíteni a SupportAssist Agentet.

4. A <Windows Start gomb> megnyomása után nyissa meg a SupportAssist alkalmazást.
Megjelenik a **SupportAssist** ablak.
5. Olvassa el a **Dell System Information Sharing** (Dell rendszerinformáció megosztás) adatait, válassza az **I allow Dell to collect Service Tag and other system usage data as described above** (Beleegyezem, hogy a Dell szervizcímke és más rendszerhasználati adatokat gyűjtsön a fent megadott módon), majd kattintson az **OK** gombra.

Következő lépések

A **Notification** (Értesítések) szakaszra kattintva a legutóbbi értesítések, a **System info** (Rendszer infó) szakaszra kattintva a rendszer információk tekinthetők meg. Diagnosztika futtatható a **Checkup** (Ellenőrzés) szakaszra kattintva is. A Dell műszaki támogatással a **Support** (Támogatás) szakaszra kattintva veheti fel a kapcsolatot.

Ha az **Auto Update** (Automatikus frissítés) opciót választja, amikor telepítés után először nyitja meg a SupportAssist alkalmazást, akkor a SupportAssist Agent automatikusan letöltődik és csendes telepítéssel települ. Önnek manuálisan kell frissítenie a SupportAssist alkalmazást, hogy telepítse a Dell SupportAssist Agentet, ha az **Auto Update** opció nincs kiválasztva.

A SupportAssist telepítése több eszközre

Ha a SupportAssist segítségével több eszközt szeretne felügyelni, telepítse a SupportAssist-ot és telepítsen mindegyik eszközre közös konfigurációt. Bővebb információt a SupportAssist telepítéséről lásd a [Dell SupportAssist for PCs and Tablets telepítési útmutatóban](#).

Probléma észlelése és szolgáltatási kérelem létrehozása

Az eszközt, amelyre a Dell SupportAssist-ot feltelepítette, rendszeresen és proaktív módon át fogja vizsgálni potenciális hardver és szoftver hibákat keresve.

Ha problémát észlel az eszközén, a SupportAssist megjeleníti a **Engage Support** (Támogatás kérés) varázslót, amellyel beküldheti a problémát a Dell Műszaki támogatáshoz. Az **Alert** (Riasztás) oldalon az **Engage Support** varázslóban megjelenik az eszköz Dell szolgáltatási jogosultsága, az alkatrész, amelyen a hibát észlelte a program, illetve a hiba részletei.

 **MEGJEGYZÉS:** Az **Engage Support** varázsló akkor is megjelenik, ha az eszköz Basic Dell szolgáltatási jogosultsággal vagy lejárt garanciával rendelkezik, de a szolgáltatási jogosultság nem jön létre automatikusan. Felveheti a kapcsolatot a Dell Műszaki támogatással a Basic szolgáltatási jogosultsággal vagy lejárt garanciával rendelkező eszközök szolgáltatási kérelmének létrehozásához.

 **MEGJEGYZÉS:** Azokon az eszközökön, amelyekre a SupportAssist telepítve van, az **Engage Support** varázsló nem jelenik meg. A probléma automatikusan elküldésre kerül a Dell Műszaki támogatás részére szolgáltatási kérelem elküldése érdekében. A szolgáltatási kérelemmel kapcsolatos részleteket megtekintheti a Dell TechDirect portálon, a [TechDirect.com](https://www.techdirect.com) oldalon.

Kiszállítható alkatrészek

Ha a SupportAssist problémát érzékel az eszközén, eszköze Dell szolgáltatási jogosultságától függően a cserealkatrész akár automatikusan is kiszállításra kerülhet.

Az alábbi alkatrészek szállíthatók ki automatikusan:

- Merevlemez-meghajtó
- Memória
- Optikai meghajtó
- Billentyűzet
- Egér
- Akkumulátor
- Grafikus adapter

Szolgáltatási kérelem kiszállítható alkatrészekre

Probléma észlelésekor az **Engage Support** varázsló jelenik meg. Ha a probléma kiszállítható alkatrészen merül fel, a probléma beküldésekor a SupportAssist kéri, hogy adjon meg szállítási címet, ahová az alkatrészt kiszállítják.

1. Az **Engage Support** varázslóban kattintson a **Next** (Tovább) opcióra.
Megjelenik a **Dell My Account** (Dell saját fiók) ablak.
2. Tegye az alábbiak egyikét:
 - Ha már van saját fiókja (My Account), akkor válassza a **Use existing My Account login** (Saját fiók használata) opciót, és kattintson a **Next** (Tovább) gombra. A **Dell Account Sign In** (Dell fiókba való bejelentkezés) oldalon írja be a Saját fiók felhasználónevét és jelszavát, majd kattintson a **Sign-in** (Bejelentkezés) gombra.
 - Ha nincs saját fiókja, akkor hozzon létre a **Create a My Account login** (Saját fiók létrehozása) lehetőség választásával.
3. Megjelenik a **Dell My Account** (Dell saját fiók) oldal, kattintson a **Next** (Tovább) gombra.
Megjelenik a **Contact Information** (Kapcsolattartási adatok) oldal.
4. A **Contact Information** (Kapcsolattartási adatok) lapon a megfelelő mezőkben adja meg az **Utónevet** és **Vezetéknévet**, **Telefonszámot**, **E-mailt** és a **Választott kapcsolattartási módszert**.
 - a. Ha a jövőben inkább azt szeretné, ha probléma esetén automatikusan elkészülne a szolgáltatási kérelem, akkor jelölje ki a **Automatically create a service request when a failure is detected** (Probléma észlelése esetén automatikusan szolgáltatási kérelem létrehozása) opciót.
 - b. Ha a riasztásokról és szolgáltatási kérelmekről szeretne e-mailben is értesítést kapni, válassza a **Receive email notification regarding alerts and service requests** (E-mail értesítés a riasztásokról és szolgáltatási kérelmekről) opciót.
5. Kattintson a **Tovább** gombra.
6. A **Shipping information** (Szállítási információk) oldalon adja meg a szállítás részleteit, majd kattintson a **Next** (Tovább) opcióra.
A **Verify Shipping Address** (Szállítási cím megerősítése) ablak megjelenik.
7. Tegye az alábbiak egyikét:
 - Ha szeretné menteni a megadott címet, akkor kattintson a **Yes** (Igen) opcióra.
 - Ha szeretné menteni a javított címet, kattintson a **No** (Nem) opcióra.
8. Megjelenik a **Service Request Created** (Szolgáltatási kérelem létrehozva) oldal.
Ezen az oldalon megtekintheti a szolgáltatási kérelem számát és hozzáférhet a hivatkozáshoz, amellyel követheti a szolgáltatási kérelem állapotát.

 **MEGJEGYZÉS:** Jegyezze fel a szolgáltatási kérelem számát. A szolgáltatási kérelem számára szüksége lehet, amikor a problémával kapcsolatban felveszi a kapcsolatot a Dell Műszaki támogatási osztállyal.
9. Kattintson a **Befejezés** gombra.
A megerősítő e-mailt elküldtük az e-mail címére.

Szolgáltatási kérelem nem kiszállítható alkatrészekre

1. Az **Engage support** (Támogatás-kérés) varázslóban kattintson a **Next** (Tovább) elemre a Dell szolgáltatási kérelem megerősítéséhez a Dell Műszaki Támogatásban.

Megjelenik a **Dell My Account** (Dell saját fiók) ablak.

2. Tegye az alábbiak egyikét:

- Ha már van saját fiókja, akkor a **Use existing My Account login** (Saját fiók használata) választása után írja be a Saját fiók felhasználónevét és jelszavát, majd kattintson a **Sign-in** (Bejelentkezés) gombra.
- Ha nincs saját fiókja, akkor válassza a **Create a My Account login** (Saját fiók létrehozása) lehetőséget.

3. Kattintson a **Tovább** gombra.

Megjelenik a **Contact Information** (Kapcsolattartási adatok) oldal.

4. A **Contacts Information** (Kapcsolattartási adatok) lapon a megfelelő mezőkben adja meg az **Utónevet** és **Vezetéknévet**, **Telefonszámot**, **E-mailt** és a **Választott kapcsolattartási módszert**.

- a. Ha a jövőben jobban szeretné, ha hardver gond esetén automatikusan elkészüljön a szolgáltatási kérelem, akkor jelölje ki a **Automatically create a service request when a hardware failure is detected** (Hardver probléma észlelése esetén automatikusan szolgáltatási kérelem létrehozása) opciót.
- b. Ha szeretne e-mailben értesítést kapni a szolgáltatási kérelmek létrehozásáról, válassza a **Receive e-mail notification when a new service request is generated** (E-mail értesítés az új szolgáltatási kérelem létrehozásáról) opciót.

5. Kattintson a **Tovább** gombra.

Megjelenik a **Summary** (Összegzés) oldal. Megtörténik a szolgáltatási kérelem számának generálása és a szolgáltatási kérelem sikeres.

6. Kattintson a **Befejezés** gombra.

A szolgáltatási kérelem sikeres létrehozása után e-mail üzenetet fog kapni.

Problémáról szóló értesítés kikapcsolása

Átmenetileg vagy végleg is kikapcsolhatja az eszközén érzékelt problémához kapcsolódó értesítést.

A problémáról szóló értesítés átmeneti kikapcsolásához kattintson az **Remind Me Later** (Emlékeztessen később) opcióra az **Engage Support** (Támogatás kérés) ablakban. Az egy alkatrészen potenciálisan bekövetkező ugyanazon problémákkal kapcsolatos értesítések a következő 24 órában kikapcsolásra kerülnek.

A problémáról szóló értesítés végleges kikapcsolásához kattintson a **Don't Remind Again** (Ne emlékeztessen újra) opcióra az **Engage Support** ablakban.



FIGYELMEZTETÉS: Ha a **Don't Remind Again** (Ne emlékeztessen újra) opciót választja, akkor egy alkatrészen potenciálisan bekövetkező ugyanazon problémákkal kapcsolatos értesítések végleg kikapcsolásra kerülnek.

A SupportAssist eltávolítása

1. Nyomja meg a <Windows logó> billentyűt.
Megjelenik a Start menü vagy a Start képernyő.
2. Kattintson a **Vezérlőpult**ra.
3. Az operációs rendszerétől függően végezze el az alábbiak egyikét:
 - Microsoft Windows 8 vagy Windows 10 operációs rendszer esetén kattintson a **Program eltávolítása** opcióra a **Programok és szolgáltatások** menüben.
 - Microsoft Windows 7 operációs rendszer esetén:
 1. Kattintson a **Programok** elemre.
 2. Kattintson a **Programok hozzáadása és eltávolítása** lehetőségre.
 - Microsoft Windows Vista operációs rendszer esetén:
 1. Kattintson a **Programok és szolgáltatások** elemre.
 2. Kattintson a **Programok hozzáadása és eltávolítása** lehetőségre.
 - Microsoft Windows XP operációs rendszer esetén kattintson a **Programok hozzáadása és eltávolítása** opcióra.
4. Jobb egérgombbal kattintson a **Dell SupportAssist** felett és válassza az **Eltávolítás** menüpontot.
5. Ha az eltávolítás előtt megerősítést kér, kattintson az **Igen**-re.
6. Jobb egérgombbal kattintson a **Dell SupportAssist Agent** felett és válassza az **Eltávolítás** menüpontot.
7. Ha az eltávolítás előtt megerősítést kér, kattintson az **Igen**-re.
A SupportAssist és a SupportAssist Agent eltávolítása ezzel megtörtént.

Gyakran ismételt kérdések

Hogyan lehet megnézni, hogy telepítve van-e a SupportAssist és a SupportAssist Agent?

A SupportAssist telepítésekor, frissítésekor a SupportAssist Agent automatikusan letöltésre és telepítésre kerül. Ennek ellenőrzéséhez nézze meg a **Dell SupportAssist** és a **Dell SupportAssist Agent** program nevét a **Vezérlőpult > Vezérlőpult minden elem > Programok és szolgáltatások** pont alatt.

Hogyan tudom kiválasztani azokat a kategóriákat, amelyekhez értesítést szeretnék kapni?

A SupportAssist Settings (Beállítások) ablakában lehet megadni, hogy milyen típusú értesítéseket kíván kapni.

Hogyan ütemezhetek hardverellenőrzést?

Hardverellenőrzés ütemezésének megadásához kattintson a **Beállítások** ikonra a SupportAssist ablakban. A **Checkup** (Ellenőrzés) fülön jelölje be a megfelelő jelölőnégyzetet. A **Heti**, **Havi** vagy **Negyedéves** lehetőségeket lehet az ütemezéshez megadni.

Hol lehet az elérhetőségi és szállítási címet megváltoztatni?

Kattintson a SupportAssist ablakban a **Beállítások** ikonra, majd utána az **Edit contact and shipping information** (Elérhetőségi és szállítási adatok szerkesztése) lehetőségre.

Letöltöttem, és telepítettem a SupportAssist alkalmazást, de a SupportAssist Agent nem települt automatikusan. Hogyan tölthetem le és telepíthetem a SupportAssist Agent programot?

Ha a SupportAssist Agent nem töltődik le és települ automatikusan, egy értesítés jelenik meg a SupportAssist ablakban, amely tájékoztatja Önt, hogy a SupportAssist Agent nem elérhető. A SupportAssist Agent kézi letöltéséhez és telepítéséhez kattintson erre az értesítésre. Ha szeretne több információt olvasni a SupportAssist Agent telepítéséről, látogassa meg a *Dell SupportAssist for PCs and Tablets telepítési útmutatót* a Dell.com/SupportAssist oldalon.

Véletlenül töröltem egy hibáról szóló értesítést. Hol és hogyan tudom elérni az értesítést, hogy megnézhessem milyen hibáról van szó?

Ha valamely ügyben törölte az értesítést, a SupportAssist **Értesítések** részében még megvan. Az ügy részleteit meg tudja tekinteni a SupportAssist **Értesítések** részében. Az értesítés ugyanakkor csak 24 óráig él.

A szállítási cím mezőben a Dell My Account cím jelenik meg. Módosíthatom ezt új címre a szolgáltatási kérelem létrehozásakor?

Alapértelmezett módon a Dell My Account oldalon megadott cím jelenik meg. Módosíthatja a **Shipping Address** (Szállítási cím) a szolgáltatási kérelem létrehozásakor az **Engage Support** varázslóban és új címet adhat meg.

Hogyan módosíthatom a Don't Remind Again (Ne emlékeztessen újra) opciót, amelyet korábban egy problémánál kiválasztottam?

A problémához tartozó **Don't Remind Again** (Ne emlékeztessen újra) opció módosításához, törölnie és újra kell telepítenie a SupportAssist programot. A SupportAssist most már képes érzékelni a problémát az eszközén, és arról értesítést küldeni Önnek. A **Don't Remind Again** (Ne emlékeztessen újra) opcióról további információkat talál a [Problémáról szóló értesítés kikapcsolása](#) menüben.