

Dell SupportAssist dla komputerów PC i tabletów

Podręcznik użytkownika



Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia



UWAGA: Napis UWAGA wskazuje ważną informację, która pozwala lepiej wykorzystać posiadany komputer.



OSTRZEŻENIE: Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.



PRZESTROGA: Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

Copyright © 2015 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Ten produkt jest chroniony prawem Stanów Zjednoczonych i międzynarodowym oraz prawem własności intelektualnej. Dell™ i logo Dell są znakami towarowymi firmy Dell Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. Wszystkie pozostałe marki i nazwy handlowe wymienione w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi ich odpowiednich właścicieli.

2015 - 06

Wer. A02

Spis treści

1 Wprowadzenie.....	4
Uprawnienia Dell Service.....	4
Dodatkowe zasoby SupportAssist firmy Dell.....	5
2 Instalacja SupportAssist.....	6
Minimalne wymagania sprzętowe.....	6
Instalacja SupportAssist.....	6
Wdrażanie programu SupportAssist na wielu urządzeniach.....	7
3 Wykrywanie problemów i tworzenie zgłoszeń serwisowych.....	8
Części możliwe do wysłania.....	8
Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla przesyłanych części.....	8
Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla niewysyłanych części.....	9
Usuwanie powiadomienia o problemie.....	10
4 Odinstalowanie programu SupportAssist	11
5 Najczęściej zadawane pytania.....	12
Jak mogę sprawdzić, czy programy SupportAssist i SupportAssist Agent są zainstalowane?.....	12
Jak wybrać różne kategorie, dla których chcę otrzymywać powiadomienia?.....	12
Jak zaplanować skanowanie sprzętu?.....	12
Gdzie mogę zmienić adres kontaktowy lub adres doręczenia?.....	12
Narzędzie SupportAssist Agent nie zostało zainstalowane automatycznie wraz z instalowaną z pobranych plików aplikacją SupportAssist. Jak można pobrać narzędzie SupportAssist Agent i je zainstalować?.....	12
Doszło do przypadkowego anulowania powiadomienia o awarii. Jak i gdzie mogę uzyskać powiadomienie ponownie i wyświetlić szczegółowe informacje na temat awarii?.....	13
W polu adresu wysyłki jest wyświetlany adres Mojego konta Dell. Czy mogę to zmienić na nowy adres w czasie tworzenia zgłoszenia serwisowego?.....	13
Jak mogę zmienić opcję Nie przypominać ponownie, która została wcześniej wybrana dla problemu?.....	13

Wprowadzenie

Dell SupportAssist automatyzuje pomoc techniczną od firmy Dell dzięki aktywnej identyfikacji problemów ze sprzętem oraz oprogramowaniem na laptopach firmy Dell, komputerach stacjonarnych i tabletach. Gdy wykryty zostanie problem, SupportAssist powiadamia o nim użytkownika i automatycznie tworzy zgłoszenie serwisowe Dell (dla ProSupport, Customer Premium Support i ProSupport Plus). Dane konieczne do rozwiązywania problemów pobierane są automatycznie z urządzenia i wysyłane do działu pomocy technicznej firmy Dell. Informacja ta umożliwia firmie Dell zapewnienie poprawionego, skutecznego i przyspieszonego serwisu.



UWAGA: Możliwości SupportAssist są oparte na uprawnieniach Dell Service danego urządzenia. Więcej informacji na temat możliwości SupportAssist, patrz [Uprawnienia Dell Service](#).

SupportAssist jest zgodny z następującymi urządzeniami firmy Dell:

- notebooki i komputery stacjonarne:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Optiplex
 - Dell Precision
- Tablety
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist można wdrożyć na jedno lub więcej urządzeń. Aby monitorować pojedyncze urządzenie, należy zainstalować na nim SupportAssist.

Jeśli chcesz zainstalować SupportAssist na wielu urządzeniach, będzie wymagane wdrożenie aplikacji SupportAssist i pliku odpowiedzi SupportAssist Agent na każdym z nich. Aby uzyskać więcej informacji na temat wdrażania SupportAssist na wielu urządzeniach, patrz [Podręcznik wdrażania Dell SupportAssist dla komputerów i tabletów](#).

Niniejszy dokument zawiera informacje wymagane do zainstalowania SupportAssist oraz do utworzenia zgłoszenia serwisowego.

Uprawnienia Dell Service

SupportAssist automatycznie wykrywa i powiadamia użytkownika o problemach w urządzeniach. Korzyści z korzystania z usługi Dell SupportAssist zależą od uprawnień usługi firmy Dell. Aby otrzymywać wszystkie korzyści, które oferuje SupportAssist, urządzenie wymaga aktywnych uprawnień Dell Consumer Premium Support, ProSupport lub ProSupport Plus.

Poniższa tabela zawiera zestawienie możliwości SupportAssist z podstawowymi uprawnieniami usług Basic, Consumer Premium Support, ProSupport i ProSupport Plus.

Możliwości SupportAssist	Opis	Uprawnienia Dell Service			
		Podstawowe	Pomoc techniczna dla konsumentów Premium	ProSupport	ProSupport plus
Krytyczne aktualizacje systemu – automatycznie zaplanowane	Użytkownik ustala harmonogramy diagnostyki, a system instaluje wymagane aktualizacje.	✓	✓	✓	✓
Samodzielne zamawianie części za pomocą skanów CheckUp System Scans	W przypadku części gwarancyjnych, gdy problem zostanie wykryty, użytkownik jest proszony o potwierdzenie swojego adresu wysyłki w celu wysłania części zamiennej.	✓	✓	✓	✓
Automatyczne wykrywanie problemów, powiadamianie i tworzenie zgłoszenia	Alarm zostanie wysłany do użytkownika po tym, jak firma Dell utworzy przypadek. Później firma kontaktuje się z użytkownikiem w celu rozwiązania problemu.	✗	✓	✓	✓
Przewidywanie wystąpienia problemów i tworzenie zgłoszenia w celu zapobiegania awarii *	Alarm o potencjalnej awarii części zostanie wysłany do użytkownika. Firma Dell otwiera przypadek i skontaktuje się z użytkownikiem w celu wysłania części zamiennej.	✗	✗	✗	✓

* Funkcja prognostycznego wykrywania problemów jest dostępna tylko dla akumulatorów i dysków twardych.

Dodatkowe zasoby SupportAssist firmy Dell

Oprócz tego przewodnika, można również uzyskać dostęp do następujących zasobów:

- W [Podręcznik wdrażania Dell SupportAssist dla komputerów i tabletów](#) zawiera informacje na temat wdrażania SupportAssist na wielu urządzeniach.
- Portal online *Dell SupportAssist Community* dell.com/supportassistgroup zawiera informacje na temat możliwości i funkcji SupportAssist, blogi, często zadawane pytania oraz inne dokumenty techniczne.
- Portal online TechDirect, pod adresem TechDirect.com, zawiera informacje na temat rejestrowania firmy i zarządzania alertami SupportAssist, a także pomocy technicznej i samodzielnego zamawiania części.

Instalacja SupportAssist

SupportAssist może być wstępnie zainstalowany w notebookach Dell, komputerach stacjonarnych lub tabletach. Jeśli aplikacja SupportAssist jest już zainstalowana, możesz ją otworzyć przez menu **Programy**. Jeśli SupportAssist nie jest zainstalowany, możesz postąpić zgodnie z instrukcjami w następującej sekcji, aby go zainstalować.

Minimalne wymagania sprzętowe

W poniższej tabeli przedstawiono minimalne wymagania sprzętowe dla monitoringu przy użyciu SupportAssist Agent firmy Dell.

Szczegółowe informacje	Wymagania
System operacyjny	notebooki i komputery stacjonarne: - Microsoft Windows XP (wersja 32-bitowa SP3) - Microsoft Windows Vista (32- i 64-bitowy) - System Microsoft Windows 7 (32-bitowe i 64-bitowy) - Microsoft Windows 8 (32-bitowe i 64-bitowy) - Microsoft Windows 8.1 (32-bitowy i 64-bitowy) - Microsoft Windows 10 (32-bitowe i 64-bitowy) tablety: - Microsoft Windows 8.1
oprogramowanie	Microsoft .NET Framework 3.5.1 lub nowsza
sprzęt	- pamięć (RAM) - 2 GB - 512 MB wolnego miejsca na dysku twardym
Sieć	Łączność z Internetem
Przeglądarka sieci Web	Internet Explorer w wersji 8 lub nowszej

Instalacja SupportAssist

Wymagania

- Sprawdź minimalne wymagania sprzętowe do korzystania z SupportAssist firmy Dell. Aby uzyskać więcej informacji na temat minimalnych wymagań sprzętowych, patrz [Minimalne wymagania sprzętowe](#).
- Sprawdź, czy posiadasz uprawnienia administratora systemu Windows firmy Microsoft na urządzeniu.

Kroki

- Odwiedź witrynę dell.com/supportassist.

 **UWAGA:** W razie potrzeby przewiń do dołu stronę SupportAssist.

2. Na karcie **użytkownika indywidualnego**, pod **plikami do pobrania**, kliknij **SupportAssist dla komputerów i tabletów**.
3. Kliknij dwukrotnie plik SupportAssist **aulauncher.exe**.

SupportAssist jest instalowany przez przedstawienie paska postępu na ekranie.

 **UWAGA:** SupportAssist Agent jest pobierany i automatycznie instalowany w tle około 20 minut po zainstalowaniu aplikacji SupportAssist. Jeśli program SupportAssist Agent firmy Dell nie zostanie pobrany i zainstalowany automatycznie, otwórz aplikację SupportAssist. Aplikacja spróbuje pobrać i zainstalować program SupportAssist Agent w trybie dyskretnym.

4. Naciśnij klawisz <windows logo key> i otwórz aplikację SupportAssist.
Zostaje wyświetlone okno aplikacji **SupportAssist**.
5. Przeczytaj dane o **Udostępnianiu danych systemowych firmy Dell**, wybierz opcję **Zezwalam firmie Dell na gromadzenie znacznik usługi oraz innych danych wykorzystywanych w systemie, jak opisano powyżej**, a następnie kliknij przycisk **OK**.

Kolejne kroki

Możesz kliknąć sekcję **Powiadomienia**, aby wyświetlić najnowsze powiadomienie, lub kliknąć sekcję **Informacje systemowe**, aby wyświetlić informacje o systemie. Można również uruchomić program diagnostyczny klikając sekcję **Sprawdzanie**. Kliknij sekcję **Pomoc**, aby skontaktować się z działem pomocy technicznej firmy Dell.

W przypadku wybrania opcji **automatycznej aktualizacji** po otwarciu aplikacji SupportAssist pierwszy raz po instalacji, SupportAssist Agent zostanie automatycznie pobrany i zainstalowany przy użyciu instalacji w trybie cichym. Musisz ręcznie zaktualizować SupportAssist, aby zainstalować program Dell SupportAssist Agent, jeśli nie jest zaznaczona opcja **automatycznej aktualizacji**.

Wdrażanie programu SupportAssist na wielu urządzeniach

Jeśli chcesz użyć SupportAssist do monitorowania wielu urządzeń, należy zainstalować i wdrożyć wspólną konfigurację SupportAssist na każdym urządzeniu, które chcesz monitorować. Aby uzyskać więcej informacji na temat wdrażania SupportAssist na wielu urządzeniach, patrz [Podręcznik wdrażania Dell SupportAssist dla komputerów i tabletów](#).

Wykrywanie problemów i tworzenie zgłoszeń serwisowych

Urządzenie, na którym zainstalowano program SupportAssist firmy Dell, jest co jakiś czas proaktywnie monitorowane pod kątem ewentualnych problemów ze sprzętem lub oprogramowaniem.

Gdy na Twoim urządzeniu zostanie wykryty problem, SupportAssist wyświetla kreatora **Zalóż zgłoszenie**, który umożliwia wysłanie problemu do działu pomocy technicznej firmy Dell. Strona **Alerty** kreatora **Zalóż zgłoszenie** wyświetla uprawnienia Dell Service do tego urządzenia, komponent na którym został wykryty problem, a także szczegóły dotyczące problemu.



UWAGA: Kreator **Zalóż zgłoszenie** jest także wyświetlany w przypadku wykrycia problemu w urządzeniu z uprawnieniami Dell Basic Service lub po upływie daty ważności gwarancji, ale zgłoszenie serwisowe nie jest tworzone automatycznie. Można skontaktować się z działem pomocy technicznej firmy Dell, aby utworzyć żądanie usługi dla urządzeń z uprawnieniami Basic Service lub tych, które utraciły ważność gwarancji.



UWAGA: Kreator **Zalóż zgłoszenie** nie wyświetla się na urządzeniach z aplikacją SupportAssist. Problem jest jednak automatycznie wysyłany do pomocy technicznej firmy Dell w celu utworzenia zgłoszenia serwisowego. Możesz wyświetlić szczegółowe informacje o zgłoszeniu serwisowym za pośrednictwem portalu TechDirect pod adresem [TechDirect .com](https://www.techdirect.com).

Części możliwe do wysłania

Gdy SupportAssist wykryje problem w urządzeniu, części zamienne mogą być automatycznie do Ciebie wysłane, w zależności od uprawnień Dell Service Twojego urządzenia.

Poniżej znajdują się części, które mogą być wysyłane automatycznie:

- Dysk twardy
- Pamięć
- Napęd dysków optycznych
- Klawiatura
- Mysz
- Akumulator
- Karta graficzna

Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla przesyłanych części

Po wykryciu problemu zostaje wyświetlony kreator **Zalóż zgłoszenie**. Jeżeli wykryty zostanie problem związany częścią, którą można wysłać, po zgłoszeniu problemu SupportAssist będzie wymagał podania adresu wysyłki, na który ma być ona przesłana.

1. W kreatorze **Zalóż zgłoszenie** kliknij przycisk **Dalej**.

Zostanie wyświetlona strona **Moje konto Dell**.

2. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli posiadasz już Moje konto, wybierz opcję **Użyj istniejącego loginu do Mojego konta** i kliknij przycisk **Dalej**. Na stronie **Logowanie do konta Dell** wpisz nazwę użytkownika i hasło, a następnie kliknij **Zaloguj**.
 - Jeśli nie masz Mojego konta, wybierz opcję **Utwórz login do Mojego konta**, aby utworzyć nowe konto.
3. Na stronie **Moje konto Dell** kliknij przycisk **Dalej**.
Wyświetli się strona **informacje kontaktowe**.
4. Na stronie **Informacje kontaktowe** należy podać **imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail i preferowaną metodę kontaktu** w odpowiednim polu tekstowym.
 - a. W przyszłości, jeśli wolisz, aby zgłoszenie serwisowe było tworzone automatycznie po wykryciu problemu, wybierz opcję **Automatycznie utwórz zgłoszenie serwisowe, gdy wykryta zostanie awaria**.
 - b. Jeśli wolisz otrzymywać wiadomości e-mail informującą o alertach i zgłoszeniach serwisowych, wybierz **Otrzymuj powiadomienia e-mail dotyczące alertów i zgłoszeń serwisowych**.
5. Kliknij przycisk **Dalej**.
6. Na stronie **Informacje o wysyłce** wpisz swoje szczegóły wysyłki i kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlone okno **Sprawdź adres doręczenia**.
7. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli chcesz zapisać podany adres, kliknij przycisk **Tak**.
 - Jeśli chcesz zapisać poprawiony adres, kliknij przycisk **Nie**.
8. Zostanie wyświetlona strona **Utworzono zgłoszenie serwisowe**.
Na tej stronie można przeglądać numer zgłoszenia serwisowego, a także uzyskać dostęp do łącza, które umożliwia śledzenie stanu zgłoszenia serwisowego.



UWAGA: Należy zapisać numer zgłoszenia serwisowego. Numeru zgłoszenia serwisowego można użyć podczas kontaktu z działem pomocy technicznej firmy Dell odnośnie tego problemu.

9. Kliknij przycisk **Zakończ**.
Na Twój adres e-mail zostanie wysłana wiadomość z potwierdzeniem.

Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla niewysyłanych części

1. W kreatorze **Korzystanie z pomocy** kliknij przycisk **Dalej**, aby potwierdzić zgłoszenie serwisowe w dziale pomocy technicznej firmy Dell.
Zostanie wyświetlona strona **Moje konto Dell**.
2. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli już masz Moje konto, wybierz opcję **Użyj istniejącego loginu do Mojego konta**, wpisz nazwę użytkownika i hasło do Mojego konta, a następnie kliknij **Rejestracja**.
 - Jeśli nie masz Mojego konta, kliknij przycisk **Utwórz login do Mojego konta**.
3. Kliknij przycisk **Dalej**.
Wyświetli się strona **informacje kontaktowe**.
4. Na stronie **Informacje o kontaktach**, należy podać **imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail i preferowaną metodę kontaktu** w odpowiednim polu tekstowym.
 - a. W przyszłości, jeśli wolisz, aby zgłoszenie serwisowe było tworzone automatycznie po wykryciu problemu ze sprzętem, wybierz opcję **Automatycznie utwórz zgłoszenie serwisowe sprzętu, gdy wykryta zostanie awaria sprzętowa**.
 - b. Jeśli chcesz otrzymywać powiadomienia przy użyciu wiadomości e-mail po utworzeniu zgłoszenia serwisowego, wybierz opcję **Odbieraj powiadomienie przy użyciu wiadomości e-mail po wygenerowaniu nowego zgłoszenia serwisowego**.
5. Kliknij przycisk **Dalej**.

Zostaje wyświetlona strona **Podsumowanie**. Zostaje wygenerowany numer zgłoszenia serwisowego i tworzenie zgłoszenia serwisowego kończy się pomyślnie.

6. Kliknij przycisk **Zakończ**.

Powiadomienie e-mail zostaje wysłane po pomyślnym utworzeniu zgłoszenia serwisowego.

Usuwanie powiadomienia o problemie

Można wybrać opcję czasowego lub stałego wyłączenia powiadomienia dla problemu wykrytego w urządzeniu.

Aby czasowo usunąć powiadomienie, kliknij przycisk **Przypomnij mi później** w oknie **Zalóż zgłoszenie**. Powiadomienia dla tego samego problemu, który może wystąpić w komponentach, są wyłączone przez okres 24 godzin.

Aby na stałe wyłączyć powiadomienia, kliknij **Nie przypominaj ponownie** w oknie **Zalóż zgłoszenie**.



OSTRZEŻENIE: W przypadku wybrania **Nie przypominaj ponownie**, powiadomienia o tym samym problemie, które mogą wystąpić w komponentach, są na stałe wyłączone.

Odinstalowanie programu SupportAssist

1. Naciśnij klawisz <logo Windows>.
Zostanie wyświetlone menu Start lub ekran Start.
2. Kliknij **Panel sterowania**.
3. Wykonaj jedną z poniższych czynności, w zależności od systemu operacyjnego:
 - W systemie Microsoft Windows 8 lub Windows 10 kliknij przycisk **Odinstaluj program** w **Programach i funkcjach**.
 - W systemie Microsoft Windows 7:
 1. Kliknij menu **Programy**.
 2. Kliknij opcję **Dodaj lub usuń programy**.
 - W systemie Microsoft Windows Vista:
 1. Kliknij opcję **Programy i funkcje**.
 2. Kliknij opcję **Dodaj lub usuń programy**
 - W systemie Microsoft Windows XP kliknij przycisk **Dodaj lub usuń programy**.
4. Kliknij prawym przyciskiem myszy **SupportAssist firmy Dell** i kliknij przycisk **Odinstaluj**.
5. Jeśli użytkownik jest proszony o potwierdzenie dezinstalacji, kliknij przycisk **Tak**.
6. Kliknij prawym przyciskiem myszy **SupportAssist Agent firmy Dell** i kliknij przycisk **Odinstaluj**.
7. Jeśli użytkownik jest proszony o potwierdzenie dezinstalacji, kliknij przycisk **Tak**.
SupportAssist i SupportAssist Agent zostaną odinstalowane.

Najczęściej zadawane pytania

Jak mogę sprawdzić, czy programy SupportAssist i SupportAssist Agent są zainstalowane?

Program SupportAssist Agent jest pobierany oraz instalowany automatycznie w przypadku instalacji lub aktualizacji aplikacji SupportAssist. Aby sprawdzić, czy SupportAssist i SupportAssist Agent są zainstalowane, sprawdź nazwę programu **Dell SupportAssist** i **Dell SupportAssist Agent** w Panelu sterowania > Wszystkich elementach panelu sterowania > Programach i funkcjach.

Jak wybrać różne kategorie, dla których chcę otrzymywać powiadomienia?

Można wybrać rodzaj powiadomienia w oknie Ustawienia aplikacji SupportAssist.

Jak zaplanować skanowanie sprzętu?

Kliknij ikonę **Ustawienia** w oknie SupportAssist, aby zaplanować sprawdzanie sprzętu. Należy zaznaczyć odpowiednie pole wyboru w na karcie **Sprawdzanie**. Istnieje możliwość zaplanowania skanowania **co tydzień**, **co miesiąc** lub **co kwartał**.

Gdzie mogę zmienić adres kontaktowy lub adres doręczenia?

Aby zmienić dane kontaktowe lub dane do wysyłki, kliknij ikonę **Ustawienia** w oknie SupportAssist, a następnie kliknij opcję **Edytuj dane kontaktowe i informacje o wysyłce**.

Narzędzie SupportAssist Agent nie zostało zainstalowane automatycznie wraz z instalowaną z pobranych plików aplikacją SupportAssist. Jak można pobrać narzędzie SupportAssist Agent i je zainstalować?

Jeśli SupportAssist Agent nie zostaje automatycznie pobrany i zainstalowany, w oknie SupportAssist jest tworzone powiadomienie, które informuje o niedostępności SupportAssist Agent. Aby pobrać i zainstalować SupportAssist Agent ręcznie, kliknij powiadomienie. Więcej informacji na temat instalacji SupportAssist Agent, patrz *Podręcznik wdrożeniowy SupportAssist dla komputerów i tabletów* na stronie dell.com/supportassist.

Doszło do przypadkowego anulowania powiadomienia o awarii. Jak i gdzie mogę uzyskać powiadomienie ponownie i wyświetlić szczegółowe informacje na temat awarii?

Jeśli powiadomienie zostanie anulowane, jest nadal dostępne w sekcji **Powiadomienia** aplikacji SupportAssist. Można wyświetlić szczegółowe informacje na temat problemu z sekcji **Powiadomienia**. Niemniej jednak, powiadomienie jest ważne tylko przez 24 godziny.

W polu adresu wysyłki jest wyświetlany adres Mojego konta Dell. Czy mogę to zmienić na nowy adres w czasie tworzenia zgłoszenia serwisowego?

Domyślnie jest wyświetlany adres podany w Moim koncie Dell. Istnieje możliwość zmiany **adresu wysyłki**, w czasie tworzenia zgłoszenia serwisowego w kreatorze **Załącz zgłoszenie**, i kontynuowanie z nowym adresem.

Jak mogę zmienić opcję Nie przypominaj ponownie, która została wcześniej wybrana dla problemu?

Aby zmienić opcję **Nie przypominaj ponownie** dla problemu, należy odinstalować SupportAssist i zainstalować go ponownie. SupportAssist będzie wtedy mógł wykryć i powiadomić Cię o jakichkolwiek problemach wykrytych na Twoim urządzeniu. Szczegółowe informacje na temat opcji **Nie przypominaj ponownie**, patrz [Usuwanie powiadomienia o problemie](#).