

SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές, έκδοση 3,10

Εγχειρίδιο χρήστη

Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα το προϊόν σας.
-  **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδεικνύει είτε ενδεχόμενη ζημιά στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και σας ενημερώνει για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.
-  **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθεί υλική ζημιά, τραυματισμός ή θάνατος.

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....	5
Κύρια χαρακτηριστικά.....	5
Σκοπός του εγγράφου.....	5
Χρήστες του οδηγού.....	6
Νέες και βελτιωμένες δυνατότητες.....	6
Υποστηριζόμενοι υπολογιστές.....	6
Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell.....	6
Άλλες προσφορές υπηρεσιών.....	10
Κεφάλαιο 2: Πρώτα βήματα στο SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.....	11
Ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή.....	11
Εγκατάσταση του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.....	12
Περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist.....	12
Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας.....	13
Δημιουργία προφίλ SupportAssist.....	13
Δημιουργία λογαριασμού Dell.....	14
Είσοδος με λογαριασμό μέσου κοινωνικής δικτύωσης.....	15
Ενημέρωση στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής.....	15
Χρήση διαφορετικού προφίλ SupportAssist.....	15
Διαμόρφωση ρυθμίσεων ίντερνετ.....	15
Προγραμματισμένες σαρώσεις και βελτιστοποιήσεις.....	16
Προγραμματισμός αυτόματων σαρώσεων και βελτιστοποιήσεων.....	16
Μη αυτόματη αναβάθμιση του SupportAssist.....	17
Ειδοποιήσεις.....	17
Ειδοποιήσεις στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist.....	17
Ειδοποιήσεις στο κέντρο ενεργειών των Windows.....	18
Μπάνερ στην Αρχική σελίδα του SupportAssist.....	20
Απενεργοποίηση ειδοποιήσεων SupportAssist.....	20
Κατάργηση εγκατάστασης του SupportAssist.....	21
Κεφάλαιο 3: Επισκόπηση επαναφοράς και επιδιόρθωσης συστήματος.....	22
Επαναφορά του υπολογιστή σας στις εργοστασιακές ρυθμίσεις.....	23
Επαναφορά του υπολογιστή σας και ενημέρωση του λειτουργικού συστήματος.....	23
Διαμόρφωση ρυθμίσεων επιδιόρθωσης συστήματος.....	23
Επιδιόρθωση του υπολογιστή σας.....	24
Κεφάλαιο 4: Επισκόπηση του Dell Migrate.....	25
Μετεγκατάσταση δεδομένων από παλιό υπολογιστή σε νέο υπολογιστή.....	26
Διαγραφή και επαναφορά παλιού υπολογιστή.....	27
Κεφάλαιο 5: Επισκόπηση προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης.....	29
Κατηγοριοποίηση ενημερώσεων βάσει σπουδαιότητας.....	29
Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης.....	29
Απεγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης.....	30

Είδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης.....	30
Κεφάλαιο 6: Σάρωση υλικού του υπολογιστή.....	32
Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού.....	32
Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού.....	33
Εκτέλεση δοκιμής αντοχής.....	33
Κεφάλαιο 7: Βελτιστοποίηση του υπολογιστή.....	35
Εκκαθάριση αρχείων.....	35
Ρύθμιση απόδοσης υπολογιστή.....	35
Βελτιστοποίηση δικτύου.....	36
Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού.....	36
Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων.....	36
Εκτέλεση όλων των σαρώσεων και βελτιστοποιήσεων για τον υπολογιστή.....	37
Κεφάλαιο 8: Επισκόπηση εικονικού βοηθού.....	39
Κεφάλαιο 9: Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης.....	40
Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση.....	40
Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης.....	41
Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος.....	41
Σελίδα περίληψης προβλήματος.....	42
Αναλλακτικά με δυνατότητα αποστολής.....	42
Κεφάλαιο 10: Επισκόπηση αντιμετώπισης προβλημάτων.....	43
Κεφάλαιο 11: Επισκόπηση ιστορικού.....	44
Κεφάλαιο 12: Λήψη υποστήριξης.....	45
Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell.....	46
Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell.....	46
Απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων.....	46
Παροχή άδειας για απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων με χρήση του RemoteAssist.....	47
Παροχή άδειας για απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων με χρήση της απομακρυσμένης παροχής βοήθειας.....	47
Κεφάλαιο 13: Υποβολή σχολίων.....	48
Κεφάλαιο 14: Συχνές ερωτήσεις.....	49
Κεφάλαιο 15: Πόροι για το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.....	52
Κεφάλαιο 16: Επικοινωνία με την Dell.....	53

Εισαγωγή

Το SupportAssist αυτοματοποιεί την υποστήριξη της Dell, καθώς εντοπίζει προληπτικά και προγνωστικά τα προβλήματα υλικού και λογισμικού στον υπολογιστή σας. Το SupportAssist επιλύει προβλήματα απόδοσης και σταθεροποίησης του υπολογιστή, αποτρέπει απειλές ασφαλείας, παρακολουθεί και εντοπίζει αστοχίες υλικού και αυτοματοποιεί τη διαδικασία επικοινωνίας με την τεχνική υποστήριξη της Dell. Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell, το SupportAssist αυτοματοποιεί επίσης τη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για προβλήματα που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του SupportAssist για τα διάφορα σχέδια υπηρεσιών, βλ. [Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell](#).

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο παρόν έγγραφο, ο όρος «υπολογιστής» αναφέρεται στους φορητούς, επιτραπέζιους και ενσωματωμένους υπολογιστές και στις πύλες της Dell.

Το SupportAssist σάς δίνει τη δυνατότητα να βελτιστοποιείτε τον υπολογιστή σας αφαιρώντας ανεπιθύμητα αρχεία, βελτιστοποιώντας τις ρυθμίσεις δικτύου, αναβαθμίζοντας την απόδοση του υπολογιστή και αφαιρώντας ιούς και κακόβουλο λογισμικό. Προσδιορίζει επίσης τις ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που διατίθενται για τον υπολογιστή σας.

Το SupportAssist συλλέγει και στέλνει με ασφάλεια τις απαιτούμενες πληροφορίες υπολογιστή στην τεχνική υποστήριξη της Dell. Οι πληροφορίες που συλλέγονται επιτρέπουν στην Dell να σάς παρέχει μια βελτιωμένη, αποτελεσματική και γρήγορη εμπειρία υποστήριξης.

Το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές συμμορφώνεται με τις οδηγίες Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 2.1 και μπορεί να χρησιμοποιηθεί με τεχνολογίες υποβοήθησης, όπως προγράμματα ανάγνωσης οθόνης, μεγέθυνσης οθόνης και αναγνώρισης φωνής.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Κατά τη χρήση των τεχνολογιών υποβοήθησης, μη χρησιμοποιείτε το ποντίκι του υπολογιστή για την πλοήγηση στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist. Η πλοήγηση πρέπει να γίνεται χρησιμοποιώντας μόνο το πληκτρολόγιο του υπολογιστή.

Κύρια χαρακτηριστικά

- Προγνωστικός και προληπτικός εντοπισμός και ειδοποίηση προβλήματος.
- Μη αυτόματη ή αυτόματη σάρωση για ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που διατίθενται για τον υπολογιστή σας.
- Μη αυτόματη ή αυτόματη σάρωση του υλικού του υπολογιστή σας για τον εντοπισμό προβλημάτων.
- Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα υλικού που εντοπίστηκε στον υπολογιστή σας.
- Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα στον υπολογιστή σας.
- Εκκαθάριση προσωρινών αρχείων, βελτιστοποίηση της συνδεσιμότητας δικτύου, λεπτομερής ρύθμιση της απόδοσης του υπολογιστή και αφαίρεση ιών και κακόβουλο λογισμικό.
- Άμεση μετάβαση σε προηγούμενο χρονικό σημείο στον υπολογιστή σας για επίλυση ζητημάτων εκκίνησης ή άλλων ζητημάτων απόδοσης.
- Αποθήκευση αντιγράφου των προσωπικών σας αρχείων στον τοπικό σκληρό δίσκο ή σε εξωτερική συσκευή αποθήκευσης κατά τη διάρκεια της επαναφοράς του υπολογιστή.
- Εγκατάσταση του εργοστασιακού λειτουργικού συστήματος ή αναβάθμιση στο πιο πρόσφατο λειτουργικό σύστημα που είναι διαθέσιμο στον υπολογιστή σας.
- Παροχή άδειας στους εκπρόσωπους τεχνικής υποστήριξης της Dell για την εκκίνηση απομακρυσμένων σαρώσεων προγραμμάτων οδήγησης και υλικού στον υπολογιστή σας, ώστε να πραγματοποιούν αντιμετώπιση και επίλυση προβλημάτων.
- Μεταφορά αρχείων και ρυθμίσεων στον νέο σας υπολογιστή Dell από τον παλιό υπολογιστή σας με χρήση της υπηρεσίας Dell Migrate.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι δυνατότητες του SupportAssist που διατίθενται για κάθε υπολογιστή διαφέρουν ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell του υπολογιστή.

Σκοπός του εγγράφου

Αυτό το έγγραφο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές σε λειτουργικό σύστημα 64 bit Windows 10 RS4 και νεότερες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος.

Για πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του SupportAssist σε υπολογιστές με λειτουργικό σύστημα Windows 10 σε S Mode, ανατρέξτε στον [Οδηγό χρήσης του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές με Windows 10 σε S Mode](#) που διατίθεται στη σελίδα τεκμηρίωσης του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.

Χρήστες του οδηγού

Το παρόν έγγραφο προορίζεται για χρήστες που χρησιμοποιούν το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές για να παρακολουθούν τη λειτουργία υπολογιστών με λειτουργικό σύστημα Windows 8 ή Windows 10. Το παρόν έγγραφο απευθύνεται επίσης σε υπαλλήλους οργανισμών που δεν διαθέτουν διαχειριστή IT και παρακολουθούν οι ίδιοι τη λειτουργία των υπολογιστών τους χρησιμοποιώντας το SupportAssist.


Νέες και βελτιωμένες δυνατότητες

- Τα λειτουργικά συστήματα 32 bit δεν υποστηρίζονται πλέον.
- Τα Windows 10 RS3 και παλαιότερες εκδόσεις αυτού του λειτουργικού συστήματος δεν υποστηρίζονται πλέον.
- Επέκταση της υπηρεσίας Dell Migrate σε νέες περιοχές και για νέες τοπικές ρυθμίσεις
- Υλοποίηση μιας έρευνας με στόχο τη συλλογή σχολίων για βελτιώσεις προϊόντων
- Βελτιώσεις στο banner εγγύησης
- Βελτιώσεις στη σύνοψη που εμφανίζεται στην **Αρχική** σελίδα και στη σελίδα **Ιστορικό**
- Διορθώσεις σφαλμάτων

Υποστηριζόμενοι υπολογιστές

Το SupportAssist υποστηρίζεται στους ακόλουθους υπολογιστές Dell με λειτουργικό σύστημα 64 bit Windows 10 RS4 και νεότερες εκδόσεις λειτουργικού συστήματος:


- Inspiron
- Σειρά G
- XPS
- Alienware
- Vostro
- Latitude
- Precision
- OptiPlex

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν υποστηρίζεται σε εικονικές μηχανές.

Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Το SupportAssist λειτουργεί προληπτικά και προγνωστικά και σας ειδοποιεί για προβλήματα υλικού και λογισμικού που ενδέχεται να παρουσιαστούν στον υπολογιστή σας. Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών σας Dell, το SupportAssist αυτοματοποιεί και διευκολύνει την επικοινωνία σας με την τεχνική υποστήριξη της Dell.

Στον ακόλουθο πίνακα συνοψίζονται οι δυνατότητες του SupportAssist για υπολογιστές με ενεργά σχέδια υπηρεσιών Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus και Dell Software Support (DSS):

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το πρόγραμμα DSS διατίθεται αποκλειστικά για υπολογιστές XPS, Alienware, Inspiron και υπολογιστές της σειράς G στις Η.Π.Α. με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Basic ή σχέδιο υπηρεσιών που έχει λήξει.

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Δυνατότητες του SupportAssist	Περιγραφή	Σχέδια υπηρεσιών Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Προγραμματισμός σαρώσεων υλικού και λογισμικού	Μπορείτε να προγραμματίσετε σαρώσεις υλικού και λογισμικού ανάλογα με την προτίμησή σας. Το SupportAssist εκτελεί τις σαρώσεις βάσει του προγράμματος.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μη αυτόματη εκκαθάριση αρχείων	Μπορείτε να εκκαθαρίσετε προσωρινά, πλεονάζοντα και άλλα ανεπιθύμητα αρχεία από τον υπολογιστή σας.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μη αυτόματη ρύθμιση της απόδοσης του υπολογιστή	Μπορείτε να προσαρμόσετε τις ρυθμίσεις τροφοδοσίας, τα αρχεία του μητρώου και τις εκχωρήσεις μνήμης, για να ρυθμίσετε λεπτομερώς την απόδοση του υπολογιστή σας.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μη αυτόματη βελτιστοποίηση της συνδεσιμότητας δικτύου	Μπορείτε να βελτιστοποιήσετε τη συνδεσιμότητα του δικτύου προσαρμόζοντας τις ρυθμίσεις, ώστε να έχετε ένα αποτελεσματικό και αξιόπιστο δίκτυο.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Αντιμετώπιση προβλημάτων μη αυτόματα	Μπορείτε να διορθώσετε κοινά προβλήματα του υπολογιστή χρησιμοποιώντας τις αναλυτικές οδηγίες και τα εκπαιδευτικά βίντεο που διατίθενται στη σελίδα αντιμετώπισης προβλημάτων.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σάρωση και ενημέρωση προγραμμάτων οδήγησης μη αυτόματα	Μπορείτε να κάνετε μη αυτόματη σάρωση και εγκατάσταση των ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης που διατίθενται για τον υπολογιστή σας.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Αυτόματη αποστολή	Εάν κατά τη διάρκεια αυτόματων	✓	✓	✓	✓	✓	✗

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell (συνεχίζεται)

Δυνατότητες του SupportAssist	Περιγραφή	Σχέδια υπηρεσιών Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
εξαρτημάτων μέσω μη αυτόματων σαρώσεων	σαρώσεων εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα σε εξαρτήματα που καλύπτονται από την εγγύηση, θα σας ζητηθεί να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνσή σας για να γίνει η αποστολή του ανταλλακτικού εξαρτήματος.						
Αυτόματη αποστολή εξαρτημάτων μέσω αυτόματων σαρώσεων	Αν κατά τη διάρκεια μιας αυτόματης σάρωσης εντοπιστεί πρόβλημα σε εξαρτήματα που καλύπτονται από την εγγύηση, θα σας ζητηθεί να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνσή σας για να γίνει η αποστολή του ανταλλακτικού εξαρτήματος.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Αίτημα επιτόπιας βοήθειας για την αντικατάσταση εξαρτήματος που μπορεί να αντικατασταθεί από τον χρήστη ¹	Μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από έναν τεχνικό υποστήριξης για την αντικατάσταση ενός εξαρτήματος που μπορεί να αντικατασταθεί από τον χρήστη στον χώρο σας.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης	Αν εντοπιστεί κάποιο ζήτημα κατά τη διάρκεια μιας προγραμματισμένης σάρωσης, δημιουργείται αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης και ένας εκπρόσωπος της τεχνικής υποστήριξης της Dell επικοινωνεί μαζί σας για την επίλυσή του.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης	Μπορείτε να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης με μη αυτόματο τρόπο για κάποιο πρόβλημα που δεν εντοπίστηκε από το SupportAssist.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Αφαίρεση ιών και κακόβουλου	Απομονώστε, καταργήστε και αποκαταστήστε αρχεία	✗	✗	✗	✓	✓	✓

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell (συνεχίζεται)

Δυνατότητες του SupportAssist	Περιγραφή	Σχέδια υπηρεσιών Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
λογισμικού μη αυτόματα ²	που έχουν μολυνθεί από ιούς και κακόβουλο λογισμικό, για να διατηρήσετε τον υπολογιστή σας ασφαλή.						
Προγνωστικός εντοπισμός προβλημάτων και δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για πρόληψη βλαβών ³	Εάν προσδιοριστεί ενδεχόμενη βλάβη σε ένα εξάρτημα, σας αποστέλλεται μια ειδοποίηση. Το SupportAssist ανοίγει ένα αίτημα υποστήριξης και ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell επικοινωνεί μαζί σας για την αποστολή του ανταλλακτικού.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Ειδοποίηση για προβλήματα βελτιστοποίησης υπολογιστή που εντοπίζονται κατά τις προγραμματισμένες σαρώσεις	Στο κέντρο ενεργειών των Windows εμφανίζεται μια ειδοποίηση για τα προβλήματα βελτιστοποίησης του υπολογιστή που εντοπίστηκαν κατά τις προγραμματισμένες σαρώσεις.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Αυτοματοποιημένες βελτιστοποιήσεις υπολογιστή ³	Το SupportAssist βελτιστοποιεί αυτόματα τον υπολογιστή σας κατά τη διάρκεια των αυτοματοποιημένων σαρώσεων.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Καθορισμός προτιμώμενης ώρας επικοινωνίας ⁴	Μπορείτε να καθορίσετε την ώρα επικοινωνίας που προτιμάτε. Ένας εκπρόσωπος της τεχνικής υποστήριξης της Dell επικοινωνεί μαζί σας μόνο τις ώρες που έχετε καθορίσει.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Η επιτόπια υποστήριξη για την αντικατάσταση εξαρτημάτων που μπορούν να αντικατασταθούν από τον χρήστη είναι διαθέσιμη μόνο σε συγκεκριμένες περιοχές.

2 Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλο λογισμικού δεν διατίθεται σε ορισμένες περιοχές, π.χ. Κίνα.

3 Ο εντοπισμός αποτυχίας προγνωστικής ανάλυσης περιλαμβάνει τους σκληρούς δίσκους, τις μονάδες δίσκου στερεάς κατάστασης, τις μπαταρίες, τους θερμικούς αισθητήρες και τους ανεμιστήρες επιτραπέζιων υπολογιστών.

4 Η προτιμώμενη ώρα επικοινωνίας παρέχεται μόνο από πελάτες στις Η.Π.Α. ή στον Καναδά.

Άλλες προσφορές υπηρεσιών

Μαζί με τις υπάρχουσες δυνατότητες του SupportAssist, μπορείτε να αγοράσετε επιπλέον προσφορές υπηρεσιών για τον υπολογιστή σας.

Στον ακόλουθο πίνακα περιγράφονται οι προσφορές υπηρεσιών που μπορείτε να αγοράσετε για τον υπολογιστή σας:

Πίνακας 2. Άλλες προσφορές υπηρεσιών

Προσφορά υπηρεσιών	Περιγραφή	Διαθεσιμότητα
Dell Software Support (DSS)	Ενεργοποιεί δυνατότητες για αυτόματες βελτιστοποιήσεις λογισμικού, καθώς και δυνατότητες αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού, σε έναν υπολογιστή με σχέδιο υπηρεσιών Basic ή σχέδιο υπηρεσιών που έχει λήξει. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του SupportAssist που διατίθενται για το DSS, ανατρέξτε στη διεύθυνση Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell .	Διατίθεται για υπολογιστές XPS, Alienware, Inspiron και υπολογιστές της σειράς G στις Η.Π.Α. με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Basic ή σχέδιο υπηρεσιών που έχει λήξει.
Dell Migrate	Ασφαλής μετεγκατάσταση των προσωπικών σας δεδομένων στον νέο σας υπολογιστή, από οποιονδήποτε υπολογιστή που διαθέτει το λειτουργικό σύστημα Windows. Μετά την μετεγκατάσταση των δεδομένων σας, μπορείτε να διαγράψετε τα δεδομένα από τον παλιό υπολογιστή και κάνετε επαναφορά του υπολογιστή, προτού τον πουλήσετε, δωρίσετε ή ανταλλάξετε. ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο παρόν έγγραφο, ο όρος δεδομένα αναφέρεται στα αρχεία και τις ρυθμίσεις που θέλετε να μετεγκαταστήσετε. Ο όρος παλιός υπολογιστής αναφέρεται στον υπολογιστή από τον οποίο γίνεται η μετεγκατάσταση των δεδομένων σας και ο όρος νέος υπολογιστής αναφέρεται στον υπολογιστή Dell προς τον οποίο γίνεται η μετεγκατάσταση των δεδομένων.	Διατίθεται για υπολογιστές Inspiron, υπολογιστές της σειράς G, υπολογιστές XPS και Alienware στις Η.Π.Α. For the list of supported regions, see the Supported locales section in the <i>Dell Migrate User's Guide</i> available on the Dell Data Assistant documentation page.

Πρώτα βήματα στο SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές

Το SupportAssist είναι προεγκατεστημένο σε όλους τους υπολογιστές που αποστέλλονται από το εργοστάσιο της Dell. Αν το SupportAssist δεν είναι προεγκατεστημένο, ακολουθήστε τις οδηγίες που παρέχονται στην παρούσα ενότητα για να εγκαταστήσετε, να διαμορφώσετε και να χρησιμοποιήσετε το SupportAssist.

Ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή για την εγκατάσταση και τη χρήση του SupportAssist:

Πίνακας 3. Ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή

Στοιχεία	Απαιτήσεις
Λειτουργικό σύστημα	<p>Φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 and later (only 64-bit) <p>Edge Gateway:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (64 bit) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSC (μόνο 64 bit) <p>Υπολογιστές Embedded Box:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 Professional (μόνο 64 bit) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (64 bit) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSC (μόνο 64 bit)
Λογισμικό	<p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p>ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν δεν είναι εγκατεστημένο το Microsoft .NET Framework 4.7.2, το SupportAssist εγκαθιστά την πιο πρόσφατη έκδοση του Microsoft .NET Framework στον υπολογιστή σας.</p>
Πρόγραμμα περιήγησης web	Microsoft Edge ή Internet Explorer 10 ή μεταγενέστερη έκδοση
Υλικό	<ul style="list-style-type: none"> • Μνήμη (RAM): 2 GB • Ελεύθερος χώρος στον σκληρό δίσκο: 1 GB
Δίκτυο	Σύνδεση Internet
Θύρες	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 — για άνοιγμα της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist • 9012 — για επικοινωνία με την υπηρεσία Dell SupportAssist • 8883, 8884, 8885 ή 8886 — για επικοινωνία με τον ιστότοπο υποστήριξης της Dell • 28283 — για ζεύξη του υπολογιστή σας Dell με οποιονδήποτε άλλον υπολογιστή για τη μετεγκατάσταση δεδομένων • 28100–28700 — για μετεγκατάσταση των δεδομένων από οποιονδήποτε άλλον υπολογιστή προς τον υπολογιστή σας Dell <p>Ο υπολογιστής πρέπει να έχει δυνατότητα σύνδεσης στους ακόλουθους προορισμούς:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://saservices.dell.com • https://apidp.dell.com • https://apigtwb2cnp.us.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://tdm.dell.com • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com

Πίνακας 3. Ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή (συνεχίζεται)

Στοιχεία	Απαιτήσεις
	<ul style="list-style-type: none">• https://www.dell.com• https://dl.dell.com• http://content.dellsupportcenter.com


Εγκατάσταση του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές

Από προεπιλογή, το SupportAssist είναι εγκατεστημένο σε όλους τους υπολογιστές που αποστέλλονται από το εργοστάσιο της Dell. Εάν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή σας, μπορείτε να κάνετε μη αυτόματη λήψη και εγκατάσταση του SupportAssist.

Προϋποθέσεις

- Για την εγκατάσταση και χρήση του SupportAssist, ο υπολογιστής πρέπει να καλύπτει τις ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή. Βλ. [Ελάχιστες απαιτήσεις υπολογιστή](#).
- Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Βήματα

1. Μεταβείτε στη διεύθυνση www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Πατήστε **Λήψη τώρα**.
Γίνεται λήψη του αρχείου `SupportAssistInstaller.exe`.
3. Κάντε διπλό κλικ στο αρχείο `SupportAssistInstaller.exe`.
Εμφανίζεται η πρόοδος της εγκατάστασης στο παράθυρο **Πρόγραμμα εγκατάστασης SupportAssist** και δημιουργείται μια συντόμευση στην επιφάνεια εργασίας μετά την εγκατάσταση.
 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Σε υπολογιστές με αριθμό δομής λειτουργικού συστήματος 16299 ή μεταγενέστερο, το εικονίδιο συντόμευσης δεν δημιουργείται.
4. Επιλέξτε **Launch**.
Εμφανίζεται η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.

Περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist

Η διασύνδεση χρήστη SupportAssist περιλαμβάνει τις παρακάτω σελίδες:


- Αρχική σελίδα
- [Αντιμέτωπιση προβλημάτων](#)
- [Ιστορικό](#)
- [Λήψη υποστήριξης](#)

Όταν ανοίγετε το SupportAssist για πρώτη φορά ή δεν έχετε πραγματοποιήσει σάρωση ή βελτιστοποίηση, εμφανίζεται η προεπιλεγμένη προβολή της σελίδας **Home**. Κάντε κλικ στην επιλογή **Έναρξη τώρα** για να εκτελέσετε όλες τις σαρώσεις και τις βελτιστοποιήσεις.


Εάν εκτελέσατε σαρώσεις ή βελτιστοποιήσεις νωρίτερα, εμφανίζονται οι παρακάτω λεπτομέρειες στην **Αρχική** σελίδα και στη σελίδα **Ιστορικό**:


- Χώρος σκληρού δίσκου που ανακτήθηκε
- Αριθμός ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης που εγκαταστάθηκαν ή αριθμός διαθέσιμων ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης
- Αριθμός αρχείων που βελτιστοποιήθηκαν
- Αριθμός ιών ή κακόβουλων λογισμικών που αφαιρέθηκαν

Εμφανίζεται επίσης το τρέχον πρόγραμμα υπηρεσιών Dell για τον υπολογιστή σας, καθώς και άλλα προγράμματα υπηρεσιών με δυνατότητα εφαρμογής στον υπολογιστή σας. Όταν κάνετε κλικ στο τρέχον πρόγραμμα υπηρεσιών, εμφανίζονται οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο συγκεκριμένο πρόγραμμα. Όταν κάνετε κλικ σε οποιοδήποτε άλλο διαθέσιμο πρόγραμμα υπηρεσιών, εμφανίζεται μια επιλογή για την αναβάθμιση του προγράμματος υπηρεσιών που διαθέτετε.

Για να πραγματοποιήσετε σάρωση ή βελτιστοποίηση, κάντε κλικ στο . Τα παρακάτω πλακίδια εμφανίζονται ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του SupportAssist για τα διάφορα σχέδια υπηρεσιών, βλ. [Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell](#).

- **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης & στοιχείων λήψης**
- **Σάρωση υλικού**
- **Εκκαθάριση αρχείων**
- **Ρύθμιση απόδοσης**
- **Βελτιστοποίηση δικτύου**
- **Κατάργηση ιών και κακόβουλου λογισμικού**

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν εντοπιστεί κάποιο κρίσιμο πρόβλημα υλικού στο σύστημά σας, όλα τα πλακίδια βελτιστοποίησης του υπολογιστή απενεργοποιούνται μέχρι να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή, ενεργοποιείται μόνο το πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

Εάν ισχύουν πρόσθετες προσφορές υπηρεσιών Dell για τον υπολογιστή σας, οι σύνδεσμοι για την αναθεώρηση, αγορά ή χρήση τους εμφανίζονται στο κάτω τμήμα παραθύρου. Για πληροφορίες σχετικά με τις προσφορές υπηρεσιών Dell, βλ. [Άλλες προσφορές υπηρεσιών](#).

Όταν τοποθετείτε τον δείκτη του ποντικιού επάνω στην Ετικέτα εξυπηρέτησης, εμφανίζεται ο αριθμός μοντέλου και οι παρακάτω πληροφορίες:

- **Λεπτομέρειες εγγύησης** — Το σχέδιο υπηρεσιών και οι προσφορές υπηρεσιών που ισχύουν για τον υπολογιστή, η ημερομηνία έναρξης και η ημερομηνία λήξης του.
- **Ετικέτα εξυπηρέτησης** — Ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του υπολογιστή. Η ετικέτα εξυπηρέτησης είναι ένα αλφαριθμητικό αναγνωριστικό.
- **Κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης** — Η αριθμητική ακολουθία που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κατά τη διάρκεια της αυτοματοποιημένης τηλεφωνικής βοήθειας, για παράδειγμα, 987-674-723-2.
- **Μνήμη** — Η ποσότητα μνήμης RAM που είναι εγκατεστημένη στον υπολογιστή, για παράδειγμα, 16 GB.
- **Επεξεργαστής** — Ο τύπος επεξεργαστή που είναι εγκατεστημένος στον υπολογιστή, για παράδειγμα, Intel Core i5 6200U.
- **Λειτουργικό σύστημα** — Το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή, για παράδειγμα, Microsoft Windows 10 Pro.


Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Το SupportAssist είναι διαθέσιμο σε 25 γλώσσες. Από προεπιλογή, το SupportAssist έχει ρυθμιστεί στην ίδια γλώσσα με εκείνη του λειτουργικού συστήματος. Μπορείτε να αλλάξετε τη γλώσσα ανάλογα με τις προτιμήσεις σας.

Βήματα

1. Στη πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο των ρυθμίσεων και μετά πατήστε **Επιλογή γλώσσας**.
Εμφανίζεται η λίστα με τις διαθέσιμες γλώσσες.
2. Επιλέξτε τη γλώσσα που προτιμάτε.
3. Κάντε κλικ στο **Ναι** για να επανεκκινήσετε το SupportAssist στην επιλεγμένη γλώσσα.

Το SupportAssist κάνει επανεκκίνηση στην επιλεγμένη γλώσσα και το  εμφανίζεται δίπλα στην επιλεγμένη γλώσσα.

Δημιουργία προφίλ SupportAssist



Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Ένα προφίλ SupportAssist σας επιτρέπει να λαμβάνετε αυτοματοποιημένες δυνατότητες υποστήριξης που διατίθενται για το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή σας. Μπορείτε να δημιουργήσετε ένα προφίλ SupportAssist χρησιμοποιώντας το στοιχείο Ο Λογαριασμός μου Dell ή τον λογαριασμό σας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Βήματα


1. Στη πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε **Προφίλ** και μετά πατήστε **Ολοκλήρωση προφίλ**.
 - Αν δεν έχετε αποδεχτεί τους όρους και τις προϋποθέσεις του SupportAssist, εμφανίζεται ένα μήνυμα. Πατήστε τον σύνδεσμο **Ανάγνωση όρων & προϋποθέσεων SupportAssist**, αποδεχτείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις, πατήστε **Αποθήκευση** και δοκιμάστε ξανά.
 - Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να συνδεθεί στο ίντερνετ, εμφανίζεται ένα μήνυμα. Επιλέξτε τις συνδέσεις αντιμετώπισης προβλημάτων που εμφανίζονται κάτω από το μήνυμα σφάλματος, για να διορθώσετε το πρόβλημα και να δοκιμάσετε ξανά.
2. Στη σελίδα **Είσοδος** για το Ο λογαριασμός μου Dell, εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα:
 - Αν έχετε ήδη δημιουργήσει προφίλ στο Ο λογαριασμός μου Dell και θέλετε να συνδεθείτε χρησιμοποιώντας κωδικό πρόσβασης μίας χρήσης, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα:
 - a. Τοποθετήστε τον διακόπτη εναλλαγής **Να μου αποσταλεί με email ένας κωδικός πρόσβασης μίας χρήσης** στη θέση ενεργοποίησης.
 - b. Καταχωρίστε τη διεύθυνση email και πατήστε **Αποστολή κωδικού πρόσβασης**, για να λάβετε έναν κωδικό πρόσβασης στη διεύθυνση email σας.
 - c. Καταχωρίστε τον κωδικό πρόσβασης και πατήστε **Είσοδος**.
 - Αν διαθέτετε ήδη λογαριασμό Dell, εισαγάγετε τα διαπιστευτήριά σας για τον λογαριασμό Dell και μετά πατήστε **Είσοδος**.
 - Αν δεν διαθέτετε λογαριασμό Dell, δημιουργήστε ένα λογαριασμό για να εισέλθετε. Βλ. [Δημιουργία λογαριασμού Dell](#).
 - Πραγματοποιήστε είσοδο με λογαριασμό μέσου κοινωνικής δικτύωσης. Βλ. [Είσοδος με λογαριασμό μέσου κοινωνικής δικτύωσης](#).
3. Στη σελίδα **Διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής**, εισαγάγετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας και τα στοιχεία αποστολής.
4. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο και ώρα επικοινωνίας.
 -  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η προτιμώμενη επιλογή ώρας επικοινωνίας ισχύει μόνο για υπολογιστές με ενεργά σχέδια υπηρεσιών Premium Support ή Premium Support Plus στις Η.Π.Α. ή στον Καναδά.
5. Για να προσθέσετε μια δευτερεύουσα επαφή, επιλέξτε **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία.
6. Εάν δεν θέλετε το SupportAssist να δημιουργήσει αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης, αποεπιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αυτόματη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης**.
 -  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας αιτημάτων υποστήριξης είναι διαθέσιμη και ενεργοποιημένη μόνο σε υπολογιστές με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support ή Premium Support Plus.
7. Πατήστε **Τέλος**.
 - Εάν τα στοιχεία αποστολής δεν είναι έγκυρα, εμφανίζεται ένα μήνυμα για ενημέρωση των στοιχείων. Πατήστε **Ενημέρωση και τέλος** για να ενημερώσετε τα στοιχεία.
 - Εάν τα στοιχεία αποστολής είναι έγκυρα, το όνομα και το επίθετο εμφανίζονται στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist.

Δημιουργία λογαριασμού Dell

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Βήματα

1. Στην ενότητα **Create an Account** της σελίδας **Sign in** του Dell My Account, εισαγάγετε το όνομα, το επώνυμο, τη διεύθυνση email και τον κωδικό πρόσβασης.
 -  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Ο κωδικός πρόσβασης πρέπει να περιλαμβάνει ένα κεφαλαίο γράμμα, ένα πεζό γράμμα και έναν αριθμό. Το μήκος του κωδικού πρόσβασης πρέπει να είναι 8-12 χαρακτήρες.
2. Εισαγάγετε ξανά τον κωδικό πρόσβασης.
3. Πατήστε **Δημιουργία λογαριασμού**.
Δημιουργείται ένας λογαριασμός Dell και συνδέεστε στο SupportAssist.

Είσοδος με λογαριασμό μέσου κοινωνικής δικτύωσης

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.
- Πρέπει να διαθέτετε έγκυρο λογαριασμό σε οποιαδήποτε από τις παρακάτω πλατφόρμες μέσων κοινωνικής δικτύωσης:
 - Google Plus
 - Facebook

Βήματα

1. Στη σελίδα **Είσοδος** για το Ο λογαριασμός μου Dell, κάντε κλικ στο εικονίδιο του μέσου κοινωνικής δικτύωσης που θέλετε.
2. Στην αντίστοιχη σελίδα εισόδου του μέσου κοινωνικής δικτύωσης, εισαγάγετε το όνομα χρήστη ή τη διεύθυνση email και τον κωδικό πρόσβασης στα κατάλληλα πεδία.
3. Πατήστε **Είσοδος**.
Δημιουργείται μια εγγραφή Dell My Account με τα διαπιστευτήρια που εισαγάγατε για την είσοδό σας στον λογαριασμό σας στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης.

Ενημέρωση στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Βήματα

1. Στη πάνω δεξιά γωνία του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη του SupportAssist, πατήστε το **όνομα χρήστη** και επιλέξτε **Στοιχεία προφίλ**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Στοιχεία επικοινωνίας και διεύθυνση αποστολής**.
2. Ενημερώστε τα απαιτούμενα στοιχεία και πατήστε **Τέλος**.
 - Εάν τα στοιχεία αποστολής δεν είναι έγκυρα, εμφανίζεται ένα μήνυμα για ενημέρωση των στοιχείων. Πατήστε **Ενημέρωση και τέλος** για να ενημερώσετε τα στοιχεία.
 - Εάν τα στοιχεία αποστολής είναι έγκυρα, εμφανίζεται η σελίδα **Home**.

Χρήση διαφορετικού προφίλ SupportAssist

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Βήματα

1. Στη πάνω δεξιά γωνία του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη του SupportAssist, πατήστε το **όνομα χρήστη** και επιλέξτε **Χρήση διαφορετικού προφίλ**.
2. Πατήστε **Συνέχεια**.
Το τρέχον προφίλ είναι απενεργοποιημένο, η πρόσβαση στα αποθηκευμένα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής έχει καταργηθεί και εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα. Εμφανίζεται ένας σύνδεσμος για τη δημιουργία προφίλ στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist. Βλ. [Δημιουργία προφίλ SupportAssist](#).

Διαμόρφωση ρυθμίσεων ίντερνετ


Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Ο υπολογιστής σας πρέπει να είναι συνδεδεμένος σε ενεργή σύνδεση internet για να έχετε στη διάθεσή σας τις αυτοματοποιημένες δυνατότητες υποστήριξης του SupportAssist. Μπορείτε να διαμορφώσετε το SupportAssist έτσι ώστε να συνδέεται στο ίντερνετ απευθείας ή μέσω διακομιστή μεσολάβησης.

Βήματα

1. Στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο ρυθμίσεων, πατήστε **Ρυθμίσεις** και μετά πατήστε **Internet**.
2. Αν θέλετε το SupportAssist να συνδέεται απευθείας στο Internet, επιλέξτε **Connect directly**.
3. Εάν το SupportAssist πρέπει να συνδέεται στο Internet χρησιμοποιώντας δίκτυο διακομιστή μεσολάβησης, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:
 - a. Επιλέξτε **Σύνδεση με χρήση διακομιστή μεσολάβησης**.
Εμφανίζονται τα πεδία ρυθμίσεων του διακομιστή μεσολάβησης.
 - b. Εισαγάγετε τη διεύθυνση, τον αριθμό θύρας, το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης.
 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε να εισαγάγετε το πολύ πέντε ψηφία για τον αριθμό της θύρας.
4. Επιλέξτε **Αποθήκευση**.
Διαμορφώνονται οι ρυθμίσεις Internet και εμφανίζεται η σελίδα **Home**.

Προγραμματισμένες σαρώσεις και βελτιστοποιήσεις

Από προεπιλογή, το SupportAssist σαρώνει τον υπολογιστή σας για να εντοπίζει προβλήματα υλικού, ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης και τις απαιτούμενες βελτιστοποιήσεις για τον υπολογιστή. Η προεπιλεγμένη συχνότητα των σαρώσεων εξαρτάται από το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή.

Αν εντοπιστεί μια επείγουσα ενημέρωση προγράμματος οδήγησης, ένα πρόβλημα λογισμικού ή κάποιος ιός ή κακόβουλο λογισμικό κατά τη διάρκεια της σάρωσης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση. Ο τύπος της ειδοποίησης εξαρτάται από το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή σας. Εάν ο υπολογιστής σας έχει ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport Plus ή Premium Support Plus, το SupportAssist βελτιστοποιεί αυτόματα τον υπολογιστή μετά από τη σάρωση.

Προγραμματισμός αυτόματων σαρώσεων και βελτιστοποιήσεων

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Από προεπιλογή, το SupportAssist σαρώνει τον υπολογιστή σας για να εντοπίζει προβλήματα υλικού, ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης και τις απαιτούμενες βελτιστοποιήσεις για τον υπολογιστή. Η προεπιλεγμένη συχνότητα των σαρώσεων εξαρτάται από το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή. Αν εντοπιστεί μια επείγουσα ενημέρωση προγράμματος οδήγησης, ένα πρόβλημα λογισμικού ή κάποιος ιός ή κακόβουλο λογισμικό κατά τη διάρκεια της σάρωσης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση. Ο τύπος της ειδοποίησης εξαρτάται από το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή σας. Εάν ο υπολογιστής σας έχει ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport Plus ή Premium Support Plus, το SupportAssist βελτιστοποιεί αυτόματα τον υπολογιστή μετά από τη σάρωση. Μπορείτε να επιλέξετε την προτιμώμενη ώρα, συχνότητα και ημέρα που επιθυμείτε για τη σάρωση του υπολογιστή σας από το SupportAssist.

Βήματα

1. Στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο ρυθμίσεων, επιλέξτε **Ρυθμίσεις** και μετά πατήστε **Προγραμματισμένες σαρώσεις και βελτιστοποιήσεις**.
2. Βεβαιωθείτε ότι έχει επιλεγεί το πλαίσιο ελέγχου **Turn on automatic system scans and optimizations**.
3. Επιλέξτε την ώρα, τη συχνότητα και την ημέρα που θέλετε να εκτελείται σάρωση.
Εμφανίζεται η ημερομηνία της επόμενης προγραμματισμένης σάρωσης.
4. Επιλέξτε **Αποθήκευση**.
Προγραμματίζονται οι αυτόματες σαρώσεις και βελτιστοποιήσεις και εμφανίζεται η σελίδα **Home**.

Μη αυτόματη αναβάθμιση του SupportAssist

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.
- Θα πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα προφίλ SupportAssist. Βλ. [Δημιουργία προφίλ SupportAssist](#).

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία



Η αναβάθμιση του SupportAssist διασφαλίζει ότι ο υπολογιστής σας διαθέτει τις πιο πρόσφατες δυνατότητες του SupportAssist. Αν διατίθεται μια νέα έκδοση, το SupportAssist αναβαθμίζεται αυτόματα στη νέα έκδοση. Εάν είναι απαραίτητο, μπορείτε επίσης να ελέγχετε και να αναβαθμίζετε μη αυτόματα το SupportAssist.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι ενημερώσεις του SupportAssist δεν διατίθενται για υπολογιστές με λειτουργικό σύστημα Windows 7.

Βήματα

1. Στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο των ρυθμίσεων και μετά πατήστε **Πληροφορίες για το SupportAssist**.

Το SupportAssist ελέγχει αυτόματα αν διατίθεται νεότερη έκδοση του SupportAssist.

- Αν δεν διατίθεται κάποια ενημέρωση, εμφανίζεται το  και ένα μήνυμα το οποίο υποδεικνύει ότι η νεότερη έκδοση του SupportAssist έχει ήδη εγκατασταθεί.
- Αν διατίθεται νεότερη έκδοση του SupportAssist, εμφανίζεται η επιλογή  και ο σύνδεσμος **Ενημέρωση τώρα**.

2. Πατήστε **Ενημέρωση τώρα**.

Αποτελέσματα

Γίνεται λήψη της τελευταίας έκδοσης του SupportAssist και εγκατάστασή της στον υπολογιστή.

Ειδοποιήσεις

Από προεπιλογή, το SupportAssist εμφανίζει ειδοποιήσεις για ζητήματα υλικού και λογισμικού, για ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης, ανοιχτά αιτήματα υποστήριξης και ούτω καθεξής.

Ειδοποιήσεις στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει μια περίληψη των ειδοποιήσεων που εμφανίζονται όταν ανοίγετε το SupportAssist:

Πίνακας 4. Ειδοποιήσεις στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist

Scenario	Ενέργεια
Δεν έχει δημιουργηθεί προφίλ SupportAssist.	<ul style="list-style-type: none">• Πατήστε Ολοκλήρωση προφίλ για να δημιουργήσετε ένα προφίλ SupportAssist. Βλ. Δημιουργία προφίλ SupportAssist.• Πατήστε Υπενθύμιση αργότερα για να δείτε την ειδοποίηση όταν ξαναοίξετε το SupportAssist μετά από 24 ώρες.• Πατήστε Να μην ξαναγίνει υπενθύμιση για να εμφανίσει το SupportAssist ξανά την ειδοποίηση.
Η τεχνική υποστήριξη της Dell επεξεργάζεται ακόμη το αίτημα υποστήριξής σας.	<ul style="list-style-type: none">• Πατήστε Έλεγχος κατάστασης online για να δείτε online την κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης.• Πατήστε Κλείσιμο για να κρύψετε την ειδοποίηση.
Δεν έχετε βελτιστοποιήσει τον υπολογιστή σας τις τελευταίες 28 ημέρες	<ul style="list-style-type: none">• Πατήστε Εκτέλεση όλων για να εκτελέσετε όλες τις σαρώσεις και τις βελτιώσεις στον υπολογιστή σας.• Πατήστε Υπενθύμιση αργότερα για να δείτε την ειδοποίηση όταν ξαναοίξετε το SupportAssist μετά από 24 ώρες.• Πατήστε Ακύρωση για να κρύψετε την ειδοποίηση.

Πίνακας 4. Ειδοποιήσεις στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist (συνεχίζεται)

Scenario	Ενέργεια
Το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή πρόκειται να λήξει ή έχει λήξει.	<ul style="list-style-type: none"> • Πατήστε Ανανέωση για να ανανεώσετε το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή. • Πατήστε Υπενθύμιση αργότερα για να δείτε την ειδοποίηση όταν ξανανοίξετε το SupportAssist μετά από 24 ώρες. • Πατήστε Να μην ξαναγίνει υπενθύμιση για να εμφανίσει το SupportAssist ξανά την ειδοποίηση.
Ανανεώσατε το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή.	Πατήστε OK για να κρύψετε την ειδοποίηση.
Το SupportAssist OS Recovery είναι ενεργοποιημένο για τον υπολογιστή σας.	<ul style="list-style-type: none"> • Επιλέξτε Εντάξει, κατάλαβα για να μην εμφανιστεί ξανά η ειδοποίηση από το SupportAssist. • Επιλέξτε Θέλω να μάθω περισσότερα για να εμφανιστεί ο <i>Οδηγός χρήσης του SupportAssist OS Recovery</i>.
<p>Ο υπολογιστής σας πληροί τις προϋποθέσεις για το σχέδιο υπηρεσιών Dell Software Support (DSS) και το SupportAssist εντόπισε πλεονάζοντα αρχεία, προβλήματα συνδεσιμότητας δικτύου, ιούς ή κακόβουλο λογισμικό στον υπολογιστή σας.</p> <p>ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το σχέδιο υπηρεσιών DSS διατίθεται για υπολογιστές XPS, Alienware, Inspiron και υπολογιστές σειράς G στις Η.Π.Α. με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Basic ή σχέδιο υπηρεσιών που έχει λήξει.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Πατήστε Μάθετε περισσότερα για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα υπηρεσιών Dell Software Support. • Πατήστε Να γίνει υπενθύμιση αργότερα αν θέλετε το SupportAssist να σας ειδοποιήσει αργότερα σχετικά με το πρόγραμμα υπηρεσιών. • Πατήστε Απόρριψη για να μην εμφανιστεί ξανά η ειδοποίηση από το SupportAssist.

Ειδοποιήσεις στο κέντρο ενεργειών των Windows

Το SupportAssist εμφανίζει ειδοποιήσεις στο κέντρο ενεργειών των Windows.



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι ειδοποιήσεις στο κέντρο ενεργειών των Windows δεν εμφανίζονται σε υπολογιστές με άγνωστο καθεστώς εγγύησης.

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια σύνοψη των διαφόρων τύπων ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist στο κέντρο ενεργειών Windows.

Πίνακας 5. Ειδοποιήσεις κέντρου ενεργειών Windows

Σενάριο	Ενέργεια
Στη διασύνδεση χρήστη του Dell Data Assistant, απορρίψατε τη διαγραφή των δεδομένων στον παλιό υπολογιστή σας μετά από τη μετεγκατάσταση των δεδομένων στον νέο υπολογιστή.	Πατήστε στην ειδοποίηση για να ανοίξετε το Dell Data Assistant ή για αναβολή της ειδοποίησης.
Στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist, απορρίψατε τη διαγραφή των δεδομένων στον παλιό υπολογιστή σας μετά από τη μετεγκατάσταση των δεδομένων στον νέο υπολογιστή.	Κάντε κλικ στην ειδοποίηση για να ανοίξετε το SupportAssist.
Κατά τη διάρκεια μιας προγραμματισμένης σάρωσης, εντοπίζεται μια επείγουσα ενημέρωση προγράμματος οδήγησης.	Πατήστε την ειδοποίηση για να δείτε τη σελίδα λεπτομερειών του προγράμματος οδήγησης. Για οδηγίες σχετικά με την εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης, ανατρέξτε στην ενότητα Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης .
Πρέπει να δημιουργηθεί ένα αίτημα υποστήριξης για ένα πρόβλημα το οποίο εντοπίζεται κατά τη διάρκεια μη αυτόματης ή προγραμματισμένης σάρωσης.	<p>Για σκληρό δίσκο, SSD, μπαταρία, πληκτρολόγιο, RAM, ποντίκι, μονάδα οπτικού δίσκου ή κάρτα γραφικών, εκτελέστε ένα από τα παρακάτω βήματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάντε κλικ στην επιλογή Θέλω να μάθω περισσότερα για να προβάλετε τις λεπτομέρειες του προβλήματος και να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης. • Κάντε κλικ στην επιλογή Υπενθύμιση αύριο για να προβάλετε την ειδοποίηση αργότερα. <p>Για άλλα στοιχεία, εκτελέστε ένα από τα παρακάτω βήματα:</p>

Πίνακας 5. Ειδοποιήσεις κέντρου ενεργειών Windows (συνεχίζεται)

Σενάριο	Ενέργεια
	<ul style="list-style-type: none"> • Κάντε κλικ στην ειδοποίηση για να προβάλετε τις λεπτομέρειες του προβλήματος. • Κάντε κλικ στην επιλογή Υπενθύμιση αύριο για να προβάλετε την ειδοποίηση αργότερα.
Πρέπει να αντικατασταθεί κάποιο στοιχείο υλικού για ένα πρόβλημα το οποίο εντοπίζεται κατά τη διάρκεια μη αυτόματης ή προγραμματισμένης σάρωσης.	<p>Για σκληρό δίσκο, SSD, μπαταρία, πληκτρολόγιο, RAM, ποντίκι, μονάδα οπτικού δίσκου ή κάρτα γραφικών, εκτελέστε ένα από τα παρακάτω βήματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάντε κλικ στην επιλογή Αντικατάσταση υλικού για να προβάλετε τις λεπτομέρειες του προβλήματος και να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης. • Κάντε κλικ στην επιλογή Υπενθύμιση αύριο για να προβάλετε την ειδοποίηση αργότερα. <p>Για άλλα στοιχεία ή σε περίπτωση που το σχέδιο υπηρεσιών σας έχει λήξει, εκτελέστε ένα από τα παρακάτω βήματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάντε κλικ στην επιλογή Θέλω να μάθω περισσότερα για να προβάλετε τις λεπτομέρειες του προβλήματος. • Κάντε κλικ στην επιλογή Υπενθύμιση αύριο για να προβάλετε την ειδοποίηση αργότερα.
Ένα αίτημα υποστήριξης δημιουργείται αυτόματα για ένα πρόβλημα υλικού το οποίο εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια σάρωσης που ξεκίνησε μη αυτόματα ή προγραμματισμένα.	Δεν απαιτείται καμία ενέργεια.
Εντοπίζονται πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUP) κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης που ξεκίνησε μη αυτόματα ή προγραμματισμένα.	Πατήστε την ειδοποίηση για να εξετάσετε και να αφαιρέσετε τα PUPs που εντοπίστηκαν στο σύστημα. Για οδηγίες σχετικά με την αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUP), ανατρέξτε στην ενότητα Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων .
Εντοπίζονται ιοί ή κακόβουλο λογισμικό κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης που ξεκίνησε μη αυτόματα ή προγραμματισμένα.	Πατήστε την ειδοποίηση για να δείτε τις λεπτομέρειες των ιών ή του κακόβουλου λογισμικού που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της σάρωσης.
Το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή πρόκειται να λήξει σύντομα ή έχει ήδη λήξει.	Κάντε κλικ στην ειδοποίηση για να ανοίξετε το SupportAssist. Στο περιβάλλον εργασίας χρήστη του SupportAssist εμφανίζεται ένας σύνδεσμος για ανανέωση του προγράμματος υπηρεσιών.
Η κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης που δημιουργήθηκε για τον υπολογιστή σας ενημερώθηκε πρόσφατα.  ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Δεν εμφανίζεται ειδοποίηση όταν κλείσει το αίτημα υποστήριξης.	Πατήστε στην ειδοποίηση για να ανοίξετε το SupportAssist και να δείτε online την κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης.
Το SupportAssist OS Recovery δημιουργεί το πρώτο σημείο επαναφοράς στον υπολογιστή σας.	Κάντε κλικ στην ειδοποίηση για να εμφανίσετε την επιλογή επιδιόρθωσης συστήματος στη σελίδα Αντιμετώπιση προβλημάτων .
Αν το σύστημά σας πληροί τις προϋποθέσεις για το σχέδιο υπηρεσιών Dell Software Support (DSS) και το SupportAssist εντοπίσει πλεονάζοντα αρχεία, ζητήματα συνδεσιμότητας δικτύου, ιούς ή κακόβουλο λογισμικό κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης.  ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το σχέδιο υπηρεσιών DSS διατίθεται για υπολογιστές XPS, Alienware, Inspiron και υπολογιστές σειράς G στις Η.Π.Α. με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Basic ή σχέδιο υπηρεσιών που έχει λήξει.	Κάντε κλικ στην ειδοποίηση για να ανοίξετε το SupportAssist.
Ο υπολογιστής σας διαθέτει ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Premium Support Plus και το SupportAssist πραγματοποίησε αυτόματα σάρωση και βελτιστοποίηση του υπολογιστή σας.	Κάντε κλικ στην ειδοποίηση για να ανοίξετε το SupportAssist.

Πίνακας 5. Ειδοποιήσεις κέντρου ενεργειών Windows (συνεχίζεται)

Σενάριο	Ενέργεια
Ένας εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης εκκίνησε μια περίοδο σύνδεσης ώστε να πραγματοποιήσει απομακρυσμένη σάρωση και εγκατάσταση προγραμμάτων οδήγησης ή να πραγματοποιήσει σάρωση του υπολογιστή σας για προβλήματα υλικού.	Πατήστε Ok για να δείτε τη σελίδα Όροι και Προϋποθέσεις του Dell RemoteActions . i ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν έχει πραγματοποιηθεί περίοδος απομακρυσμένης σύνδεσης κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ωρών, οι όροι και οι προϋποθέσεις δεν εμφανίζονται και ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης μπορεί να εκκινήσει τις σαρώσεις αυτόματα. i ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν έχει ενεργοποιηθεί ο Βοηθός Συγκέντρωσης των Windows στον υπολογιστή σας, η ειδοποίηση δεν εμφανίζεται.

Μπάνερ στην Αρχική σελίδα του SupportAssist

Αν το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή σας πλησιάζει στη λήξη ή έχει λήξει:

- Εμφανίζεται μια ειδοποίηση στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist.
- Εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο Κέντρο Ενεργειών των Windows.
- Εμφανίζεται ένα μπάνερ στην **Αρχική** σελίδα του SupportAssist.

Μπορείτε να ανανεώσετε ή να αναβαθμίσετε το πρόγραμμα υπηρεσιών σας μέσω των συνδέσμων που παρέχονται στην ειδοποίηση ή στο μπάνερ. Για πληροφορίες σχετικά με τις ειδοποιήσεις που εμφανίζονται στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist](#). Για πληροφορίες σχετικά με τις ειδοποιήσεις που εμφανίζονται στη γραμμή εργασιών ή στο Κέντρο ενεργειών των Windows, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στο κέντρο ενεργειών των Windows](#).

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται τα μπάνερ που εμφανίζονται στην **Αρχική** σελίδα:

Πίνακας 6. Μπάνερ στην Αρχική σελίδα του SupportAssist

Scenario	Ενέργεια
Αν έχετε αγοράσει την υπηρεσία Dell Migrate και δεν κάνατε μετεγκατάσταση των αρχείων και των ρυθμίσεών σας εντός 90 ημερών.	Πατήστε Ναι για να μεταβείτε στην αρχική σελίδα του Dell Migrate.
Δεν έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής στον υπολογιστή στον οποίο έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία Dell Migrate.	Συνδεθείτε ως διαχειριστής για να κάνετε μετεγκατάσταση των αρχείων και των ρυθμίσεών σας.
0-60 ημέρες πριν λήξει το σχέδιο υπηρεσιών.	Πατήστε Ανανέωση για να ανανεώσετε το σχέδιο υπηρεσιών online.
Το σχέδιο υπηρεσιών έχει λήξει και βρίσκεται εντός της προθεσμίας ανανέωσης.	Πατήστε Ανανέωση για να ανανεώσετε το σχέδιο υπηρεσιών online.
Το σχέδιο υπηρεσιών έχει λήξει και βρίσκεται εκτός της προθεσμίας ανανέωσης.	Πατήστε Επικοινωνία με την Dell για να παρατείνετε ή να αναβαθμίσετε το σχέδιο υπηρεσιών.

i **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα online ανανέωσης του σχεδίου υπηρεσιών διατίθεται μόνο στις Η.Π.Α.

Απενεργοποίηση ειδοποιήσεων SupportAssist

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Μπορείτε να απενεργοποιήσετε την εμφάνιση ειδοποιήσεων του SupportAssist στον υπολογιστή σας. Ωστόσο, το SupportAssist εξακολουθεί να εμφανίζει ειδοποιήσεις για ζητήματα υλικού και επείγουσες ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης, ακόμα και εάν έχετε απενεργοποιήσει τις ειδοποιήσεις.

Βήματα

1. Στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο ρυθμίσεων, πατήστε **Ρυθμίσεις** και μετά πατήστε **Ειδοποιήσεις**.
2. Αποεπιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Θέλω να λαμβάνω ειδοποιήσεις για προβλήματα υλισμικού και λογισμικού, για ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης, για αιτήματα υποστήριξης και άλλες προειδοποιήσεις για τον υπολογιστή μου** και πατήστε **Αποθήκευση**.
Απενεργοποιούνται οι ειδοποιήσεις του SupportAssist και εμφανίζεται η σελίδα **Home**.

Κατάργηση εγκατάστασης του SupportAssist

Προϋποθέσεις

Η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist δεν πρέπει να είναι ανοιχτή στον υπολογιστή.

Βήματα

1. Επιλέξτε **Πίνακας Ελέγχου > Προγράμματα > Προγράμματα και Δυνατότητες**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Απεγκατάσταση ή αλλαγή προγράμματος**.
2. Κάντε δεξί κλικ στο **Dell SupportAssist** και πατήστε **Κατάργηση εγκατάστασης**.
3. Όταν σας ζητηθεί να επιβεβαιώσετε την κατάργηση εγκατάστασης, πατήστε **Ναι**.

Αποτελέσματα

Η εγκατάσταση του Dell SupportAssist έχει καταργηθεί.

Επισκόπηση επαναφοράς και επιδιόρθωσης συστήματος

Το SupportAssist OS Recovery σας βοηθά να επαναφέρετε ή να επιδιορθώσετε τον υπολογιστή σας. Μπορείτε να ενεργοποιήσετε το SupportAssist OS από τη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.

Επαναφορά συστήματος

Η δυνατότητα επαναφοράς συστήματος σας διευκολύνει να πραγματοποιήσετε επαναφορά του λειτουργικού συστήματος του υπολογιστή σας. Μπορείτε να πραγματοποιήσετε επαναφορά του λειτουργικού συστήματος στην εργοστασιακή κατάσταση ή να εγκαταστήσετε την πιο πρόσφατη έκδοση του λειτουργικού συστήματος. Ανάλογα με την κατάσταση του υπολογιστή σας, μπορεί να είναι διαθέσιμες οι παρακάτω επιλογές:

- Επαναφορά στις εργοστασιακές ρυθμίσεις—εγκαταστήστε το εργοστασιακό είδωλο στον υπολογιστή για επαναφορά του λειτουργικού συστήματος στην κατάσταση που βρισκόταν κατά την αποστολή του υπολογιστή σας από το εργοστάσιο της Dell.
- Επαναφορά και ενημέρωση—πραγματοποιήστε λήψη και εγκατάσταση του πιο πρόσφατου λειτουργικού συστήματος στον υπολογιστή σας μαζί με τα κρίσιμα προγράμματα οδήγησης και εφαρμογές.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Η διαδικασία επαναφοράς διαγράφει οριστικά όλα τα δεδομένα στον σκληρό δίσκο και καταργεί την εγκατάσταση προγραμμάτων ή προγραμμάτων οδήγησης που εγκαταστήσατε στον υπολογιστή σας. Συνιστάται να δημιουργείτε αντίγραφο ασφαλείας των δεδομένων προτού πραγματοποιήσετε επαναφορά συστήματος.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να εντοπίσει το εργοστασιακό είδωλο που ήταν εγκατεστημένο στον υπολογιστή σας, εμφανίζεται μόνο η επιλογή **Επαναφορά και ενημέρωση**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα επαναφοράς του υπολογιστή σας μέσω της επιλογής Επαναφορά και ενημέρωση υποστηρίζεται μόνο σε ορισμένα συστήματα. Για τη λίστα των συστημάτων στα οποία υποστηρίζεται αυτή η δυνατότητα, ανατρέξτε στην ενότητα *Πίνακας υποστήριξης του Dell SupportAssist OS Recovery* που διατίθεται στη σελίδα τεκμηρίωσης του [SupportAssist OS Recovery](#).

Επιδιόρθωση συστήματος

Η δυνατότητα επιδιόρθωσης συστήματος σας επιτρέπει να μεταβείτε άμεσα σε προηγούμενο χρονικό σημείο στον υπολογιστή σας για να επιλύσετε ζητήματα εκκίνησης ή οποιαδήποτε άλλα ζητήματα απόδοσης. Η δυνατότητα αυτή ενεργοποιείται αυτόματα σε υπολογιστές που διαθέτουν τουλάχιστον 50 GB ελεύθερου χώρου στον σκληρό δίσκο και το SupportAssist OS Recovery. Εάν ο υπολογιστής σας διαθέτει λιγότερα από 50 GB ελεύθερο χώρο στον σκληρό δίσκο, μπορείτε να ενεργοποιήσετε μη αυτόματα τη δυνατότητα στο SupportAssist ή στις ρυθμίσεις του πίνακα ελέγχου του λειτουργικού συστήματος.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν εντοπιστεί κάποιο κρίσιμο ζήτημα υλικού στον υπολογιστή σας, η δυνατότητα επιδιόρθωσης συστήματος απενεργοποιείται μέχρι να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης.

Η δυνατότητα αυτή σας βοηθάει να επαναφέρετε άμεσα τον υπολογιστή σας σε ένα προηγούμενο χρονικό σημείο. Η επαναφορά του υπολογιστή σας μπορεί να σας βοηθήσει στην επίλυση ζητημάτων που προκλήθηκαν από μολύνσεις από ιούς ή κακόβουλο λογισμικό, καταστροφή μητρώου, καταστροφή αρχείων συστήματος, ζητήματα με ενημερώσεις κώδικα λειτουργικού συστήματος ή προγράμματα οδήγησης.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα αυτή δεν προστατεύει πλήρως τα αρχεία προγραμμάτων. Οι εφαρμογές τρίτων εταιριών πλην Dell που είναι εγκατεστημένες στον υπολογιστή σας μπορούν να μετατεθούν σε προηγούμενο σημείο επαναφοράς κατά την επαναφορά του υπολογιστή σας.

Επαναφορά του υπολογιστή σας στις εργοστασιακές ρυθμίσεις

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή.
- Ο υπολογιστής σας πρέπει να είναι συνδεδεμένος σε πρίζα.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η επιλογή **Επαναφορά στις εργοστασιακές ρυθμίσεις** επαναφέρει το λειτουργικό σύστημα και τις προεπιλεγμένες εφαρμογές στην κατάσταση που βρίσκονταν κατά την αποστολή του υπολογιστή από το εργοστάσιο της Dell.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist, μεταβείτε στις επιλογές **Αντιμέτωπιση προβλημάτων > Διαγραφή όλων και επαναφορά του υπολογιστή μου στην αρχική κατάσταση** και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή **Επαναφορά του υπολογιστή μου**.
2. Επιλέξτε **Ναι, να γίνει επανεκκίνηση**.
Ο υπολογιστής επανεκκινείται και εμφανίζεται η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist OS Recovery.

Επόμενα βήματα

Εκτελέστε τα βήματα που παρέχονται στην ενότητα **Επαναφορά του υπολογιστή σας στην εργοστασιακή κατάσταση** στον *Οδηγό χρήσης του Dell SupportAssist OS Recovery* που είναι διαθέσιμος στη σελίδα τεκμηρίωσης του [SupportAssist OS Recovery](#).

Επαναφορά του υπολογιστή σας και ενημέρωση του λειτουργικού συστήματος

Προϋποθέσεις

- Ο υπολογιστής σας πρέπει να είναι συνδεδεμένος σε πρίζα.
- Ο υπολογιστής σας πρέπει να έχει ενεργή σύνδεση στο Internet.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist, μεταβείτε στις επιλογές **Αντιμέτωπιση προβλημάτων > Διαγραφή όλων και επαναφορά του υπολογιστή μου στην αρχική κατάσταση** και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή **Επαναφορά του υπολογιστή μου**.
2. Επιλέξτε **Ναι, να γίνει επανεκκίνηση**.
Ο υπολογιστής επανεκκινείται και εμφανίζεται η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist OS Recovery.

Επόμενα βήματα

Εκτελέστε τα βήματα που παρέχονται στην ενότητα **Επαναφορά του υπολογιστή σας και ενημέρωση του λειτουργικού συστήματος** στον *Οδηγό χρήσης του Dell SupportAssist OS Recovery* που είναι διαθέσιμος στη σελίδα τεκμηρίωσης του [SupportAssist OS Recovery](#).


Διαμόρφωση ρυθμίσεων επιδιόρθωσης συστήματος

Προϋποθέσεις

Θα πρέπει να είναι διαθέσιμο στον υπολογιστή σας το SupportAssist OS Recovery 5.1 ή μεταγενέστερη έκδοση.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η διαμόρφωση των ρυθμίσεων επιδιόρθωσης του συστήματος σας βοηθά να επιλέξετε το μέγεθος του χώρου σκληρού δίσκου που θέλετε να εκχωρήσετε για την αποθήκευση των αντιγράφων ασφαλείας επιδιόρθωσης συστήματος.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν ο ελεύθερος χώρος στον σκληρό δίσκο που είναι διαθέσιμος στον υπολογιστή σας είναι μικρότερος από 12 GB, δεν δημιουργούνται νέα αντίγραφα ασφαλείας επιδιόρθωσης συστήματος.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist, κάντε κλικ στο εικονίδιο ρυθμίσεων και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή **Settings**.
2. Επιλέξτε **System Repair**.
Εμφανίζονται οι ρυθμίσεις επιδιόρθωσης συστήματος.
3. Επιλέξτε το μέγεθος του χώρου σκληρού δίσκου που θέλετε να εκχωρήσετε για την αποθήκευση στιγμιότυπων επιδιόρθωσης συστήματος, για παράδειγμα, 15 GB.
4. Επιλέξτε **Αποθήκευση**.

Επιδιόρθωση του υπολογιστή σας

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η δυνατότητα επιδιόρθωσης συστήματος σας βοηθάει να πραγματοποιήσετε διάγνωση και αντιμετώπιση συνηθισμένων ζητημάτων που μπορεί να εμφανιστούν στο λειτουργικό σύστημα πριν από την εκκίνηση του υπολογιστή σας. Ελέγχει και επιδιορθώνει τον πίνακα διαμερισμάτων, το αρχείο έναρξης και την εύρυθμη λειτουργία του λειτουργικού συστήματος των Windows.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και μεταβείτε στις επιλογές **Troubleshooting > Restore my PC with System Repair** και, στη συνέχεια, επιλέξτε **Launch System Repair**.
2. Επιλέξτε **Yes, restart**.
Ο υπολογιστής επανεκκινείται και εμφανίζεται η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist OS Recovery.
 - Εάν το ζήτημα διορθωθεί, εμφανίζεται η κατάσταση **Everything's back to normal**. Πατήστε **DONE**.
 - Εάν το ζήτημα δεν μπορεί να διορθωθεί ή εάν η επιδιόρθωση δεν ήταν επιτυχής, εμφανίζεται ένα μήνυμα σφάλματος. Επιλέξτε **RESET OPTIONS** για να πραγματοποιήσετε επαναφορά του λειτουργικού συστήματος του υπολογιστή σας. Βλ. [Επισκόπηση επαναφοράς και επιδιόρθωσης συστήματος](#).

Επισκόπηση του Dell Migrate

Το Dell Migrate είναι μια υπηρεσία που παρέχεται κατόπιν αιτήματος και σας δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσετε με ασφάλεια μετεγκατάσταση των προσωπικών αρχείων και ρυθμίσεών σας, από οποιονδήποτε υπολογιστή με λειτουργικό σύστημα Windows 8.1 ή νεότερη έκδοση προς τον υπολογιστή Dell που διαθέτετε. Μετά την μετεγκατάσταση των δεδομένων σας, μπορείτε να διαγράψετε τα δεδομένα από τον παλιό υπολογιστή και κάνετε επαναφορά του υπολογιστή, προτού τον πουλήσετε, δωρίσετε ή ανταλλάξετε. Για αγορά της υπηρεσίας Dell Migrate για τον υπολογιστή σας, μεταβείτε στη διεύθυνση <https://www.dell.com/Migrate>.

Η υπηρεσία Migrate διατίθεται μόνο για υπολογιστές Inspiron, υπολογιστές σειράς G, υπολογιστές XPS και Alienware σε συγκεκριμένες περιοχές. Για τη λίστα των υποστηριζόμενων περιοχών, ανατρέξτε στην ενότητα **Υποστηριζόμενες τοπικές ρυθμίσεις** στον *Οδηγό χρήσης του Dell Migrate* που διατίθεται στη σελίδα τεκμηρίωσης του *Dell Data Assistant*.

Στο παρόν έγγραφο, ο όρος δεδομένα αναφέρεται στα αρχεία και τις ρυθμίσεις που θέλετε να μετεγκαταστήσετε. Ο όρος παλιός υπολογιστής αναφέρεται στον υπολογιστή από τον οποίο γίνεται η μετεγκατάσταση των δεδομένων σας και ο όρος νέος υπολογιστής αναφέρεται στον υπολογιστή Dell προς τον οποίο γίνεται η μετεγκατάσταση των δεδομένων.

Η υπηρεσία Dell Migrate σας επιτρέπει να πραγματοποιήσετε μετεγκατάσταση των προσωπικών σας αρχείων, όπως έγγραφα, φωτογραφίες, αρχεία μουσικής, βίντεο και ούτω καθεξής. Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται οι ρυθμίσεις που μπορούν να μετεγκατασταθούν:

Πίνακας 7. Ρυθμίσεις που μπορούν να μετεγκατασταθούν μέσω του Dell Migrate

Τύπος	Ρυθμίσεις
Ημερομηνία και ώρα	<ul style="list-style-type: none"> • Πρόσθετο ημερολόγιο και ρολόγια • Τοπικές ρυθμίσεις χρήστη
Εξατομίκευση	<ul style="list-style-type: none"> • Φόντο • Επιλογές εξερεύνησης αρχείων <ul style="list-style-type: none"> ◦ Γενικές ◦ Προβολές φακέλων ◦ Σύνθετες • Γραμμή εργασιών • Χρώματα
Υλικό	<ul style="list-style-type: none"> • Τηλέφωνο και μόντεμ • Επιλογές και λογαριασμοί φαξ
Σελιδοδείκτες	<ul style="list-style-type: none"> • Αγαπημένα στο Internet Explorer • Σελιδοδείκτες που έχουν αποθηκευτεί στα προγράμματα Google Chrome, Mozilla Firefox και Microsoft Edge έκδοση 79 ή νεότερη
Στοιχεία ελέγχου χρήστη	<ul style="list-style-type: none"> • Ιδιότητες ποντικιού <ul style="list-style-type: none"> ◦ Κύρια και δευτερεύοντα κουμπιά ◦ Σχήματα δείκτη • Πληκτρολόγιο <ul style="list-style-type: none"> ◦ Καθυστέρηση επανάληψης χαρακτήρων ◦ Ρυθμός επανάληψης χαρακτήρων ◦ Ρυθμός εναλλαγής φωτεινότητας δρομέα • Ήχος υπολογιστή <ul style="list-style-type: none"> ◦ Αναπαραγωγή ◦ Επικοινωνίες ◦ Θέμα ήχου • Παιχνίδια
Προσβασιμότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλή αντίθεση • Μεγεθυντικός φακός • Χρωματικά φίλτρα • Ρυθμίσεις πλήκτρων εναλλαγής, ασύγχρονων πλήκτρων και πλήκτρων φίλτρων για το πληκτρολόγιο.

Μετεγκατάσταση δεδομένων από παλιό υπολογιστή σε νέο υπολογιστή

Προϋποθέσεις

Βεβαιωθείτε για τα εξής:

- Η υπηρεσία Dell Migrate είναι διαθέσιμη για τον νέο υπολογιστή σας. Για οδηγίες αγοράς, μεταβείτε στη διεύθυνση <https://www.dell.com/Migrate>.
- Το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον παλιό υπολογιστή είναι Windows 8.1 ή νεότερη έκδοση.
- Το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον νέο υπολογιστή είναι Windows 10 RS4 64 bit ή νεότερη έκδοση.
- Και οι δύο υπολογιστές είναι συνδεδεμένοι σε πρίζα ηλεκτρικού ρεύματος.
- Έχετε συνδεθεί στον παλιό και τον νέο υπολογιστή ως διαχειριστής.
- Και οι δύο υπολογιστές είναι συνδεδεμένοι στο ίδιο τοπικό δίκτυο.
- Υπάρχει επαρκής χώρος στον δίσκο του νέου υπολογιστή.
- Ο παλιός και ο νέος υπολογιστής πρέπει να έχουν τις ίδιες τοπικές ρυθμίσεις συστήματος.

Βήματα


1. Στον παλιό υπολογιστή, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα:

- a. Μεταβείτε στην τοποθεσία <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Κάντε λήψη του αρχείου Dell Data Assistant.exe και εκτελέστε το. Γίνεται εγκατάσταση του Dell Data Assistant και δημιουργείται μια συντόμευση στην επιφάνεια εργασίας του επιτραπέζιου υπολογιστή σας.
- c. Ανοίξτε το Dell Data Assistant και πατήστε **Ας ξεκινήσουμε**.

Αν ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος σε δημόσιο δίκτυο, σας ζητείται να επιβεβαιώσετε ότι αναγνωρίζετε και εμπιστεύεστε το δίκτυο και θέλετε να συνεχιστεί η μετεγκατάσταση. Πατήστε **Αξιόπιστο δίκτυο** για να συνεχίσετε.

Το Dell Data Assistant ελέγχει αν ο νέος υπολογιστής διαθέτει το Dell Migrate και είναι συνδεδεμένος στο ίδιο τοπικό δίκτυο. Αν εντοπιστεί ο νέος υπολογιστής, εμφανίζεται ένας κωδικός επιβεβαίωσης.

2. Στον νέο υπολογιστή, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα:

- a. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε .
- b. Στην κάτω αριστερή γωνία, πατήστε **Go now**.
- c. Στην αρχική σελίδα του Dell Migrate, πατήστε **Let's get started**.
 - Το Dell Migrate ελέγχει αν ο παλιός υπολογιστής είναι συνδεδεμένος στο ίδιο τοπικό δίκτυο και αν στον υπολογιστή αυτόν υπάρχει και εκτελείται το Dell Data Assistant.
 - Οι καρτέλες **Αντιμετώπιση προβλημάτων**, **Ιστορικό** και **Λήψη υποστήριξης** απενεργοποιούνται.
- d. Καταχωρίστε τον κωδικό επαλήθευσης που εμφανίζεται στον παλιό υπολογιστή.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν έχετε εγκαταστήσει στον νέο υπολογιστή την έκδοση 3.9 του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές, πρέπει να χρησιμοποιήσετε μόνο την έκδοση 1.1 ή μεταγενέστερη του εκτελέσιμου αρχείου Dell Data Assistant.

Αν ο κωδικός επαληθευτεί με επιτυχία, οι υπολογιστές σας συνδέονται και το Dell Data Assistant πραγματοποιεί σάρωση στον παλιό υπολογιστή για να εντοπίσει τα δεδομένα που μπορούν να μετεγκατασταθούν.


ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν συνδεθήκατε χρησιμοποιώντας διαφορετικούς λογαριασμούς χρήστη στον παλιό και τον νέο υπολογιστή, σας ζητείται να επιβεβαιώσετε ότι θέλετε να συνεχίσετε. Πατήστε **Continue** για να συνεχιστεί η μετεγκατάσταση. Κατά τη μετεγκατάσταση, θα μεταφερθούν μόνο τα δεδομένα του λογαριασμού χρήστη στον οποίο έχετε συνδεθεί στον παλιό υπολογιστή.





3. Εκτελέστε ένα από τα παρακάτω βήματα στον νέο υπολογιστή:

- Πατήστε **Αυτόματη μετακίνηση όλων** για να μετακινηθούν όλα τα αρχεία και οι ρυθμίσεις από τον παλιό υπολογιστή στον νέο.
- Πατήστε **Θα επιλέξω τι θα μετακινηθεί** για να επιλέξετε τα αρχεία και τις ρυθμίσεις που θέλετε να μετακινηθούν, αντί να γίνει μετακίνηση όλων των στοιχείων.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν ο χώρος σκληρού δίσκου που διαθέτετε στην κύρια μονάδα δίσκου του νέου υπολογιστή δεν επαρκεί για τη μετακίνηση όλων των αρχείων, η επιλογή **Αυτόματη μετακίνηση όλων** δεν εμφανίζεται. Εάν διατίθεται διαφορετική μονάδα δίσκου με επαρκή χώρο αποθήκευσης θα πρέπει να επιλέξετε εκείνη ή, εναλλακτικά, να επιλέξετε τη μετεγκατάσταση μόνο των πιο σημαντικών αρχείων.

4. Από προεπιλογή, όλα τα αρχεία και οι ρυθμίσεις σας μετεγκαθίστανται στην κύρια μονάδα δίσκου του νέου υπολογιστή. Αν ο νέος υπολογιστής διαθέτει περισσότερες από μία μονάδες δίσκου, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα για να επιλέξετε μη αυτόματα τη μονάδα στην οποία θέλετε να μετεγκατασταθούν τα δεδομένα:
 - a. Στο αριστερό παράθυρο, πατήστε **Change**.
 - b. Επιλέξτε την απαιτούμενη μονάδα δίσκου κι έπειτα πατήστε **Apply**.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν ο παλιός υπολογιστής διαθέτει περισσότερες από μία μονάδες δίσκου και ο νέος υπολογιστής μόνο μία μονάδα δίσκου, δημιουργείται ξεχωριστός φάκελος για κάθε μονάδα δίσκου στην προεπιλεγμένη τοποθεσία, για παράδειγμα Migration_D_Drive.
5. Πατήστε **Migrate now**.
Αν εκτελούνται οποιεσδήποτε άλλες εφαρμογές στον νέο υπολογιστή, σας ζητείται να κλείσετε τις εφαρμογές και να συνεχίσετε ή να ακυρώσετε τη διαδικασία μετεγκατάστασης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μην κλείσετε το Dell Data Assistant και μην πατήσετε **Ακύρωση** στον παλιό υπολογιστή όσο η μετεγκατάσταση βρίσκεται σε εξέλιξη.
6. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας μετεγκατάστασης, εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα:
 - Αν όλα τα δεδομένα σας μετεγκαταστάθηκαν με επιτυχία, πατήστε **Finish**.
 - Αν κάποια από τα δεδομένα δεν μετεγκαταστάθηκαν, πατήστε **Show skipped files**, ελέγξτε τις καταχωρήσεις, επιλέξτε τα δεδομένα που θέλετε να μετεγκατασταθούν και, στη συνέχεια, πατήστε **Retry**.
7. Προαιρετικά, πατήστε στο  για να υποβάλετε τα σχόλιά σας, πατήστε στο  για να κάνετε μετεγκατάσταση δεδομένων από άλλον υπολογιστή ή λογαριασμό χρήστη, ή πατήστε στο εικονίδιο  για να μάθετε πληροφορίες σχετικά με τη διαγραφή των δεδομένων από τον παλιό υπολογιστή σας.
8. Πατήστε **Κλείσιμο**.
Εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Dell Migrate, ανατρέξτε στον *Οδηγό χρήσης του Dell Migrate* που διατίθεται στη σελίδα τεκμηρίωσης του [Dell Data Assistant](#).

Επόμενα βήματα

Για να κάνετε διαγραφή και επαναφορά του παλιού υπολογιστή σας, πατήστε **Διαγραφή αυτού του υπολογιστή** στη διασύνδεση χρήστη του Dell Data Assistant. Βλ. [Διαγραφή και επαναφορά παλιού υπολογιστή](#).

Διαγραφή και επαναφορά παλιού υπολογιστή


Προϋποθέσεις

Βεβαιωθείτε για τα εξής:

- Η υπηρεσία Dell Migrate είναι διαθέσιμη για τον νέο υπολογιστή σας. Για οδηγίες αγοράς, μεταβείτε στη διεύθυνση <https://www.dell.com/Migrate>.
- Το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον παλιό υπολογιστή είναι Windows 8.1 ή νεότερη έκδοση.
- Ο παλιός υπολογιστής σας πρέπει να είναι συνδεδεμένος σε πρίζα ηλεκτρικού ρεύματος.
- Έχετε συνδεθεί στον παλιό υπολογιστή ως διαχειριστής.
- Δεν εκτελείται καμία εφαρμογή στον παλιό υπολογιστή.
- Το BitLocker έχει απενεργοποιηθεί στον παλιό υπολογιστή.

Βήματα

1. Αν έχετε ήδη κάνει μετεγκατάσταση των δεδομένων σας στον νέο υπολογιστή, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα στον παλιό υπολογιστή:
 - a. Ανοίξτε το Dell Data Assistant.
 - b. Πατήστε **Διαγραφή αυτού του υπολογιστή**.
 - Αν έχει συνδεθεί εξωτερικός σκληρός δίσκος στον υπολογιστή σας, εμφανίζεται ένα μήνυμα το οποίο ενημερώνει ότι τα δεδομένα που βρίσκονται στον εξωτερικό σκληρό δίσκο δεν θα διαγραφούν. Αφαιρέστε τον σκληρό δίσκο και πατήστε **Συνέχεια** για να συνεχίσετε.
 - Αν εντοπιστούν περισσότεροι από ένας λογαριασμοί χρήστη στον υπολογιστή σας, θα σας ζητηθεί να επιβεβαιώσετε αν θέλετε να συνεχιστεί η διαγραφή και επαναφορά του υπολογιστή σας. Πατήστε **Συνέχεια** για να συνεχίσετε.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Αν πατήσετε **Συνέχεια χωρίς να κάνετε μετεγκατάσταση των δεδομένων των άλλων λογαριασμών χρήστη**, θα διαγραφούν και τα δεδομένα των λογαριασμών αυτών.

- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα στον σκληρό δίσκο, θα εμφανιστεί ένα μήνυμα που θα ζητά να επιβεβαιώσετε ότι θέλετε να συνεχίσετε. Πατήστε **Συνέχεια** για να συνεχίσετε.
 - Εάν ο υπολογιστής σας είναι συμβατός με την έκδοση 5.3 ή μεταγενέστερη του Dell SupportAssist OS Recovery, εμφανίζεται μία από τις παρακάτω επιλογές επαναφοράς:
 - **Επανεκκίνηση για έναρξη του Dell Reset** — Γίνεται επανεκκίνηση του υπολογιστή και εμφανίζεται η διασύνδεση χρήστη του Dell SupportAssist OS Recovery. Ορίστε την κατάλληλη επιλογή επαναφοράς και ακολουθήστε τις οδηγίες στην οθόνη, για να ολοκληρώσετε τη διαδικασία διαγραφής και επαναφοράς.
 - **Εκκίνηση της Επαναφοράς των Windows** — Εμφανίζονται οι επιλογές επαναφοράς των Windows. Ορίστε την κατάλληλη επιλογή και ακολουθήστε τις οδηγίες στην οθόνη, για να ολοκληρώσετε τη διαδικασία διαγραφής και επαναφοράς.
2. Αν δεν έχετε κάνει μετεγκατάσταση των δεδομένων σας στον νέο υπολογιστή, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα:
- a. Στον παλιό υπολογιστή, ανοίξτε το Dell Data Assistant και πατήστε **Ας ξεκινήσουμε**.
 - b. Στον νέο υπολογιστή, εκκινήστε τη διαδικασία μετεγκατάστασης. Για οδηγίες σχετικά με την μετεγκατάσταση των δεδομένων σας, βλ. [Μετεγκατάσταση δεδομένων από παλιό υπολογιστή σε νέο υπολογιστή](#).
3. Αν δεν θέλετε να διαγράψετε τα δεδομένα του παλιού υπολογιστή τη συγκεκριμένη στιγμή, πατήστε **Να γίνει υπενθύμιση αργότερα**, επιλέξτε τη χρονική στιγμή κατά την οποία θέλετε να λάβετε υπενθύμιση και, στη συνέχεια, πατήστε **Εντάξει**.

Επισκόπηση προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης

Η ενημέρωση των προγραμμάτων οδήγησης συμβάλλει στη βελτίωση της απόδοσης του υπολογιστή και στην προστασία από κινδύνους ασφαλείας. Από προεπιλογή, το SupportAssist πραγματοποιεί σάρωση του υπολογιστή σας κάθε εβδομάδα για να εντοπίσει διαθέσιμες ενημερώσεις για προγράμματα οδήγησης και εφαρμογές της Dell που είναι εγκατεστημένες στον υπολογιστή σας. Εάν είναι απαραίτητο, μπορείτε να διαμορφώσετε τη συχνότητα με την οποία το SupportAssist εκτελεί τη σάρωση.

Το SupportAssist κατηγοριοποιεί τις ενημερώσεις βάσει της σοβαρότητάς τους ως **Επείγουσα**, **Ασφάλεια**, **Συνιστώμενη** και **Προαιρετική**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο παρόν έγγραφο, ο όρος «πρόγραμμα οδήγησης» αναφέρεται στο BIOS, στα προγράμματα οδήγησης, στο υλικολογισμικό και στις εφαρμογές της Dell που έχουν εγκατασταθεί στον υπολογιστή σας.

Κατηγοριοποίηση ενημερώσεων βάσει σπουδαιότητας

Το SupportAssist κατηγοριοποιεί τις ενημερώσεις βάσει της σπουδαιότητάς τους ως εξής:

- **Επείγον**—ενημερώσεις που πρέπει να εγκατασταθούν.
- **Ασφαλείας**—ενημερώσεις που μπορούν να αποτρέψουν πιθανές απειλές ασφαλείας στον υπολογιστή σας.
- **Προτεινόμενο**—ενημερώσεις που μπορούν να βελτιώσουν την απόδοση του υπολογιστή σας.
- **Προαιρετικά**

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν διατίθεται κάποια επείγουσα ή συνιστώμενη ενημέρωση, εμφανίζεται μια ειδοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τους τύπους των ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις](#).

Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Το SupportAssist πραγματοποιεί σάρωση του υπολογιστή σας και προτείνει προληπτικά ενημερώσεις διαθέσιμες για τα προγράμματα οδήγησης του υπολογιστή και τις εφαρμογές της Dell. Προτού εγκαταστήσετε μια ενημέρωση προγράμματος οδήγησης, το SupportAssist δημιουργεί αυτόματα ένα σημείο αποκατάστασης. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το σημείο αποκατάστασης για να απεγκαταστήσετε την ενημέρωση του προγράμματος οδήγησης και να επαναφέρετε τον υπολογιστή στην προηγούμενη κατάστασή του. Σε μια δεδομένη χρονική στιγμή, το SupportAssist μπορεί να συγκρατήσει μόνο τρία σημεία αποκατάστασης. Αν πρέπει να δημιουργηθεί καινούργιο σημείο αποκατάστασης, το παλαιότερο σημείο αποκατάστασης καταργείται αυτόματα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν εγκαταστήσετε μια νεότερη έκδοση BIOS που διατίθεται για τον υπολογιστή σας, δεν μπορείτε να απεγκαταστήσετε την ενημέρωση.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Σε ένα λειτουργικό σύστημα Windows, η ρύθμιση για τη δημιουργία ενός σημείου αποκατάστασης είναι απενεργοποιημένη από προεπιλογή. Για να δώσετε τη δυνατότητα στο SupportAssist να δημιουργήσει ένα σημείο αποκατάστασης, πρέπει να ενεργοποιήσετε τις ρυθμίσεις για τη δημιουργία ενός σημείου αποκατάστασης στα Windows.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .
2. Στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης**, πατήστε **Εκτέλεση**.

- Αν υπάρχουν διαθέσιμες ενημερώσεις για τον υπολογιστή σας, ο τύπος ενημέρωσης και ο αριθμός των διαθέσιμων ενημερώσεων αναφέρονται στο πλακίδιο **Get Drivers & Downloads**.
 - Αν το SupportAssist δεν μπορεί να εντοπίσει διαθέσιμες ενημερώσεις για τον υπολογιστή σας, εμφανίζεται ένα μήνυμα.
3. Πατήστε **Ενημέρωση τώρα**.
Εμφανίζεται η σελίδα προγράμματα οδήγησης.
 4. Επιλέξτε τις ενημερώσεις που θέλετε να εγκαταστήσετε και πατήστε **Εγκατάσταση**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ορισμένες ενημερώσεις των προγραμμάτων οδήγησης, για να λειτουργούν σωστά, πρέπει να εγκατασταθούν μαζί με ένα ή περισσότερα επιπλέον προγράμματα οδήγησης. Πρέπει να επιλέξετε όλα αυτά τα εξαρτώμενα προγράμματα οδήγησης και να πατήσετε **Εγκατάσταση**.

 - Για ενημερώσεις που εγκαθίστανται αυτόματα, ένα ✓ και η κατάσταση **Τέλος** εμφανίζονται στη στήλη **Κατάσταση**.
 - Αν η ενημέρωση πρέπει να εγκατασταθεί μη αυτόματα, εμφανίζεται ο σύνδεσμος **Εγκατάσταση** στη στήλη **Κατάσταση** μετά την ολοκλήρωση της λήψης. Για εγκατάσταση της ενημέρωσης, κάντε κλικ στην επιλογή **Εγκατάσταση**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μπορεί να χρειαστεί να επανεκκινήσετε τον υπολογιστή σας για να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση ορισμένων προγραμμάτων οδήγησης.
 5. Πατήστε **Τέλος**.
Εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα. Ο αριθμός των προγραμμάτων οδήγησης που εγκαθίστανται εμφανίζεται στην **Αρχική** σελίδα και στη σελίδα **Ιστορικό**.
 6. Αν μια ενημέρωση απαιτεί επανεκκίνηση, πατήστε **Επανεκκίνηση τώρα** για να κάνετε άμεση επανεκκίνηση του υπολογιστή. Σας ζητείται να αποθηκεύσετε τα αρχεία σας και να κλείσετε όλες τις εφαρμογές πριν κάνετε επανεκκίνηση.
 7. Πατήστε **Επανεκκίνηση**.
Ο υπολογιστής κάνει αυτόματη επανεκκίνηση για να ολοκληρώσει την εγκατάσταση.

Απεγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Αν αντιμετωπίσετε προβλήματα με τον υπολογιστή σας μετά την ενημέρωση ενός προγράμματος οδήγησης, καταργήστε την εγκατάσταση της ενημέρωσης και επαναφέρετε τον υπολογιστή στην προηγούμενη κατάστασή του.


Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε **Ιστορικό**.
2. Στη σελίδα **Ιστορικό** πατήστε την απαιτούμενη σύνδεση **Αποκατάσταση συστήματος**.
Εμφανίζεται ένα μήνυμα που αναφέρει ότι ο υπολογιστής θα αποκατασταθεί στην κατάσταση στην οποία δημιουργήθηκε το σημείο αποκατάστασης.
3. Πατήστε **Αποκατάσταση**.
Ο υπολογιστής κάνει αυτόματη επανεκκίνηση για να απεγκαταστήσει την ενημέρωση.



Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι διάφορες ειδοποιήσεις κατάστασης που εμφανίζονται στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και Λήψεις**:

Πίνακας 8. Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης & στοιχείων λήψης

Εικονίδιο πλακιδίου	Τύπος ενημέρωσης	Περιγραφή
	Διατίθεται ενημέρωση με την ένδειξη Optional ή καμία ενημέρωση	Δεν διατίθεται καμία ενημέρωση ή διατίθεται μια προαιρετική ενημέρωση.

Πίνακας 8. Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης & στοιχείων λήψης (συνεχίζεται)

Εικονίδιο πλακιδίου	Τύπος ενημέρωσης	Περιγραφή
	Προτεινόμενα	Διατίθενται μόνο προτεινόμενοι τύποι ενημερώσεων.
	Επείγουσα ή Ασφαλείας	Διατίθενται μόνο επείγοντες, ασφαλείας ή πολλαπλοί τύποι ενημερώσεων.

Σάρωση υλικού του υπολογιστή




Η εκτέλεση μιας σάρωσης υλικού σας δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσετε προβλήματα υλικού στον υπολογιστή σας. Από προεπιλογή, το SupportAssist πραγματοποιεί σάρωση στο υλικό του υπολογιστή σας μία φορά τον μήνα για τον εντοπισμό προβλημάτων υλικού. Μπορείτε επίσης να εκτελέσετε μη αυτόματα ένα από τα παρακάτω για να εντοπίσετε ένα ζήτημα υλικού:

- Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού
- Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού
- Εκτέλεση δοκιμής αντοχής

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν ελαχιστοποιηθεί το SupportAssist και εντοπιστεί ένα πρόβλημα κατά τη διάρκεια της σάρωσης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Η ειδοποίηση παραμένει στο πλακίδιο για έως επτά ημέρες. Αν δεν δημιουργήσετε αίτημα υποστήριξης για το πρόβλημα μέσα σε επτά ημέρες, η ειδοποίηση αφαιρείται.

Για ορισμένα προβλήματα υλικού, το πλακίδιο προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση προβάλλεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Η ειδοποίηση που εμφανίζεται στο πλακίδιο εξαρτάται από τη σοβαρότητα του προβλήματος. Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι διάφορες ειδοποιήσεις κατάστασης που εμφανίζονται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού** όταν εντοπίζεται ένα πρόβλημα κατά τη διάρκεια μιας γρήγορης σάρωσης υλικού ή μιας δοκιμής αντοχής του υπολογιστή:

Πίνακας 9. Ειδοποιήσεις πλακιδίου σάρωσης υλικού

Εικονίδιο υπολογιστή	Κατάσταση	Περιγραφή
	Κανονική	Δεν εντοπίστηκαν προβλήματα υλικού.
	Προειδοποίηση Αν εντοπιστεί πρόβλημα τύπου προειδοποίησης, τα πλακίδια βελτιστοποίησης υπολογιστή απενεργοποιούνται. Για να ενεργοποιήσετε τα πλακίδια, κάντε κλικ στο κουμπί OK .	Εντοπίστηκε πρόβλημα υλικού σε κάποιο στοιχείο διαφορετικό από τη μονάδα μνήμης ή τους σκληρούς δίσκους.
	Κρίσιμη Αν εντοπιστεί κάποιο κρίσιμο πρόβλημα υλικού, τα πλακίδια βελτιστοποίησης του υπολογιστή απενεργοποιούνται μέχρι να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης.	Εντοπίστηκε πρόβλημα υλικού στη μονάδα μνήμης ή στους σκληρούς δίσκους.

Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Το SupportAssist σας δίνει τη δυνατότητα να σαρώσετε ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλικού που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή σας. Τα βήματα για την εκτέλεση μιας σάρωσης εξαρτώνται από το στοιχείο υλικού που επιλέγετε.

Τα παρακάτω βήματα εφαρμόζονται για τη σάρωση του σκληρού δίσκου.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**.
2. Επιλέξτε **Θέλω να αντιμετωπίσω προβλήματα του υπολογιστή μου** και, στη συνέχεια, επιλέξτε **Θέλω να ελέγξω ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλικού**.
Εμφανίζεται η λίστα των στοιχείων υλικού που διατίθενται για τον υπολογιστή σας.



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Για να ενημερώσετε την εμφανιζόμενη λίστα των στοιχείων υλικού, κάντε κλικ στο σύνδεσμο **Ανανέωση υλικού**.

3. Στην ενότητα **Συσκευές αποθήκευσης**, επιλέξτε **Σκληρός δίσκος**.
4. Επιλέξτε τον τύπο της δοκιμής και πατήστε **Εκτέλεση δοκιμής**.

Αποτελέσματα

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται η κατάσταση **Επιτυχία** και το εικονίδιο
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και δεν απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η κατάσταση **Αποτυχία** και το
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση](#).

Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Μια γρήγορη σάρωση του υπολογιστή εντοπίζει προβλήματα σε στοιχεία υλικού, όπως στον σκληρό δίσκο, στον επεξεργαστή, στη μονάδα μνήμης και ούτω καθεξής.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το
2. Στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**, πατήστε **Εκτέλεση**.

Αποτελέσματα

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται και εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση](#).
- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα και δεν απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, το πλακίδιο του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια, μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού** και τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται. Για να ενεργοποιήσετε τα πλακίδια, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Εκτέλεση δοκιμής αντοχής

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Μια δοκιμή αντοχής εντοπίζει προβλήματα σε στοιχεία του υπολογιστή όπως η πλακέτα, οι μονάδες οπτικού δίσκου και η κάμερα. Επίσης, εντοπίζει προβλήματα σε στοιχεία που σαρώνονται κατά τη διάρκεια μιας γρήγορης σάρωσης.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Κατά την εκτέλεση της δοκιμής αντοχής μπορεί να δείτε αναλαμπές στην οθόνη και ενδέχεται να μην μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον υπολογιστή σας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμέτωπιση προβλημάτων**.
2. Πατήστε **Θέλω να αντιμετωπίσω προβλήματα του υπολογιστή μου** και, στη συνέχεια, πατήστε **Θέλω να πραγματοποιήσω σάρωση ολόκληρου του υπολογιστή μου**.

3. Πατήστε **Έναρξη**.

Εμφανίζεται ένα μήνυμα που σας προτρέπει να αποθηκεύσετε τα αρχεία σας και να κλείσετε όλες τις εφαρμογές.

4. Αφού αποθηκεύσετε τα αρχεία σας και κλείσετε όλες τις εφαρμογές, πατήστε **OK** για να εκτελέσετε τη δοκιμή.

Κατά τη διάρκεια της δοκιμής, το όνομα της εργασίας που εκτελείται εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και η πρόοδος της σάρωσης εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

Αποτελέσματα

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται και εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση](#).
- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα που δεν απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, το πλακίδιο του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια, μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού** και τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται. Για να ενεργοποιήσετε τα πλακίδια, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Βελτιστοποίηση του υπολογιστή

Το SupportAssist σας βοηθά να βελτιστοποιείτε τον υπολογιστή σας με την εκτέλεση μιας σειράς διαγνωστικών ελέγχων για τον εντοπισμό των τροποποιήσεων που έχουν γίνει σε αρχεία και ρυθμίσεις του υπολογιστή. Οι βελτιστοποιήσεις του SupportAssist βελτιώνουν την ταχύτητα του υπολογιστή σας, τη διαθεσιμότητα του χώρου αποθήκευσης και τη σταθερότητα του υπολογιστή με τους εξής τρόπους:


- Εκκαθάριση προσωρινών αρχείων
- Ρύθμιση απόδοσης υπολογιστή
- Βελτιστοποίηση δικτύου
- Αφαίρεση ιών, κακόβουλου λογισμικού και πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUPs)

Εκκαθάριση αρχείων

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Το SupportAssist καταργεί πλεονάζοντα αρχεία, προσωρινούς φακέλους και άλλα μη απαραίτητα στοιχεία από τον υπολογιστή σας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .

2. Στο πλακίδιο **Εκκαθάριση αρχείων**, πατήστε **Εκτέλεση**.

Κατά τη διάρκεια της βελτιστοποίησης, το όνομα της εργασίας που εκτελείται εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και η πρόοδος της σάρωσης εμφανίζεται στο πλακίδιο.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εκτελεστεί δεν αναστρέφονται.

Αποτελέσματα

Το μέγεθος του χώρου του σκληρού δίσκου που εξοικονομείται εμφανίζεται στο πλακίδιο **Εκκαθάριση αρχείων**, στην **Αρχική** σελίδα, καθώς και στη σελίδα **Ιστορικό**.

Ρύθμιση απόδοσης υπολογιστή

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Το SupportAssist προσαρμόζει τις ρυθμίσεις ενέργειας, το αρχείο μητρώου και την εκχώρηση μνήμης για μεγιστοποίηση της ταχύτητας επεξεργασίας του υπολογιστή.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .

2. Στο πλακίδιο **Ρύθμιση απόδοσης**, πατήστε **Εκτέλεση**.

Κατά τη διάρκεια της βελτιστοποίησης, το όνομα της εργασίας που εκτελείται εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και η πρόοδος της σάρωσης εμφανίζεται στο πλακίδιο.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εκτελεστεί δεν αναστρέφονται.

Αποτελέσματα

Αφού ολοκληρωθεί η βελτιστοποίηση, εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο.

Βελτιστοποίηση δικτύου

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Το SupportAssist ενημερώνει τις ρυθμίσεις του υπολογιστή, ώστε το δίκτυό σας να παραμένει αποτελεσματικό και αξιόπιστο.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .

2. Στο πλακίδιο **Βελτιστοποίηση δικτύου**, πατήστε **Εκτέλεση**.

Κατά τη διάρκεια της βελτιστοποίησης, το όνομα της εργασίας που εκτελείται εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και η πρόοδος της σάρωσης εμφανίζεται στο πλακίδιο.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εκτελεστεί δεν αναστρέφονται.


Αποτελέσματα


Αφού ολοκληρωθεί η βελτιστοποίηση, εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο.

Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Το SupportAssist απομονώνει και καταργεί αρχεία που έχουν μολυνθεί από ιούς και κακόβουλο λογισμικό, για να διατηρήσετε τον υπολογιστή σας ασφαλή. Επίσης, εντοπίζει πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUP) που έχουν εγκατασταθεί στον υπολογιστή σας.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού διατίθεται σε υπολογιστές με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport Plus ή Premium Support Plus ή Dell Software Support.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού διατίθεται σε υπολογιστές με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport Plus ή Premium Support Plus.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού δεν διατίθεται σε ορισμένες περιοχές, π.χ. Κίνα.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .

2. Στο πλακίδιο **Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού**, πατήστε **Εκτέλεση**.

Κατά τη διάρκεια της βελτιστοποίησης, το όνομα της εργασίας που εκτελείται εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και η πρόοδος της σάρωσης εμφανίζεται στο πλακίδιο.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εκτελεστεί δεν αναστρέφονται.

Αποτελέσματα

- Ο αριθμός ιών και στοιχείων κακόβουλου λογισμικού που αφαιρέθηκαν εμφανίζεται στο πλακίδιο **Remove Viruses & Malware**, στη σελίδα **Home**, καθώς και στη σελίδα **History**.
- Εάν εντοπιστούν PUP στον υπολογιστή, ο αριθμός των PUP που εντοπίστηκαν εμφανίζεται στο πλακίδιο **Remove Viruses & Malware**. Για οδηγίες σχετικά με την αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUP), ανατρέξτε στην ενότητα [Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων](#).

Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων


Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.


Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Τα πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUP) είναι προγράμματα που εγκαθίστανται στο παρασκήνιο όταν εγκαθιστάτε μια εφαρμογή. Τα προγράμματα PUP μειώνουν την απόδοση του υπολογιστή σας ή εμφανίζουν ανεπιθύμητες διαφημίσεις.

Το SupportAssist ανιχνεύει τα PUP που υπάρχουν στον υπολογιστή σας μέσω μιας μη αυτόματης ή αυτόματης σάρωσης για ιούς και κακόβουλο λογισμικό. Αν εντοπιστούν PUP, το εικονίδιο του πλακιδίου **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού** εμφανίζεται με κόκκινο χρώμα και ο αριθμός των PUP που εντοπίστηκαν αναγράφεται πάνω στο πλακίδιο. Μπορείτε να εξετάσετε και να καταργήσετε τα PUP που εντοπίστηκαν στον υπολογιστή.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν τα PUPs εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια μιας αυτόματης σάρωσης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τους τύπους των ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις](#).

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist.
2. Στο πλακίδιο **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού**, πατήστε **Προβολή**.
Εμφανίζεται η σελίδα λεπτομερειών των PUPs.
 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Από προεπιλογή, είναι επιλεγμένα όλα τα PUP. Μπορείτε να εξετάσετε τα επιλεγμένα PUP και να αποεπιλέξετε εκείνα που δεν θέλετε να αφαιρεθούν από το σύστημα.
3. Προαιρετικά, για να εμφανίσετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα PUP, κάντε κλικ στον σύνδεσμο **Click here for more details**.
4. Πατήστε **Αφαίρεση** και μετά πατήστε **Επιβεβαίωση**.
Τα επιλεγμένα PUP αφαιρούνται από τον υπολογιστή.
5. Πατήστε **OK**.

Αποτελέσματα


Ο αριθμός των PUP που αφαιρέθηκαν εμφανίζεται στη σελίδα **Home** και στη σελίδα **History**.

Εκτέλεση όλων των σαρώσεων και βελτιστοποιήσεων για τον υπολογιστή

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Εκκινήστε μια πλήρη σάρωση υπολογιστή για να εντοπίσετε προβλήματα υλικού, απαιτούμενες βελτιστοποιήσεις, καθώς και ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης ή εφαρμογών της Dell που είναι εγκατεστημένες στον υπολογιστή σας.

Βήματα

1. Κάντε μία από τις παρακάτω ενέργειες:
 - Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε **Έναρξη τώρα**.
 - Ανοίξτε το SupportAssist, κάντε κλικ στο  και μετά πατήστε **Εκτέλεση όλων**.

Κατά τη διάρκεια της βελτιστοποίησης, το όνομα της εργασίας που εκτελείται εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και η πρόοδος της σάρωσης εμφανίζεται στο πλακίδιο.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εκτελεστεί δεν αναστρέφονται.

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και δεν υπάρχουν ενημερώσεις, εμφανίζεται ένα μήνυμα σε κάθε πλακίδιο. Ο χώρος στον σκληρό δίσκο που εξοικονομείται και ο αριθμός των ιών ή των στοιχείων κακόβουλου λογισμικού που αφαιρούνται εμφανίζεται στη σελίδα **Home**.
- Αν εντοπιστούν ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης ή εφαρμογών κατά τη διάρκεια της σάρωσης, ο τύπος και ο αριθμός των διαθέσιμων ενημερώσεων εμφανίζεται στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης**. Για οδηγίες σχετικά με την εγκατάσταση αυτών των ενημερώσεων, ανατρέξτε στην ενότητα [Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης](#).
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα υλικού και απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση](#).

- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα και δεν απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, το πλακίδιο του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού** αφότου ολοκληρωθούν όλες οι σαρώσεις.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο τύπος της ειδοποίησης εξαρτάται από τη σοβαρότητα του προβλήματος υλικού. Για πληροφορίες σχετικά με τους τύπους των ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις](#). Για απόκρυψη της ειδοποίησης του προβλήματος, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

- Αν εντοπιστούν πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUPs), εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού**. Για οδηγίες σχετικά με την αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUP), ανατρέξτε στην ενότητα [Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων](#).

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στη σελίδα **History** προβάλλονται οι λεπτομέρειες των σαρώσεων και των βελτιστοποιήσεων που εκτελούνται στον υπολογιστή σας.

2. Αν το ζήτημα παραμένει, πατήστε **Still Need Help** για να δημιουργήσετε μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα μη αυτόματης δημιουργίας αιτημάτων υποστήριξης ισχύει μόνο για υπολογιστές με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus ή ProSupport Plus.


Εμφανίζεται η σελίδα αίτημα υποστήριξης. Για οδηγίες σχετικά με τη μη αυτόματη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, ανατρέξτε στην ενότητα [Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης](#).

Επισκόπηση εικονικού βοηθού

Χρησιμοποιήστε τον εικονικό οδηγό από οποιαδήποτε σελίδα, για την αντιμετώπιση προβλημάτων του υπολογιστή σας, όπως προβλημάτων αργής απόδοσης και υλικού ή για συνομιλία με έναν εκπρόσωπο της τεχνικής υποστήριξης της Dell. Για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος, ο εικονικός οδηγός ενδέχεται να σας ζητήσει να ενημερώσετε τα προγράμματα οδήγησης, να εκτελέσετε βελτιστοποιήσεις ή να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης, εάν είναι απαραίτητο.


Χρησιμοποιώντας τις λέξεις-κλειδιά ή τις φράσεις που εισάγετε στη συνομιλία, ο εικονικός βοηθός καταλαβαίνει την πρόθεσή σας και παρέχει συνδέσμους σε άρθρα, βίντεο ή εκπαιδευτικά βίντεο της γνωσιακής βάσης ή παρέχει οδηγίες αντιμετώπισης προβλημάτων. Εάν δεν έχει δυνατότητα να κατανοήσει την πρόθεσή σας, εμφανίζει διάφορες κατηγορίες προβλημάτων που ενδέχεται να εμφανιστούν στον υπολογιστή σας. Όταν επιλέγετε μια κατηγορία προβλημάτων, εμφανίζονται οι σχετικοί σύνδεσμοι επίλυσης ή αντιμετώπισης προβλημάτων. Αν το πρόβλημα δεν γίνει κατανοητό ή δεν επιλυθεί, ανακατευθύνεστε για επικοινωνία με έναν εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell.

Μπορείτε να προβάλετε τις τελευταίες συνομιλίες μέσω chat, λεπτομέρειες ενεργειών που εκτελέστηκαν και να ελέγξετε την κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης στη σελίδα **Ιστορικό**.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Επί του παρόντος, ο εικονικός οδηγός διατίθεται μόνο σε συγκεκριμένες περιοχές και γλώσσες.

Μπορείτε να κάνετε αντιμετώπιση προβλημάτων για τα ακόλουθα ζητήματα ή εξαρτήματα του υπολογιστή:

- Ζητήματα ήχου
- Προσαρμογέας
- Μπαταρία
- Οθόνη
- Θόρυβος από τον ανεμιστήρα
- Μικρόφωνο
- Ενεργοποίηση του Microsoft Office
- Επιδόσεις υπολογιστή

Για να χρησιμοποιήσετε τον εικονικό οδηγό, πατήστε  που εμφανίζεται στην κάτω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist και, στη συνέχεια, πατήστε **Έναρξη συνομιλίας**.

Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης

Το SupportAssist σας βοηθά να παρακολουθείτε προληπτικά και περιοδικά τον υπολογιστή σας για προβλήματα υλικού ή λογισμικού. Εάν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα στον υπολογιστή σας, το SupportAssist σας επιτρέπει να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης προς την τεχνική υποστήριξη της Dell. Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή σας, το SupportAssist ενδέχεται επίσης να δημιουργεί αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για το πρόβλημα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα αυτοματοποιημένης δημιουργίας αιτημάτων υποστήριξης δεν είναι διαθέσιμη σε υπολογιστές για τους οποίους έχει λήξει η εγγύηση.

Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση

Προϋποθέσεις

Σε υπολογιστές με αριθμό δομής λειτουργικού συστήματος μεγαλύτερο ή ίσο του 16299, πρέπει να έχετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή. Αν θέλετε να δείτε τον αριθμό δομής του λειτουργικού συστήματος που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή σας, ανατρέξτε στην ενότητα [Συχνές ερωτήσεις](#).


Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Εάν πρέπει να δημιουργηθεί αίτημα υποστήριξης για ένα ζήτημα που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μη αυτόματης ή αυτοματοποιημένης σάρωσης, τα πλακίδια βελτιστοποίησης του υπολογιστή και οι σύνδεσμοι αντιμετώπισης προβλημάτων υλικού απενεργοποιούνται στη σελίδα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**. Αν η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist ελαχιστοποιηθεί κατά τη διάρκεια της σάρωσης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Αν η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist είναι ανοιχτή, εμφανίζεται η σελίδα λεπτομερειών προβλήματος.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist.
2. Πατήστε **Διόρθωση τώρα**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή και δεν έχει δημιουργηθεί προφίλ SupportAssist, εμφανίζεται μήνυμα. Πρέπει να συνδεθείτε στον υπολογιστή ως διαχειριστής, να δημιουργήσετε ένα προφίλ και να προσπαθήσετε ξανά.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν το  εμφανιστεί πάνω στο πλακίδιο, κάντε κλικ στο κουμπί **OK** και δημιουργήστε το αίτημα υποστήριξης αργότερα. Αν κάνετε κλικ στο κουμπί **OK**, τα πλακίδια βελτιστοποίησης υπολογιστή και οι σύνδεσμοι στη σελίδα **Αντιμετώπιση προβλημάτων** ενεργοποιούνται.

Εμφανίζεται η σελίδα λεπτομερειών του προβλήματος.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Για υπολογιστές XPS, Inspiron και Alienware ορισμένων περιοχών στους οποίους το σχέδιο υπηρεσιών έχει λήξει, εμφανίζεται ένας σύνδεσμος για αγορά του στοιχείου υλικού.

3. Πατήστε **Επόμενο**.

- Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να συνδεθεί στο ίντερνετ, εμφανίζεται ένα μήνυμα. Επιλέξτε τους συνδέσμους αντιμετώπισης προβλημάτων που εμφανίζονται κάτω από το μήνυμα για να διορθώσετε το πρόβλημα και να προσπαθήσετε ξανά.
- Αν δεν έχετε δημιουργήσει προφίλ στο SupportAssist, εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος** για την επιλογή **Ο λογαριασμός μου Dell**. Για να συνεχίσετε, δημιουργήστε ένα προφίλ SupportAssist και πατήστε **Τέλος**.
- Αν έχετε ήδη δημιουργήσει προφίλ SupportAssist, εμφανίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας και η διεύθυνση αποστολής. Για να ενημερώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής, πατήστε **Επεξεργασία**, κάντε τις απαιτούμενες ενημερώσεις και μετά πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή, δεν μπορείτε να επεξεργαστείτε τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής.

4. Στη σελίδα περίληψη, πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μπορείτε να προβάλλετε τις λεπτομέρειες και να παρακολουθείτε την κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης στη σελίδα **Ιστορικό**.

Εμφανίζεται η προβολή πλακιδίων της **Αρχικής** σελίδας και προβάλλεται η κατάσταση **Ανοιχτό αίτημα υποστήριξης** στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή σας, μπορείτε να δημιουργήσετε μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για προβλήματα που δεν εντοπίστηκαν από το SupportAssist. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του SupportAssist για τα διάφορα σχέδια υπηρεσιών, βλ. [Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell](#).

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.

2. Πατήστε **Ανοιγμα αιτήματος υποστήριξης**.

- Αν δεν εκτελεστούν μέσα στις τελευταίες 24 ώρες οι σαρώσεις και οι βελτιστοποιήσεις του SupportAssist, όλες οι σαρώσεις ξεκινούν αυτόματα. Αν έχει εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα στον υπολογιστή σας, η σάρωση σταματά και εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση](#).
- Αν έχουν εκτελεστεί τις τελευταίες 24 ώρες οι σαρώσεις και οι βελτιστοποιήσεις του SupportAssist, εμφανίζεται η σελίδα του αιτήματος υποστήριξης.
- Εάν έχει ήδη εμφανιστεί στην **Αρχική** σελίδα μια ειδοποίηση για κάποιο πρόβλημα υλικού, τότε προβάλλεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση](#).
- Αν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή και δεν έχει δημιουργηθεί προφίλ SupportAssist, εμφανίζεται μήνυμα. Πρέπει να συνδεθείτε στον υπολογιστή ως διαχειριστής, να δημιουργήσετε ένα προφίλ και να προσπαθήσετε ξανά.

3. Εάν εμφανιστεί η σελίδα αίτημα υποστήριξης:

- a. Από τη λίστα **Επιλογή κατηγορίας**, επιλέξτε κατηγορία προβλήματος.
- b. Εισαγάγετε μια περιγραφή του προβλήματος.
- c. Πατήστε **Επόμενο**.

- Αν δεν έχετε δημιουργήσει προφίλ στο SupportAssist, εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος** για την επιλογή Ο λογαριασμός μου Dell. Για να συνεχίσετε, δημιουργήστε ένα προφίλ SupportAssist και πατήστε **Τέλος**.
- Αν έχετε ήδη δημιουργήσει προφίλ SupportAssist, εμφανίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας και η διεύθυνση αποστολής. Για να ενημερώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής, πατήστε **Επεξεργασία**, κάντε τις απαιτούμενες ενημερώσεις και μετά πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή, δεν μπορείτε να επεξεργαστείτε τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής.

4. Στη σελίδα περίληψη, πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μπορείτε να προβάλλετε τις λεπτομέρειες και να παρακολουθείτε την κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης στη σελίδα **Ιστορικό**.

Εμφανίζεται η προβολή πλακιδίων της **Αρχικής** σελίδας και προβάλλεται η κατάσταση **Ανοιχτό αίτημα υποστήριξης** στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι πληροφορίες που εμφανίζονται στη σελίδα λεπτομερειών του προβλήματος:

Πίνακας 10. Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος

Πληροφορία	Περιγραφή
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του υπολογιστή. Η ετικέτα εξυπηρέτησης είναι ένα αλφαριθμητικό αναγνωριστικό.

Πίνακας 10. Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος (συνεχίζεται)

Πληροφορία	Περιγραφή
Εγγύηση	Το σχέδιο υπηρεσιών και η ημερομηνία λήξης του.
Πρόβλημα	Λεπτομέρειες του προβλήματος για το οποίο δημιουργείται το αίτημα υποστήριξης.
Λύση	Η συνιστώμενη λύση.
Θα ήθελα επιτόπια υποστήριξη i ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η επιλογή διατίθεται μόνο σε ορισμένες περιοχές και εμφανίζεται μόνο σε υπολογιστές με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ή ProSupport Plus.	Επιλέξτε αυτό το πλαίσιο ελέγχου εάν θέλετε να επισκεφτείτε τον χώρο σας ένας τεχνικός υποστήριξης της Dell για να αντικαταστήσει το εξάρτημα.

Σελίδα περίληψης προβλήματος

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι πληροφορίες που εμφανίζονται στη σελίδα περίληψης του προβλήματος:

Πίνακας 11. Σελίδα περίληψης προβλήματος

Πληροφορία	Περιγραφή
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του υπολογιστή. Η ετικέτα εξυπηρέτησης είναι ένα αλφαριθμητικό αναγνωριστικό.
Εγγύηση	Το σχέδιο υπηρεσιών και η ημερομηνία λήξης του.
Πρόβλημα	Λεπτομέρειες του προβλήματος για το οποίο δημιουργείται το αίτημα υποστήριξης.
Αριθμός αιτήματος υποστήριξης	Ο αριθμός του αιτήματος υποστήριξης για το πρόβλημα.

Ανταλλακτικά με δυνατότητα αποστολής

Όταν το SupportAssist εντοπίσει ένα πρόβλημα στον υπολογιστή σας, μπορεί να σας αποσταλεί αυτόματα ένα ανταλλακτικό, ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή σας.

Μπορεί να αποσταλούν αυτόματα τα εξής ανταλλακτικά:

- Σκληρός δίσκος
- Μονάδα μνήμης
- Μονάδα οπτικού δίσκου
- Πληκτρολόγιο
- Ποντίκι
- Μπαταρία
- Κάρτα γραφικών

Επισκόπηση αντιμετώπισης προβλημάτων

Η σελίδα **Αντιμέτωση προβλημάτων** σας διευκολύνει να αντιμετωπίσετε ζητήματα συνδεσιμότητας δικτύου και απόδοσης του υπολογιστή. Σας επιτρέπει επίσης να πραγματοποιήσετε σάρωση στον υπολογιστή σας για προβλήματα υλικού και παρέχει συνδέσμους σε εκπαιδευτικά βίντεο για την αντιμετώπιση συνηθισμένων προβλημάτων υλικού και λογισμικού. Οι σύνδεσμοι αντιμετώπισης προβλημάτων που είναι ενεργοποιημένοι για εσάς εξαρτώνται από τον τύπο λογαριασμού χρήστη που διαθέτετε. Για οδηγίες σχετικά με τον τύπο του λογαριασμού χρήστη που διαθέτετε, ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του λειτουργικού συστήματος στην τοποθεσία <https://support.microsoft.com/>.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα υλικού ή δημιουργηθεί ένα αίτημα υποστήριξης για ένα πρόβλημα υλικού, οι συνδέσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων υλικού απενεργοποιούνται.

Εάν ο υπολογιστής σας λειτουργεί με λειτουργικό σύστημα Windows 10, η σελίδα **Αντιμέτωση προβλημάτων** σας επιτρέπει επίσης να ρυθμίσετε τα παρακάτω:

- Λογαριασμό Microsoft Office
- Αυτόματες ενημερώσεις των Windows
- Λογαριασμό email
- Εκτυπωτή
- Αρχική σελίδα προγράμματος περιήγησης
- Ταπετσαρία επιφάνειας εργασίας
- Αυτόματες ενημερώσεις εφαρμογών, δυναμικά πλακίδια και ρυθμίσεις αυτόματης αναπαραγωγής βίντεο στο Microsoft Store

Επισκόπηση ιστορικού

Η σελίδα **Ιστορικό** εμφανίζει πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες και τα συμβάντα του SupportAssist, όπως βελτιστοποιήσεις λογισμικού, εργασίες αντιμετώπισης προβλημάτων, ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης, σαρώσεις υλικού, συνομιλίες με τον εικονικό βοηθό και άλλα. Οι πληροφορίες για τις δραστηριότητες που εκτελέστηκαν τις τελευταίες 90 ημέρες με χρονολογική σειρά.

Η σελίδα **Ιστορικό** εμφανίζει συνδέσμους για προβολή των συνομιλιών σας μέσω chat με τον εικονικό βοηθό και τον έλεγχο της κατάστασης των αιτημάτων υποστήριξης που έχετε υποβάλει online. Εμφανίζονται επίσης οι σύνδεσμοι σημείου επαναφοράς που δημιουργήθηκαν κατά τις ενημερώσεις του προγράμματος οδήγησης.

Από προεπιλογή, εμφανίζονται πληροφορίες σχετικά με συμβάντα και δραστηριότητες που εκτελέστηκαν κατά την τρέχουσα εβδομάδα. Μπορείτε να δείτε τις λεπτομέρειες για μια συγκεκριμένη ημέρα ή για έναν ολόκληρο μήνα. Χρησιμοποιήστε τη λίστα **Προβολή επιλεγμένου ιστορικού** για να προβάλετε λεπτομέρειες σχετικά με έναν συγκεκριμένο τύπο ιστορικού ή δραστηριότητας.

Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή σας, εμφανίζεται ο αριθμός των ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης που έχουν εγκατασταθεί, ο χώρος που εξοικονομήθηκε στον σκληρό δίσκο και ο αριθμός των ιών ή των στοιχείων κακόβουλου λογισμικού που διαγράφηκαν.

Λήψη υποστήριξης

Το SupportAssist σας επιτρέπει να επικοινωνείτε με εκπροσώπους τεχνικής υποστήριξης της Dell μέσω τηλεφώνου, συνομιλίας ή μέσω κοινωνικής δικτύωσης. Η σελίδα **Λήψη υποστήριξης** αναφέρει όλες τις επιλογές βοήθειας και υποστήριξης που διατίθενται για τον υπολογιστή σας. Οι επιλογές βοήθειας και υποστήριξης στις οποίες μπορείτε να έχετε πρόσβαση εξαρτώνται από το σχέδιο υπηρεσιών του υπολογιστή και την περιοχή σας. Για πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές βοήθειας και υποστήριξης που διατίθενται για διάφορα προγράμματα εξυπηρέτησης, ανατρέξτε στο θέμα [Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell](#).


ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμη σύνδεση στο διαδίκτυο, εμφανίζονται μόνο οι αριθμοί επικοινωνίας με την τεχνική υποστήριξη της Dell για την περιοχή σας.


Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι επιλογές βοήθειας και υποστήριξης που εμφανίζονται στη σελίδα **Λήψη υποστήριξης**:

Πίνακας 12. Σελίδα Λήψη υποστήριξης

Δυνατότητα	Περιγραφή
Εντοπισμός υπηρεσίας μεταφοράς από τον πελάτη¹	Βρείτε το κοντινότερο εξουσιοδοτημένο από την Dell κέντρο υπηρεσίας μεταφοράς από τον πελάτη με βάση τον ταχυδρομικό κώδικα, την πόλη ή τον νομό σας.
Κλήση προς εμάς¹	Ανάλογα με την περιοχή σας, επικοινωνήστε με την τεχνική υποστήριξη της Dell χρησιμοποιώντας τους εμφανιζόμενους αριθμούς επικοινωνίας.
Σύνδεση με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Επικοινωνήστε με την τεχνική υποστήριξη της Dell μέσω των πλατφορμών μέσων κοινωνικής δικτύωσης, όπως τα WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger ή Line, ανάλογα με την περιοχή σας.
Ανοιγμα ενός αιτήματος υποστήριξης	Δημιουργήστε μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για κάποιο πρόβλημα υλικού ή λογισμικού. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης .
Επιτρέψτε μας να πραγματοποιήσουμε απομακρυσμένες εργασίες στον υπολογιστή σας	Επιτρέψτε στον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης να αποκτήσει πρόσβαση απομακρυσμένα και να ελέγξει τον υπολογιστή σας για να πραγματοποιήσει αντιμετώπιση προβλημάτων. Για πληροφορίες σχετικά με την έναρξη μιας περιόδου λειτουργίας, ανατρέξτε στο θέμα Παροχή άδειας για απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων με χρήση του RemoteAssist .
Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη	Στείλτε αρχεία στην τεχνική υποστήριξη της Dell περιγράφοντας το πρόβλημα του υπολογιστή σας ή στείλτε τα αρχεία που ζητά ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης. ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το μέγιστο μέγεθος του αρχείου που μπορείτε να στείλετε είναι 4 MB. Για πληροφορίες σχετικά με την αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell, ανατρέξτε στην ενότητα Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell . Για πληροφορίες σχετικά με την αποστολή του αρχείου καταγραφής δραστηριότητας του υπολογιστή στην τεχνική υποστήριξη της Dell, ανατρέξτε στην ενότητα Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell .
Περισσότεροι πόροι στο Dell.com	Πατήστε στον σύνδεσμο για να δείτε περισσότερες πληροφορίες που ισχύουν για τον υπολογιστή σας.

¹ Αυτές οι πληροφορίες εμφανίζονται πάντοτε στη γλώσσα που ισχύει για τη χώρα ή την περιοχή στην οποία αγοράστηκε ο υπολογιστής.


Ο εικονικός οδηγός σας επιτρέπει να κάνετε αντιμετώπιση προβλημάτων του υπολογιστή σας, να εκτελέσετε βελτιστοποιήσεις ή να συνομιλήσετε με έναν εκπρόσωπο της τεχνικής υποστήριξης της Dell. Για να χρησιμοποιήσετε τον εικονικό οδηγό, πατήστε  που εμφανίζεται στην κάτω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist και, στη συνέχεια, πατήστε **Έναρξη συνομιλίας**.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Επί του παρόντος, ο εικονικός οδηγός διατίθεται μόνο σε συγκεκριμένες περιοχές και γλώσσες.

Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Αν σας ζητηθεί από έναν εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell, μπορείτε να στείλετε αρχεία που περιγράφουν το πρόβλημα του υπολογιστή σας ή οποιοδήποτε άλλο συγκεκριμένο αρχείο που ζητά ο εκπρόσωπος υποστήριξης. Μπορείτε να στείλετε αρχεία της μορφής ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS ή XLSX.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το μέγιστο μέγεθος του αρχείου που μπορείτε να στείλετε είναι 4 MB.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μέσα σε μία ημέρα μπορείτε να στείλετε έως και τρία αρχεία. Αν έχετε πολλά αρχεία, συμπιέστε τα σε μορφή .zip και στείλτε το αρχείο ZIP.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.
2. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Αποστολή αρχείων**.
3. Στο παράθυρο **Upload files**, πατήστε **Browse**, επιλέξτε το απαιτούμενο αρχείο και μετά πατήστε **Upload**.

Αποτελέσματα

Μετά την αποστολή του αρχείου, εμφανίζεται το  και το μήνυμα **Η αποστολή του αρχείου ήταν επιτυχής**.

Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell


Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Στείλτε τα αρχεία καταγραφής δραστηριότητας του υπολογιστή στην τεχνική υποστήριξη της Dell εάν αυτό σας ζητηθεί από τον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.
2. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Αποστολή αρχείου καταγραφής**.

Αποτελέσματα

Μετά την αποστολή του αρχείου, εμφανίζεται το  και το μήνυμα **Η αποστολή του αρχείου ήταν επιτυχής**.

Απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων

Ένας εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell ενδέχεται να χρειαστεί πρόσβαση στον υπολογιστή σας για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων. Μπορείτε είτε να του επιτρέψετε να έχει πλήρη απομακρυσμένο έλεγχο του υπολογιστή σας είτε να του επιτρέψετε μόνο να εκκινήσει απομακρυσμένα τις ανάλογες σαρώσεις. Αν δεν του παραχωρήσετε τον πλήρη έλεγχο του υπολογιστή σας, ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης μπορεί μόνο να εκτελέσει σαρώσεις και εγκαταστάσεις ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης ή να εκκινήσει μια σάρωση υλικού.

Για να επιτρέψετε στον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell τον πλήρη απομακρυσμένο έλεγχο του υπολογιστή σας, ανατρέξτε στην ενότητα [Παροχή άδειας για απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων με χρήση του RemoteAssist](#).

Για να επιτρέψετε στον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell μόνο την εκτέλεση σαρώσεων και την εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης στον υπολογιστή σας, ανατρέξτε στην ενότητα [Παροχή άδειας για απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων με χρήση της απομακρυσμένης παροχής βοήθειας](#).

Παροχή άδειας για απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων με χρήση του RemoteAssist

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.
- Μια περίοδος απομακρυσμένης λειτουργίας για τον υπολογιστή σας πρέπει να εκκινηθεί από τον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν βρίσκεται σε εξέλιξη σάρωση προγραμμάτων οδήγησης, σάρωση υλικού ή βελτιστοποίηση συστήματος η οποία εκκινήθηκε μη αυτόματα, ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης δεν μπορεί να εκκινήσει την περίοδο απομακρυσμένης λειτουργίας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.
2. Στο δεξιό παράθυρο, πατήστε **Έναρξη περιόδου απομακρυσμένης λειτουργίας**.
3. Διαβάστε και αποδεχτείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις που εμφανίζονται στη σελίδα **Όροι και Προϋποθέσεις Dell RemoteAssist** και, στη συνέχεια, πατήστε **Τέλος**.
Ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης έχει πλέον δυνατότητα για απομακρυσμένη πρόσβαση και αντιμετώπιση προβλημάτων στον υπολογιστή σας.

Παροχή άδειας για απομακρυσμένη αντιμετώπιση προβλημάτων με χρήση της απομακρυσμένης παροχής βοήθειας

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί ως διαχειριστής.
- Μια περίοδος απομακρυσμένης παροχής βοήθειας για τον υπολογιστή σας πρέπει να εκκινηθεί από τον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell.
- Δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείτε καμία εφαρμογή στον υπολογιστή σας σε λειτουργία πλήρους οθόνης ή παρουσίασης.
- Οι ειδοποιήσεις του SupportAssist δεν θα πρέπει να είναι απενεργοποιημένες.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν βρίσκεται σε εξέλιξη σάρωση προγραμμάτων οδήγησης, σάρωση υλικού ή βελτιστοποίηση συστήματος η οποία εκκινήθηκε μη αυτόματα, ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης δεν μπορεί να εκκινήσει την περίοδο απομακρυσμένης παροχής βοήθειας.

Βήματα

1. Πατήστε στην ειδοποίηση **Απομακρυσμένη βοήθεια μέσω του TechSupport** που εμφανίζεται στο κέντρο ενεργειών των Windows.
Εμφανίζεται η σελίδα **Όροι & Προϋποθέσεις Dell RemoteActions**. Οι όροι και προϋποθέσεις δεν εμφανίζονται αν έχει πραγματοποιηθεί περίοδος λειτουργίας κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων ωρών.
2. Διαβάστε και αποδεχτείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις και, στη συνέχεια, πατήστε **Επόμενο**.
Ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης μπορεί πλέον να πραγματοποιήσει σάρωση και εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης ή να εκκινήσει μια σάρωση υλικού. Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται και εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από σάρωση](#).

Υποβολή σχολίων

Όταν κλείνετε τη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist μετά την ολοκλήρωση μιας δραστηριότητας, εμφανίζεται η επιλογή συμμετοχής σε μια έρευνα μέσω της οποίας μπορείτε να υποβάλετε σχόλια όσον αφορά τη συνολική εμπειρία σας με το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Επί του παρόντος, η επιλογή υποβολής σχολίων μέσω της έρευνας διατίθεται μόνο σε συγκεκριμένα μοντέλα υπολογιστών και σε συγκεκριμένες περιοχές.

Τα σχόλιά σας θα παραμείνουν εμπιστευτικά και θα βοηθήσουν την Dell να βελτιώσει τα προϊόντα της. Μπορείτε να υποβάλετε τα σχόλιά σας μετά την εκτέλεση μιας από τις παρακάτω δραστηριότητες στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist:

- Σάρωση υπολογιστή
- Βελτιστοποίηση υπολογιστή
- Εγκατάσταση μιας ενημέρωσης
- Αντιμετώπιση προβλημάτων του υπολογιστή

Αν θέλετε να παραλείψετε την έρευνα, μπορείτε είτε να πατήσετε **Ίσως την επόμενη φορά** είτε να κλείσετε το παράθυρο **Έρευνα πελατών του SupportAssist**. Αν πατήσετε **Ίσως την επόμενη φορά**, η επιλογή συμμετοχής στην έρευνα δεν θα εμφανιστεί για τις επόμενες 15 ημέρες.

Για να υποβάλετε την αξιολόγησή σας μέσω της έρευνας, επιλέξτε τον αριθμό των αστεριών και κατόπιν πατήστε **Αποστολή**. Αν υποβάλετε μια αξιολόγηση τριών αστερών ή χαμηλότερη, εμφανίζεται μια επιλογή για την υποβολή προτάσεων για βελτίωση. Καταχωρίστε τις ιδέες σας σχετικά με πιθανές βελτιώσεις στο πλαίσιο **Πείτε μας πώς μπορούμε να βελτιώσουμε αυτήν την εμπειρία** και κατόπιν πατήστε **Αποστολή**.

Μετά από κάθε φορά που ολοκληρώνετε την έρευνα, η επιλογή για εκ νέου υποβολή αξιολόγησης μέσω της έρευνας διατίθεται μόνο αφού περάσουν 90 ημέρες από την εκ νέου ολοκλήρωση οποιασδήποτε από τις προαναφερόμενες δραστηριότητες στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist.

Συχνές ερωτήσεις

1. Πώς μπορώ να αναγνωρίσω τον αριθμό δομής του λειτουργικού συστήματος που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή μου;

Εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:

- Κάντε αναζήτηση και ανοίξτε την εφαρμογή **Εκτέλεση**.
- Εισαγάγετε **winver** και πατήστε **OK**.

Εμφανίζεται ο αριθμός δομής του λειτουργικού συστήματος, για παράδειγμα OS Build 15063.1266.

2. Πώς μπορώ να ελέγξω αν έχει εγκατασταθεί το SupportAssist στον υπολογιστή μου;

Για να επιβεβαιώσετε ότι το SupportAssist είναι εγκατεστημένο, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:

- Επιλέξτε **Πίνακα Ελέγχου > Προγράμματα > Προγράμματα και Δυνατότητες**.
- Ελέγξτε αν εμφανίζεται στη λίστα το **Dell SupportAssist**.

Εάν το Dell SupportAssist δεν περιλαμβάνεται στη λίστα προγραμμάτων, πρέπει να εγκαταστήσετε το SupportAssist μη αυτόματα. Βλ. [Εγκατάσταση του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές](#).

3. Πώς μπορώ να απενεργοποιήσω τις ειδοποιήσεις του SupportAssist;

Για οδηγίες σχετικά με την απενεργοποίηση των ειδοποιήσεων του SupportAssist, βλ. [Απενεργοποίηση ειδοποιήσεων SupportAssist](#).

4. Μπορώ να προγραμματίσω μια σάρωση υλικού;

Ναι, μπορείτε να προγραμματίσετε μια σάρωση υλικού. Για οδηγίες σχετικά με τον προγραμματισμό μιας σάρωσης υλικού, βλ. [Προγραμματισμός αυτόματων σαρώσεων και βελτιστοποιήσεων](#).

5. Πώς μπορώ να επεξεργαστώ τα στοιχεία επικοινωνίας μου και τη διεύθυνση αποστολής;

Για οδηγίες σχετικά με την ενημέρωση των στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής, βλ. [Ενημέρωση στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής](#).

6. Ακύρωσα κατά λάθος μια ειδοποίηση για μια βλάβη. Πώς και πού μπορώ να βρω ξανά την ειδοποίηση για να δω λεπτομέρειες για τη βλάβη;

Αν ακυρώσατε μια ειδοποίηση, θα εμφανιστεί ξανά μετά από έξι ώρες ή όταν κάνετε επανεκκίνηση του υπολογιστή σας.

7. Μπορώ να αλλάξω τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής ενώ δημιουργώ ένα αίτημα υποστήριξης;

Ναι, μπορείτε να αλλάξετε τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής ενώ δημιουργείτε ένα αίτημα υποστήριξης.

8. Γιατί θα πρέπει να εισαγάγω τη διεύθυνση αποστολής για ένα πρόβλημα για το οποίο χρειάζεται ανταλλακτικό χωρίς δυνατότητα αποστολής;

Μετά από την ανάλυση, αν ως βασική αιτία του προβλήματος προσδιοριστεί κάποια βλάβη υλικού, η διεύθυνση αποστολής χρησιμοποιείται για την αποστολή ενός ανταλλακτικού σε εσάς. Εάν είχατε εισαγάγει τη διεύθυνση αποστολής κατά την εγγραφή στο SupportAssist, η διεύθυνση αποστολής ανακτάται αυτόματα προτού αναφέρετε κάποιο πρόβλημα.

9. Ποιες γλώσσες υποστηρίζει η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist;

Το περιβάλλον εργασίας χρήστη του SupportAssist υποστηρίζει 24 γλώσσες. Οι γλώσσες που υποστηρίζονται είναι: Αραβικά, Κινεζικά (Απλοποιημένα), Κινεζικά (Παραδοσιακά), Τσεχικά, Δανέζικα, Ολλανδικά, Αγγλικά, Φινλανδικά, Γαλλικά, Γαλλικά Καναδά, Γερμανικά, Ελληνικά, Εβραϊκά, Ουγγρικά, Ιταλικά, Ιαπωνικά, Κορεατικά, Νορβηγικά, Πολωνικά, Πορτογαλικά (Βραζιλίας), Ρωσικά, Ισπανικά, Σουηδικά και Τουρκικά. Για οδηγίες σχετικά με τον τρόπο αλλαγής της ρύθμισης γλώσσας, βλ. [Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας](#).

10. Εγκατέστησα το SupportAssist στον υπολογιστή μου, αλλά δεν μπορώ να το ανοίξω. Ποια μπορεί να είναι η αιτία;

Για να ανοίξει η διασύνδεση του SupportAssist, απαιτείται ο αριθμός της θύρας 5700. Αν κάποια άλλη εφαρμογή χρησιμοποιεί αυτήν τη θύρα, το SupportAssist δεν ανοίγει στον υπολογιστή σας. Βεβαιωθείτε ότι καμία άλλη εφαρμογή δεν χρησιμοποιεί αυτήν τη θύρα και μετά δοκιμάστε ξανά να ανοίξετε το SupportAssist.

11. Πώς μπορώ να ελέγξω εάν κάποια άλλη εφαρμογή χρησιμοποιεί τη θύρα 5700;

Εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:

- Κάντε αναζήτηση και ανοίξτε την εφαρμογή **Υπηρεσίες**.

- b. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Dell SupportAssist**.
- c. Στο αριστερό παράθυρο, πατήστε **Διακοπή**.
- d. Από το μενού προγραμμάτων, αναζητήστε και ανοίξτε την εφαρμογή **Γραμμή εντολών**.
- e. Πληκτρολογήστε `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` και πατήστε Enter.
 - Εάν καμία εφαρμογή δεν χρησιμοποιεί τη θύρα 5700, δεν εμφανίζεται κανένα αποτέλεσμα.
 - Εάν οποιαδήποτε άλλη εφαρμογή χρησιμοποιεί τη θύρα 5700, εμφανίζεται ο αριθμός θύρας και η κατάσταση **ΑΚΡΟΑΣΗ**.
- f. Κάντε επανεκκίνηση της υπηρεσίας **Dell SupportAssist**.

12. Χρειάζεται πολλή ώρα για να ανοίξει το SupportAssist. Τι πρέπει να κάνω;

Αν το SupportAssist χρειάζεται πολλή ώρα για να ανοίξει, πρέπει να κάνετε επανεκκίνηση της υπηρεσίας SupportAssist. Εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:

- a. Κάντε αναζήτηση και ανοίξτε την εφαρμογή **Υπηρεσίες**.
- b. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Dell SupportAssist**.
- c. Στο αριστερό παράθυρο, πατήστε **Διακοπή** και μετά πατήστε **Επανεκκίνηση**.

13. Αντιμετωπίζω πρόβλημα υλικού στον υπολογιστή μου. Γιατί δεν εντοπίστηκε από το SupportAssist;

Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα υλικού, επιβεβαιώστε ότι οι υπηρεσίες SupportAssist εκτελούνται στον υπολογιστή. Για να επιβεβαιώσετε ότι εκτελούνται οι υπηρεσίες SupportAssist:

- a. Κάντε αναζήτηση και ανοίξτε την εφαρμογή **Υπηρεσίες**.
- b. Επιβεβαιώστε ότι εμφανίζεται η κατάσταση **Εκτέλεση** για τις παρακάτω υπηρεσίες στον υπολογιστή σας:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support

14. Πού μπορώ να ελέγξω τις λεπτομέρειες των βελτιστοποιήσεων που εκτελέστηκαν στον υπολογιστή μου κατά τη διάρκεια μιας βελτιστοποίησης που ξεκίνησε προγραμματισμένα ή μη αυτόματα;

Το SupportAssist διατηρεί τις λεπτομέρειες όλων των συμβάντων και δραστηριοτήτων που εκτελέστηκαν τις τελευταίες 90 ημέρες. Μπορείτε να δείτε στοιχεία για έναν μήνα, μια εβδομάδα ή μια συγκεκριμένη ημέρα στη σελίδα **Ιστορικό**.

15. Γιατί χρειάζεται περισσότερο χρόνο το SupportAssist για να εκτελέσει τις βελτιστοποιήσεις από τη διάρκεια που αναφέρεται στα πλακίδια;

Ο χρόνος που εμφανίζεται στα πλακίδια βελτιστοποίησης του υπολογιστή αποτελεί απλώς μια εκτίμηση που βασίζεται στη διαμόρφωση του υπολογιστή σας. Ο πραγματικός χρόνος που χρειάζεται για την εκτέλεση των βελτιστοποιήσεων μπορεί να διαφέρει από τον εκτιμώμενο.

16. Όταν επιλέγω την Έναρξη περιόδου λειτουργίας DellConnect και αποδέχομαι τους όρους και τις προϋποθέσεις, ο εκπρόσωπος υποστήριξης δεν μπορεί να προσπελάσει εξ αποστάσεως τον υπολογιστή μου. Τι πρέπει να κάνω;

Ζητήστε από τον εκπρόσωπο υποστήριξης να αποσυνδεθεί από την τρέχουσα περίοδο λειτουργίας και να ξεκινήσει μια νέα περίοδο λειτουργίας DellConnect.

17. Όταν πατώ Έναρξη περιόδου λειτουργίας, γιατί εμφανίζεται ένα μήνυμα το οποίο αναφέρει ότι δεν υπάρχει ενεργή περίοδος λειτουργίας Dell RemoteAssist;

Μπορείτε να ξεκινήσετε μια περίοδο λειτουργίας Dell RemoteAssist μόνο αφού την εκκινήσει ένας εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης της Dell. Για να αποφύγετε αυτό το σφάλμα, πατήστε **Έναρξη περιόδου λειτουργίας** αφού έχει γίνει εκκίνηση της περιόδου λειτουργίας.

18. Όταν τοποθετώ τον δείκτη του ποντικιού επάνω στην Ετικέτα εξυπηρέτησης ή στον αριθμό μοντέλου του υπολογιστή, εμφανίζεται το μήνυμα Άγνωστη εγγύηση. Γιατί;

Το μήνυμα **Άγνωστη εγγύηση** μπορεί να εμφανίζεται για έναν από τους παρακάτω λόγους:

- Το SupportAssist δεν είναι συνδεδεμένο στο Internet. Μεταβείτε στη σελίδα **Αντιμέτωπιση προβλημάτων** για τα βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων σύνδεσης στο Internet.
- Αν το τοπικό σύστημα συνδέεται στο Διαδίκτυο μέσω διακομιστή μεσολάβησης, Ensure that you have configured the proxy settings in SupportAssist. Βλ. [Διαμόρφωση ρυθμίσεων ίντερνετ](#).
- Your PC may not have a valid warranty. Επικοινωνήστε με την τεχνική υποστήριξη της Dell για βοήθεια.

19. Κατά τη διάρκεια της βελτιστοποίησης, το SupportAssist έπαψε να λειτουργεί. Τι πρέπει να κάνω;

Κλείστε και ξανανοίξτε το SupportAssist και μετά δοκιμάστε να εκτελέσετε ξανά τη βελτιστοποίηση. Αν το πρόβλημα επιμένει, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:

- a. Κάντε αναζήτηση και ανοίξτε την εφαρμογή **Υπηρεσίες**.

b. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Dell SupportAssist**.

c. Στο αριστερό παράθυρο, πατήστε **Διακοπή** και μετά πατήστε **Επανεκκίνηση**.

20. Δεν λαμβάνω ειδοποιήσεις για ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης. Τι πρέπει να κάνω;

Εάν το σχέδιο υπηρεσιών σας έχει λήξει, το SupportAssist δεν εμφανίζει ειδοποιήσεις για ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης του υπολογιστή σας. Πρέπει να ανανεώσετε το σχέδιο υπηρεσιών σας για να λαμβάνετε ειδοποιήσεις για προγράμματα οδήγησης.

21. Μπορώ να ενημερώσω το BIOS σε υπολογιστή με δραστηριοποιημένο BitLocker;

Συνιστάται να αδρανοποιήσετε την κρυπτογράφηση BitLocker στον υπολογιστή πριν από την ενημέρωση του BIOS.

22. Όταν εκτελώ μια σάρωση υλικού, το αποτέλεσμα της σάρωσης εμφανίζεται ως Εσφαλμένη ρύθμιση παραμέτρων στη σελίδα Ιστορικό. Αλλά δεν εμφανίζεται καμία ειδοποίηση στο πλακίδιο Σάρωση υλικού. Γιατί;

Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να σαρώσει ένα στοιχείο κατά τη σάρωση υλικού, εμφανίζεται η κατάσταση **Εσφαλμένη ρύθμιση παραμέτρων**. Επομένως, δεν εμφανίζεται καμία ειδοποίηση στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Το SupportAssist σαρώνει ξανά το στοιχείο κατά τη διάρκεια της επόμενης αυτόματης ή μη σάρωσης.

23. Πού μπορώ να δω την περίληψη των αρχείων και ρυθμίσεων που μετεγκαταστάθηκαν μέσω του Dell Migrate;

Για να δείτε τα αρχεία και τις ρυθμίσεις που μετεγκαταστάθηκαν κατά την τελευταία περίοδο λειτουργίας, μεταβείτε στην αρχική σελίδα του Dell Migrate και πατήστε **Προβολή περίληψης**. Μπορείτε επίσης να δείτε την περίληψη όλων των αρχείων και ρυθμίσεων που μετεγκαταστάθηκαν κατά τη διάρκεια των τελευταίων 90 ημερών, στη σελίδα **Ιστορικό**.

24. Γιατί το Dell Data Assistant μου ζητά να χρησιμοποιήσω την Επαναφορά των Windows, ενώ έχω εγκαταστήσει Dell SupportAssist OS Recovery στον υπολογιστή μου;

Το Dell Data Assistant σας ζητά να διαγράψετε τα περιεχόμενα του υπολογιστή σας χρησιμοποιώντας το Dell Reset μόνο αν στον υπολογιστή σας έχει εγκατασταθεί η έκδοση 5.3 ή νεότερη έκδοση του Dell SupportAssist OS Recovery. Αν στον υπολογιστή σας έχει εγκατασταθεί παλαιότερη έκδοση του Dell SupportAssist OS Recovery, θα σας ζητηθεί να χρησιμοποιήσετε την Επαναφορά των Windows.

Πόροι για το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές

Σε αυτήν την ενότητα παρατίθενται σε λίστα πόροι τεκμηρίωσης, καθώς και άλλοι χρήσιμοι σύνδεσμοι που παρέχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές.

Πίνακας 13. Πόροι για το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές

Περιεχόμενα	Πόρος	Μετάβαση
Ελάχιστες απαιτήσεις, εγκατάσταση και χαρακτηριστικά προϊόντος	Οδηγός χρήσης του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές, έκδοση 3,10	Εγχειρίδια για το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές
Νέα χαρακτηριστικά, βελτιώσεις, γνωστά προβλήματα και περιορισμοί έκδοσης	Σημειώσεις έκδοσης για το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές, έκδοση 3,10	
Εκπαιδευτικά βίντεο εκμάθησης των χαρακτηριστικών του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές	Λίστα αναπαραγωγής για το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές	YouTube
Ερωτήσεις μεταξύ χρηστών σχετικά με το SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές	Φόρουμ κοινότητας	Κοινότητα του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές

Επικοινωνία με την Dell

Η Dell παρέχει αρκετές επιλογές για υποστήριξη και εξυπηρέτηση online και μέσω τηλεφώνου. Η διαθεσιμότητα ποικίλλει ανά χώρα ή περιοχή και ανά προϊόν και ορισμένες υπηρεσίες μπορεί να μην είναι διαθέσιμες στην περιοχή σας. Αν δεν έχετε ενεργή σύνδεση στο Ίντερνετ, μπορείτε να βρείτε τα στοιχεία επικοινωνίας στο τιμολόγιο αγοράς, στο δελτίο αποστολής, στον λογαριασμό σας ή στον κατάλογο προϊόντων της Dell.

Βήματα

1. Αν θέλετε να επικοινωνήσετε με την Dell για θέματα πωλήσεων, τεχνικής υποστήριξης ή υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:
 - a. Μεταβείτε στην ενότητα <https://www.dell.com/support>.
 - b. Επιλέξτε τη χώρα ή την περιοχή σας από τη λίστα επιλογής στο κάτω μέρος της σελίδας.
 - c. Πατήστε **Επικοινωνία με την υποστήριξη** και επιλέξτε τον κατάλληλο σύνδεσμο υποστήριξης.
2. Για να βρείτε εγχειρίδια και έγγραφα, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:
 - a. Μεταβείτε στην ενότητα <https://www.dell.com/support>.
 - b. Click **Browse all products**.
 - c. Επιλέξτε την κατάλληλη κατηγορία προϊόντων και κατόπιν επιλέξτε το επιθυμητό προϊόν.
 - d. Για προβολή ή λήψη των εγχειριδίων και εγγράφων, κάντε κλικ στην καρτέλα **Τεκμηρίωση**.
Μπορείτε, επίσης, να αποκτήσετε απευθείας πρόσβαση στα εγχειρίδια και τα έγγραφα για τα Εργαλεία λειτουργικότητας από τη διεύθυνση <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.