

## 3.10 SupportAssist for Home PCs גרסה מדריך למשתמש

## הערות, התראות ואזהרות

**הערה**  "הערה" מציינת מידע חשוב שמסייע להשתמש במוצר ביתר יעילות.

**התראה**  "זהירות" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה.

**אזהרה**  אזהרה מציינת אפשרות לנזקי רכוש, נזקי גוף או מוות.

|           |                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b>  | <b>פרק 1: מבוא</b>                                               |
| 5         | תכונות עיקריות                                                   |
| 5         | מטרת המסמך                                                       |
| 5         | קהל יעד                                                          |
| 6         | תכונות חדשות ומשופרות                                            |
| 6         | מחשבים נתמכים                                                    |
| 6         | יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell                      |
| 8         | הצעות שירות אחרות                                                |
| <b>9</b>  | <b>פרק 2: תחילת העבודה עם SupportAssist עבור מחשבי PC ביתיים</b> |
| 9         | דרישות מחשב מינימליות                                            |
| 10        | התקנת SupportAssist for Home PCs                                 |
| 10        | ממשק משתמש SupportAssist                                         |
| 11        | שנה הגדרת השפה                                                   |
| 11        | צור פרופיל SupportAssist                                         |
| 12        | יצירת 'חשבון שלי' ב-Dell                                         |
| 12        | היכנס עם חשבון מדיה חברתית                                       |
| 12        | עדכן פרטי קשר ומשלוח                                             |
| 13        | השתמש בפרופיל SupportAssist אחר                                  |
| 13        | קבע את תצורת הגדרות האינטרנט                                     |
| 13        | סריקות ואופטימיזציה מתוזמנות                                     |
| 13        | תזמון סריקות ואופטימיזציות אוטומטיות                             |
| 14        | שדרג את SupportAssist באופן ידני                                 |
| 14        | הודעות                                                           |
| 14        | הודעות בממשק המשתמש של SupportAssist                             |
| 15        | הודעות במרכז הפעולות של Windows                                  |
| 16        | באנרים בדף הבית של SupportAssist                                 |
| 17        | השבת את ההודעות של SupportAssist                                 |
| 17        | הסרת ההתקנה של SupportAssist                                     |
| <b>18</b> | <b>פרק 3: סקירה כללית של איפוס ותיקון מערכת</b>                  |
| 18        | אפס את המחשב להגדרות היצרן                                       |
| 19        | אפס את המחשב ועדכן את מערכת ההפעלה                               |
| 19        | הגדרת תצורה של הגדרות תיקון המערכת                               |
| 19        | תיקון המחשב                                                      |
| <b>20</b> | <b>פרק 4: סקירה כללית של Dell Migrate</b>                        |
| 21        | העברת נתונים ממחשב ישן לחדש                                      |
| 22        | מחיקה ואיפוס של מחשב ישן                                         |
| <b>23</b> | <b>פרק 5: סקירת מנהלי התקנים והורדות</b>                         |
| 23        | סיווג החומרה של עדכונים                                          |
| 23        | התקן עדכוני מנהל התקן                                            |
| 24        | הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן                                    |

24.....הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

**פרק 6: סריקת חומרת המחשב.....25**

25.....סריקת רכיב חומרה ספציפי

26.....הפעלת סריקת חומרה מהירה

26.....הפעלת בדיקת מאמץ

**פרק 7: אופטימיזציה של המחשב.....27**

27.....נקה קבצים

27.....כוונן ביצועי המחשב

27.....אופטימיזציה של הרשת

28.....הסר וירוסים ותוכנות נזקה

28.....הסר תוכנות לא רצויות

29.....הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המחשב

**פרק 8: סקירה כללית של העוזר הווירטואלי.....30**

**פרק 9: יצירת בקשת תמיכה.....31**

31.....יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה

31.....צור בקשת תמיכה באופן ידני

32.....דף פרטי בעיות

32.....דף סיכום בעיות

33.....רכיבים שניתן לשלוח

**פרק 10: סקירת פתרון בעיות.....34**

**פרק 11: סקירת ההיסטוריה.....35**

**פרק 12: קבלת תמיכה.....36**

36.....שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell

37.....שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell

37.....פתרון בעיות מרחוק

37.....אפשר פתרון בעיות מרחוק באמצעות RemoteAssist

37.....אפשר פתרון בעיות מרחוק באמצעות סיוע מרחוק

**פרק 13: ספק משוב.....39**

**פרק 14: שאלות נפוצות.....40**

**פרק 15: משאבים עבור SupportAssist for Home PCs.....42**

**פרק 16: פנה אל Dell.....43**

## מבוא

SupportAssist מאפשר אוטומציה של התמיכה מ-Dell על ידי זיהוי יזום או חיזוי של בעיות חומרה ותוכנה במחשב שלך. SupportAssist מטפל בבעיות בביצועי המחשב ובבעיות ייצוב, מונע איומי אבטחה, מנטר ומזהה כשלי חומרה ומבצע באופן אוטומטי את הליך החיבור לתמיכה הטכנית של Dell. בהתאם לתוכנית השירות של Dell שברשותך, SupportAssist גם יוצר באופן אוטומטי את בקשות התמיכה לבעיות המזוהות במהלך סריקה. לקבלת מידע על היכולות של SupportAssist במסגרת תוכניות השירות השונות, ראה [יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell](#).

**הערה** במסמך זה, המונח 'מחשב' מתייחס למחשבי מחברת, מחשבים שולחניים, מחשבי לוח, שערים ומחשבי PC מוטמעים של Dell.

SupportAssist מאפשר לך לייעל את המחשב שלך על-ידי הסרת קבצים לא רצויים, אופטימיזציה של הגדרות הרשת, כונון ביצועי המחשב, והסרת וירוסים ותוכנות נוזקה. הוא גם מזהה עדכוני מנהל התקן הזמינים עבור המחשב שלך.

SupportAssist אוסף את פרטי המחשב הדרושים ושולח אותם באופן מאובטח לתמיכה הטכנית של Dell. המידע שנאסף מאפשר ל-Dell לספק לך חוויית תמיכה משופרת, יעילה ומואצת.

SupportAssist for Home PCs עומד בדרישות של WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 וניתן להשתמש בו באמצעות טכנולוגיות עזר כגון מקריאי מסך, מגדילי מסך ותוכנות זיהוי קול.

**הערה** אין להשתמש בעכבר המחשב כדי לנווט בממשק המשתמש של SupportAssist בעת שימוש בטכנולוגיות העזר. יש לנווט באמצעות מקלדת המחשב בלבד.

## תכונות עיקריות

- זיהוי יזום וחיזוי של בעיות והודעות לגביהן.
- סריקה ידנית או אוטומטית של עדכוני מנהל התקן הזמינים עבור המחשב שלך.
- סריקה ידנית או אוטומטית של חומרת המחשב שלך לזיהוי בעיות.
- יצירה אוטומטית של בקשת תמיכה עבור בעיות חומרה שזוהו במחשב.
- יצירה ידנית של בקשת תמיכה עבור בעיה במחשב.
- ניקוי קבצים זמניים, ביצוע אופטימיזציה של קישוריות הרשת, ביצוע כונון עדין של ביצועי המחשב, והסרה של וירוסים ותוכנות זדוניות.
- החזרת המחשב באופן מיידי למצבו בנקודת זמן קודמת כדי לפתור בעיות באתחול או בעיות ביצועים אחרות.
- שמור עותק של הקבצים האישיים שלך בכונן הקשיח המקומי או בהתקן אחסון חיצוני במהלך איפוס המחשב.
- התקנת מערכת ההפעלה של היצרן או שדרוג למערכת ההפעלה העדכנית ביותר הזמינה עבור המחשב שברשותך.
- אפשר לנציגי התמיכה הטכנית של Dell ליזום מרחוק סריקות מנהלי התקנים וחומרה במחשב שלך כדי לפתור בעיות.
- העבר קבצים והגדרות למחשב Dell החדש מהמחשב הישן באמצעות שירות Dell Migrate.

**הערה** יכולות SupportAssist הזמינות למחשב עשויות להשתנות בהתאם לתוכנית השירות של Dell עבור המחשב.

## מטרת המסמך

מסמך זה מספק מידע על השימוש ב-SupportAssist for Home PCs ב-Windows 10 RS4 במהדורת Windows 10 RS4 במהדורת 64 סיביות ובגרסאות מאוחרות יותר של מערכת ההפעלה.

לקבלת מידע על שימוש ב-SupportAssist במחשבים שבהם פועלת Windows 10 במצב S, ראה את המדריך [למשתמש של SupportAssist for Home PCs](#) עבור Windows 10 במצב S שזמין בדף התייעוד של [SupportAssist for Home PCs](#).

## קהל יעד

מסמך זה מיועד למשתמשים המפקחים על המחשבים שלהם באמצעות SupportAssist למחשבים ביתיים. מסמך זה מספק מענה גם לעובדים בארגונים שבהם אין מנהל IT ואשר מפקחים על המחשבים בעצמם, באמצעות SupportAssist.


## תכונות חדשות ומשופרות

- אין עוד תמיכה במערכות הפעלה של 32 סיביות.
- אין עוד תמיכה ב-Windows 10 RS3 ובגרסאות מוקדמות יותר של מערכות ההפעלה.
- הרחבה של שירות Dell Migrate לאזורים חדשים
- הטמעת סקר לאיסוף משוב עבור שיפורים במוצר
- שיפורים בבאנר האחריות
- שיפורים בסיכום המוצג בדף הבית ובדף היסטוריה
- תיקוני באגים

## מחשבים נתמכים

SupportAssist נתמך במחשבי Dell הבאים שבהם מותקנת Windows 10 RS4 במהדורת 64 סיביות וגרסאות מאוחרות יותר של מערכת ההפעלה:


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

הערה |  SupportAssist אינו נתמך במחשבים וירטואליים.

## יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

SupportAssist מזהה באופן יזום ומאפשר חיזוי של בעיות חומרה ותוכנה שעלולות להתרחש במחשב שלך, ומיידע אותך בנוגע אליהן. בהתאם לתוכנית השירות של Dell, SupportAssist מסייע לך בהתקשרות עם התמיכה הטכנית של Dell והופך את התהליך לאוטומטי.

הטבלה הבאה מסכמת את יכולות SupportAssist במחשבים עם תוכניות שירות פעילות ברמות Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus ו-Dell Software Support (DSS):

הערה |  DSS זמינה עבור מחשבי XPS, Alienware, Inspiron וסדרה G בלבד בארה"ב עם תוכנית שירות בסיסית פעילה או תוכנית שירות שפג תוקפה.

### טבלה 1. יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

| תוכניות שירות של Dell      |                      |                 |                 |            |               | תיאור                                                                                             | יכולותיה של SupportAssist   |
|----------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| תמיכה בתוכנה של Dell (DSS) | Premium Support Plus | ProSupport Plus | Premium Support | ProSupport | Basic (בסיסי) |                                                                                                   |                             |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✓             | באפשרותך לתזמן סריקות חומרה ותוכנה כרצונך. SupportAssist מבצע את הסריקות בהתאם ללוח הזמנים שתקבע. | תזמון סריקות חומרה ותוכנה   |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✓             | באפשרותך לנקות מהמחשב קבצים זמניים, מיותרים וקבצים לא רצויים אחרים.                               | ניקוי ידני של קבצים         |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✓             | באפשרותך להתאים את הגדרות צריכת החשמל, קובצי רישום, והקצאות זיכרון כדי לכוון את ביצועי המחשב.     | כוונון ידני של ביצועי המחשב |

טבלה 1. יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell (המשך)

| תוכנית שירות של Dell       |                      |                 |                 |            |               | תיאור                                                                                                                                         | יכולותיה של SupportAssist                                  |
|----------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| תמיכה בתוכנה של Dell (DSS) | Premium Support Plus | ProSupport Plus | Premium Support | ProSupport | Basic (בסיסי) |                                                                                                                                               |                                                            |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✓             | באפשרותך לבצע אופטימיזציה של קישוריות הרשת על ידי כוונן ההגדרות ליצירת רשת יעילה ואמינה.                                                      | אופטימיזציה ידנית של קישוריות הרשת                         |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✓             | תוכל לתקן בעיות מחשב נפוצות באמצעות הוראות מפורטות שלב-אחר-שלב וסרטוני ההדרכה הזמינים בדף פתרון הבעיות.                                       | פתרון בעיות באופן ידני                                     |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✓             | באפשרותך לסרוק ולהתקין באופן ידני את עדכוני מנהלי ההתקנים הזמינים עבור המחשב שלך.                                                             | סריקה ועדכון של מנהלי ההתקנים באופן ידני                   |
| ✗                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✓             | אם במהלך הסריקות הידניות מזוהה בעיה עבור חלקים באחריות, תתבקש לאשר את כתובת המשלוח שלך כדי לאפשר משלוח של חלק החילוף.                         | משלוח עצמי של חלפים באמצעות סריקות ידניות                  |
| ✗                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✗             | אם במהלך הסריקה האוטומטית מזוהה בעיה עבור חלקים באחריות, תתבקש לאשר את כתובת המשלוח שלך כדי לאפשר משלוח של חלק החילוף.                        | משלוח עצמי של חלפים באמצעות סריקות אוטומטיות               |
| ✗                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✗             | באפשרותך לבקש כי טכנאי שירות יגיע לביקור לצורך החלפת רכיב המאפשר החלפה עצמית במיקום שלך.                                                      | בקשת סיוע באתר להחלפת רכיב המאפשר החלפה עצמית <sup>1</sup> |
| ✗                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✗             | אם מזוהה בעיה במהלך סריקה מתוזמנת, בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי ונציג התמיכה הטכנית של Dell ייצור אתך קשר בנוגע לפתרון הבעיה.               | יצירה אוטומטית של בקשת תמיכה                               |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✓               | ✓          | ✗             | באפשרותך ליצור באופן ידני בקשת תמיכה עבור בעיה שלא זוהתה על ידי SupportAssist.                                                                | יצירה ידנית של בקשת תמיכה                                  |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✗               | ✗          | ✗             | בודד, הסר ושחזר קבצים שהושחתו על ידי וירוסים ונוזקה כדי לשמור על אבטחת המחשב.                                                                 | הסרה ידנית של וירוסים ותוכנות הנוזקה <sup>2</sup>          |
| ✗                          | ✓                    | ✓               | ✗               | ✗          | ✗             | אם חלק מסוים מזוהה ככשל אפשרי, נשלחת אליך התראה. SupportAssist פותח בקשת תמיכה ונציג התמיכה הטכנית של Dell ייצור אתך קשר למשלוח הרכיב החלופי. | חזוי תקלות ויצירת בקשות תמיכה למניעת כשלים <sup>3</sup>    |

## טבלה 1. יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell (המשך)

| תוכניות שירות של Dell      |                      |                 |                 |            |               | תיאור                                                                                             | יכולותיה של SupportAssist                                       |
|----------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| תמיכה בתוכנה של Dell (DSS) | Premium Support Plus | ProSupport Plus | Premium Support | ProSupport | Basic (בסיסי) |                                                                                                   |                                                                 |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✗               | ✗          | ✗             | הודעה מוצגת במרכז הפעולות של Windows על בעיות אופטימיזציה במחשב במהלך סריקות מתוזמנות.            | הודעה על בעיות אופטימיזציה במחשב המזוהות במהלך סריקות מתוזמנות. |
| ✓                          | ✓                    | ✓               | ✗               | ✗          | ✗             | עושה SupportAssist אופטימיזציה אוטומטית של המחשב שלך במהלך סריקות אוטומטיות.                      | אופטימיזציות אוטומטיות של המחשב <sup>3</sup>                    |
| ✓                          | ✓                    | ✗               | ✓               | ✗          | ✗             | תוכל לציין שעה מועדפת ליצירת קשר. נציג התמיכה הטכנית של Dell ייצור אתך קשר רק במהלך השעות שציינת. | ציין שעה מועדפת ליצירת קשר <sup>4</sup>                         |

- 1 סיוע באתר להחלפת רכיב המאפשר החלפה עצמית זמין רק באזורים מסוימים.
- 2 היכולת להסרת וירוסים ותוכנות הנוזקה אינה זמינה באזורים מסוימים, למשל בסין.
- 3 זיהוי כשלים המבוסס על ניתוח מנבא כולל כוננים קשיחים, כונני Solid State, סוללות, חומרים תרמיים ומאוררים למחשב שולחני.
- 4 ציון השעה המועדפת ליצירת קשר אפשרית רק עבור לקוחות בארה"ב או בקנדה.

## הצעות שירות אחרות

בנוסף ליכולות הקיימות של SupportAssist, תוכל לרכוש הצעות שירות נוספות עבור המחשב שברשותך. הטבלה הבאה מתארת את הצעות השירות שבאפשרותך לרכוש עבור המחשב שברשותך:

### טבלה 2. הצעות שירות אחרות

| הצעת שירות                 | תיאור                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | זמינות                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| תמיכה בתוכנה של Dell (DSS) | הפעלת אופטימיזציות תוכנה אוטומטיות ויכולות הסרה של וירוסים ונוזקות במחשב עם תוכנית שירות בסיסית או שפג תוקפה. לקבלת מידע נוסף על יכולות SupportAssist הזמינות עבור DSS, ראה <a href="#">יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell</a> .                                                                                                                                               | זמין עבור מחשבי Inspiron, Alienware, XPS וסדרה G בארה"ב עם תוכנית שירות בסיסית פעילה או תוכנית שירות שפג תוקפה.                                                                                                             |
| Dell Migrate               | העברת הנתונים האישיים שלך למחשב החדש שלך מכל מחשב שבו פועלת מערכת ההפעלה Windows. לאחר העברת הנתונים, תוכל למחוק ולאפס את המחשב הישן לפני שאתה מוכר, מעניק כמתנה או מוסר את המחשב בטרייד-אין. <b>הערה</b> במסמך זה, המונח 'data' מתייחס לקבצים ולהגדרות שברצונך להעביר. המונח 'מחשב ישן' מתייחס למחשב שממנו מועברים הנתונים ו' <b>מחשב חדש</b> מתייחס למחשב Dell שאליו מועברים הנתונים. | זמין עבור מחשבי Inspiron, סדרה G, XPS ו-Alienware באזורים מסוימים. לקבלת רשימה של האזורים הנתמכים, עיין בסעיף <b>אזורים נתמכים במדריך למשתמש של Dell Migrate</b> הזמין בדף התייעוד של <a href="#">Dell Data Assistant</a> . |

# תחילת העבודה עם SupportAssist עבור מחשבי PC ביתיים

SupportAssist מותקן מראש בכל המחשבים הנשלחים ממפעל Dell. אם SupportAssist אינו מותקן מראש, בצע את ההוראות בסעיף זה כדי להתקין, להגדיר תצורה ולהשתמש ב-SupportAssist.

## דרישות מחשב מינימליות

הטבלה הבאה מציגה את דרישות המחשב המינימליות להתקנת SupportAssist ושימוש בו:

### טבלה 3. דרישות מחשב מינימליות

| פרטים         | דרישות                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| מערכת הפעלה   | <p><b>מחשבי מחברת ומחשבים שולחניים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 RS4 ואילך (64 סיביות בלבד)</li> </ul> <p><b>שערי קצה:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 סיביות בלבד)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (64 סיביות בלבד)</li> </ul> <p><b>מחשבי Embedded Box:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 Professional (64 סיביות בלבד)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 סיביות בלבד)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (64 סיביות בלבד)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| תוכנה         | <p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p><b>הערה</b> אם לא מותקן במחשב Microsoft .NET Framework 4.7.2, SupportAssist יתקין את הגרסה המעודכנת של Microsoft .NET Framework במחשב שלך.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| דפדפן אינטרנט | <p>Microsoft Edge או Internet Explorer 10 ואילך</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| חומרה         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• זיכרון (RAM) – 2 גיגה-בתים</li> <li>• שטח פנוי בכונן הקשיח – 1 גיגה-בתים</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| רשת           | <p>חיבור לאינטרנט</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| יציאות        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5700 – לפתיחת ממשק המשתמש של SupportAssist</li> <li>• 9012 – לתקשורת עם שירות Dell SupportAssist</li> <li>• 8883, 8884, 8885, או 8886 – לתקשורת עם אתר האינטרנט של התמיכה של Dell</li> <li>• 28283 – לשיוך מחשב ה-Dell שלך למחשב אחר להעברת נתונים</li> <li>• 28100-28700 – להעברת הנתונים למחשב ה-Dell שלך ממחשב אחר כלשהו</li> </ul> <p>על המחשב להיות מסוגל להתחבר ליעדים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://saservices.dell.com">https://saservices.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://apigtwb2cnp.us.dell.com">https://apigtwb2cnp.us.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://fuslite.dell.com">https://fuslite.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://cs-is.dell.com">https://cs-is.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://tdm.dell.com">https://tdm.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://api.dell.com">https://api.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://downloads.dell.com">https://downloads.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> <li>• <a href="https://dl.dell.com">https://dl.dell.com</a></li> <li>• <a href="http://content.dellsupportcenter.com">http://content.dellsupportcenter.com</a></li> </ul> |


# התקנת SupportAssist for Home PCs

כברירת מחדל, SupportAssist מותקן בכל המחשבים הנשלחים מהמפעל של Dell. אם SupportAssist אינו מותקן במחשב שלך, תוכל להוריד ולהתקין אותו באופן ידני.

## תנאים מוקדמים

- על המחשב לעמוד בדרישות המחשב המינימליות עבור התקנה של SupportAssist ושימוש בו. ראה [דרישות מחשב מינימליות](#).
- עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

## שלבים

1. עבור אל [www.dell.com/supportassistforpcs](http://www.dell.com/supportassistforpcs).
2. לחץ על **הורד כעת**.  
הורדת הקובץ SupportAssistInstaller.exe מתבצעת כעת.
3. לחץ לחיצה כפולה על הקובץ SupportAssistInstaller.exe.  
התקדמות ההתקנה מוצגת בחלון **קובץ התקנה של SupportAssist** וקיצור דרך נוצר בשולחן העבודה לאחר ההתקנה.  
**הערה** |  במחשבים עם מספר build של מערכת הפעלה הגדול או שווה ל-16299, קיצור הדרך לא נוצר.
4. לחץ על **הפעל**.  
מוצג ממשק המשתמש של SupportAssist for Home PCs.

## ממשק משתמש SupportAssist

ממשק המשתמש של SupportAssist מכיל את הדפים הבאים:

- בית
- פתרון בעיות
- היסטוריה
- קבל תמיכה

כאשר אתה פותח את SupportAssist בפעם הראשונה או אם טרם ביצעת סריקה או אופטימיזציה, תצוגת ברירת המחדל של דף הבית מוצגת. לחץ על **התחל כעת** כדי להפעיל את כל הסריקות והאופטימיזציות.


אם הפעלת סריקות ואופטימיזציות מוקדם יותר, יוצגו הפרטים הבאים בדף הבית ובדף **היסטוריה**:


- גודל השטח שנחסך בכונן הקשיח
- מספר עדכונים של מנהלי התקנים שהותקנו או מספר עדכונים של מנהלי התקנים זמינים
- מספר הקבצים שעברו אופטימיזציה
- מספר הווירוסים או התוכנות הנוזקה שהוסרו

תוכנית השירות הנוכחית של Dell עבור המחשב שלך ותוכנית שירות אחרת שרלוונטית למחשב שלך מוצגות גם הן. כאשר אתה לוחץ על תוכנית השירות הנוכחית, מוצגים השירותים הכלולים בתוכנית שירות זו. כאשר אתה לוחץ על כל תוכנית שירות רלוונטית אחרת, מוצגת אפשרות לשדרג את תוכנית השירות שלך.

כדי לבצע סריקה או אופטימיזציה, לחץ על . בהתאם לתוכנית השירות של המחשב שלך, האריחים הבאים מוצגים. לקבלת מידע על היכולות של SupportAssist במסגרת תוכניות השירות השונות, ראה [יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell](#).

- קבל מנהלי התקן והורדות
- סרוק חומרה
- נקה קבצים
- כוונן ביצועים
- אופטימיזציה של הרשת
- הסר וירוסים ותוכנות נוזקה

**הערה** |  אם מזהה בעיית חומרה קריטית במחשב, כל אריחי האופטימיזציה של המחשב מושבתים עד שתיצור בקשת תמיכה.

**הערה** |  אם אין לך הרשאות ניהול במחשב, ניתן להפעיל רק את האריח **סרוק חומרה**.

אם ישנם שירותים נוספים של Dell שזמינים ורלוונטיים עבור המחשב שברשותך, הקישור לסקירה, לרכישה או לשימוש בהם יוצג בחלונית התחנות. לקבלת מידע על הצעות השירות של Dell, ראה [הצעות שירות אחרות](#).

בעת ריחוף מעל תגית השירות, מספר הדגם והפרטים הבאים מוצגים:

- **פרטי אחריות** – תוכנית השירות והצעות השירות הרלוונטיות עבור המחשב, תאריך ההתחלה ותאריך התפוגה שלהן.
- **תגית שירות** – המזהה הייחודי של המחשב. תגית השירות היא מזהה אלפאנומרי.
- **קוד שירות מהיר** – הרצף המספרי בו ניתן להשתמש במהלך סיוע טלפוני אוטומטי, לדוגמה, 987-674-723-2.
- **זיכרון** – נפח זיכרון RAM המותקן במחשב, לדוגמה, 16GB.
- **מעבד** – סוג המעבד המותקן במחשב, לדוגמה, Intel Core i5 6200U.
- **מערכת הפעלה** – מערכת ההפעלה המותקנת במחשב, לדוגמה, Microsoft Windows 10 Pro.

## שנה הגדרת השפה

### אודות משימה זו

SupportAssist זמין ב-25 שפות. כברירת מחדל, SupportAssist מוגדר באותה שפה של מערכת ההפעלה. באפשרותך לשנות את השפה בהתאם להעדפתך.

### שלבים

1. בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות ולאחר מכן לחץ על **בחר שפה**. מוצגת רשימת השפות.
  2. בחר את השפה המועדפת עליך.
  3. לחץ על **כן** כדי להפעיל מחדש את SupportAssist בשפה שנבחרה.
- SupportAssist מופעל שוב בשפה שנבחרה ✓ מוצג ליד השפה שנבחרה.

## צור פרופיל SupportAssist

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### אודות משימה זו

פרופיל SupportAssist מאפשר לך לקבל את יכולות התמיכה האוטומטית הזמינות. בהתאם לתוכנית השירות של המחשב שלך. באפשרותך ליצור פרופיל SupportAssist באמצעות 'החשבון שלי' ב-Dell או באמצעות חשבון המדיה חברתית שלך.

### שלבים

1. בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **פרופיל** ולאחר מכן לחץ על **השלמת פרופיל**.
    - אם לא אישרת את התנאים וההתניות של SupportAssist, תוצג הודעה. לחץ על **הקישור קרא את התנאים וההתניות של SupportAssist**, אשר את התנאים וההתניות, לחץ על **שמור**, ולאחר מכן נסה שוב.
    - אם SupportAssist אינו יכול להתחבר לאינטרנט, תוצג הודעה. לחץ על **קישורי פתרון הבעיות המוצגים מתחת להודעת השגיאה כדי לתקן את הבעיה ולנסות שוב**.
  2. בדף **הכניסה** 'לחשבון שלי' ב-Dell, בצע אחת מהפעולות הבאות:
    - אם כבר יש ברשותך 'חשבון שלי' ב-Dell וברצונך להיכנס באמצעות קוד חד פעמי, בצע את השלבים הבאים:
      - a. הפעל את המתג **Email me a one-time passcode**.
      - b. הזן את כתובת הדוא"ל ולחץ על **Send passcode** כדי לקבל קוד גישה לכתובת הדוא"ל שלך.
      - c. הזן את קוד הגישה ולחץ על **Sign In**.
    - אם כבר יש לך חשבון ב-Dell, הזן את פרטי 'החשבון שלי' ב-Dell, ולחץ על **התחבר**.
    - אם אין לך 'חשבון שלי' ב-Dell, צור חשבון כדי להיכנס. ראה **יצירת 'חשבון שלי' ב-Dell**.
    - היכנס עם חשבון המדיה חברתית שלך. ראה **היכנס עם חשבון מדיה חברתית**.
  3. בדף **פרטי קשר וכתובת למשלוח**, הזן את פרטי הקשר ופרטי המשלוח שלך.
  4. בחר שיטה מועדפת ליצירת קשר וזמן מועדף ליצירת קשר.
- הערה** האפשרות של שעה מועדפת ליצירת קשר רלוונטית רק למחשבים עם תוכנית שירות פעילה מסוג Premium Support או Premium Support Plus בארה"ב. או בקנדה.
5. כדי להוסיף איש קשר משני, בחר באפשרות **הוסף איש קשר משני** והזן את הפרטים.
  6. אם אינך מעוניין ש-SupportAssist ייצור באופן אוטומטי בקשות תמיכה, נקה את תיבת הסימון **יצירה אוטומטית של בקשות תמיכה**.


7. לחץ על **סיוע**.
- אם פרטי המשלוח לא חוקיים, תוצג הודעה לעדכן את הפרטים. לחץ על **עדכן וסיים** כדי לעדכן את הפרטים.
- אם פרטי המשלוח חוקיים, השם הפרטי ושם המשפחה יוצגו בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist.

## יצירת 'חשבון שלי' ב-Dell

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### שלבים

1. בסעיף **צור חשבון** בדף הכניסה של 'החשבון שלי' ב-Dell, הזן את השם הפרטי, שם המשפחה, כתובת הדוא"ל והסיסמה.  **הערה** על הסיסמה לכלול אות גדולה אחת, אות קטנה אחת וספרה אחת. אורך הסיסמה חייב להיות 8-12 תווים.
2. הזן מחדש את הסיסמה.
3. לחץ על **צור חשבון**.  
נוצר 'חשבון שלי' ב-Dell ומתבצעת כניסה ל-SupportAssist.

## היכנס עם חשבון מדיה חברתית

### תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.
- תצטרך חשבון חוקי באחת הפלטפורמות הבאות של מדיה חברתית:
  - Google Plus
  - Facebook

### שלבים

1. בדף **כניסה** של 'החשבון שלי' ב-Dell, לחץ על סמל המדיה החברתית הרצויה.
2. בדף הכניסה למדיה החברתית הרלוונטית, הזן את שם המשתמש או את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה בשדות המתאימים.
3. לחץ על **כניסה**.  
'החשבון שלי' ב-Dell ייווצר עם הפרטים שהזנת לכניסה לחשבונך במדיה החברתית.

## עדכן פרטי קשר ומשלוח

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### שלבים

1. בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **שם משתמש** ולאחר מכן לחץ על **פרטי פרופיל**. מוצג הדף **יצירת קשר וכתובת למשלוח**.
2. עדכן את הפרטים הדרושים ולחץ על **בוצע**.
  - אם פרטי המשלוח לא חוקיים, תוצג הודעה לעדכן את הפרטים. לחץ על **עדכן וסיים** כדי לעדכן את הפרטים.
  - אם פרטי המשלוח חוקיים, יוצג דף **הבית**.

# השתמש בפרופיל SupportAssist אחר

## תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

## שלבים

1. בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **שם משתמש**, ולאחר מכן לחץ על **השתמש בפרופיל שונה**.
2. לחץ על **המשך**.  
הפרופיל הנוכחי מושבת, הגישה לפרטי הקשר ופרטי המשלוח השמורים הוסרה ומוצג דף **הבית**. קישור ליצירת פרופיל יוצג בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist. ראה [צור פרופיל SupportAssist](#).

## קבע את תצורת הגדרות האינטרנט

## תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

## אודות משימה זו

המחשב שלך חייב להיות מחובר לחיבור אינטרנט פעיל כדי לאפשר את יכולות התמיכה האוטומטיות של SupportAssist. באפשרותך לקבוע את התצורה של SupportAssist כדי להתחבר לאינטרנט ישירות או באמצעות שרת proxy.

## שלבים

1. בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **סמל ההגדרות**, לחץ על **הגדרות** ולאחר מכן לחץ על **אינטרנט**.
2. אם SupportAssist יכול להתחבר ישירות לאינטרנט, בחר באפשרות **התחבר ישירות**.
3. אם SupportAssist חייב להתחבר לאינטרנט באמצעות שרת proxy, בצע את הפעולות הבאות:
  - a. בחר באפשרות **התחבר באמצעות proxy**.  
יוצגו שדות הגדרת ה-proxy.
  - b. הזן את פרטי הכתובת, מספר היציאה, שם המשתמש והסיסמה.
4. לחץ על **שמור**.  
תצורת הגדרות האינטרנט מוגדרת ומוצג דף **הבית**.

## סריקות ואופטימיזציה מתוזמנות

כברירת מחדל, SupportAssist סורק את המחשב כדי לזהות בעיות חומרה, עדכוני מנהלי התקנים ואת האופטימיזציות הנדרשות במחשב. תדירות ברירת המחדל של הסריקות תלויה בתוכנית השירות של המחשב.

אם במהלך הסריקה מזוהים עדכון דחוף של מנהל התקן, בעיית חומרה, או וירוס או תוכנות נזקה, מוצגת הודעה. סוג ההודעה תלוי במערכת ההפעלה שמוותקנת במחשב. אם יש למחשב תוכנית שירות פעילה מסוג ProSupport Plus או Premium Support Plus, SupportAssist יבצע אופטימיזציה אוטומטית של המחשב לאחר הסריקה.

## תזמון סריקות ואופטימיזציות אוטומטיות

## תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

## אודות משימה זו

כברירת מחדל, SupportAssist סורק את המחשב כדי לזהות בעיות חומרה, עדכוני מנהלי התקנים ואת האופטימיזציות הנדרשות במחשב. תדירות ברירת המחדל של הסריקות תלויה בתוכנית השירות של המחשב. אם במהלך הסריקה מזוהים עדכון דחוף של מנהל התקן, בעיית חומרה, או וירוס או תוכנות נזקה, מוצגת הודעה. סוג ההודעה תלוי במערכת ההפעלה שמוותקנת במחשב. אם יש למחשב תוכנית שירות פעילה מסוג ProSupport Plus או Premium Support Plus, SupportAssist יבצע אופטימיזציה אוטומטית של המחשב לאחר הסריקה.

Support Assist, Support Plus, SupportAssist יבצע אופטימיזציה אוטומטית של המחשב לאחר הסריקה. באפשרותך לבחור את השעה, התדירות והיום הרצויים אם ברצונך ש-SupportAssist יסרוק את המחשב.

#### שלבים


1. בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות, לחץ על הגדרותולאחר מכן לחץ על **תזמן סריקות ואופטימיזציות**.
2. ודא שבחרת בתיבת הסימון הפעל את הסריקות והאופטימיזציות האוטומטיות של המערכת.
3. בחר את השעה, התדירות ואת היום שבהם ברצונך להריץ את הסריקה. מוצג תאריך הסריקה המתוזמנת הבאה.
4. לחץ על **שמור**.  
הסריקות והאופטימיזציות האוטומטיות מתוזמנות ומוצג דף הבית.

## שדרג את SupportAssist באופן ידני



#### תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.
- יש ליצור פרופיל SupportAssist. ראה **צור פרופיל SupportAssist**.

#### אודות משימה זו

שדרוג SupportAssist מבטיח שהתכונות העדכניות ביותר של SupportAssist זמינות במחשב שברשותך. אם גרסה חדשה יותר זמינה, יתבצע שדרוג אוטומטי של SupportAssist לגרסה החדשה. אם נדרש, ניתן גם לבדוק ולשדרג את SupportAssist באופן ידני.  **הערה** שדרוגי SupportAssist אינם זמינים עבור מחשבים שבהם פועלת מערכת ההפעלה Windows 7.

#### שלבים

1. בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות ולאחר מכן לחץ על **אודות SupportAssist**.  
SupportAssist יבדוק באופן אוטומטי אם זמינה גרסה חדשה יותר של SupportAssist.
  - אם אין עדכון זמין, מוצגים  והודעה המציינת כי הגרסה האחרונה של SupportAssist מותקנת.
  - אם גרסה חדשה יותר של SupportAssist זמינה, מוצגים הקישורים  **ועדכן כעת**.
2. לחץ על **עדכן כעת**.

#### תוצאות

הורדת הגרסה העדכנית ביותר של SupportAssist מתבצעת כעת ומותקנת במחשב.

## הודעות

כברירת מחדל, SupportAssist מציג הודעות לגבי בעיות חומרה ותוכנה, עדכונים של מנהלי התקנים, בקשות תמיכה פתוחות, תוכנית שירות, וכן הלאה.

## הודעות בממשק המשתמש של SupportAssist

הטבלה הבאה מציגה סיכום של ההודעות המוצגות כאשר אתה פותח את SupportAssist:

#### טבלה 4. הודעות בממשק המשתמש של SupportAssist

| תרחיש                                 | פעולה                                                                                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| לא נוצר פרופיל תמיכה ל-SupportAssist. | • לחץ על <b>השלם את הפרופיל</b> כדי ליצור פרופיל SupportAssist. ראה <b>צור פרופיל SupportAssist</b> . |
|                                       | • לחץ על <b>הזכר לי מאוחר יותר</b> כדי להציג את ההודעה בעת פתיחה מחדש של SupportAssist לאחר 24 שעות.  |
|                                       | • לחץ על <b>לעולם אל תזכיר לי</b> כדי ש-SupportAssist יפסיק להציג את ההודעה.                          |

#### טבלה 4. הודעות בממשק המשתמש של SupportAssist (המשך)

| תרחיש                                                                                                                                                                                                                                                                                             | פעולה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| התמיכה הטכנית של Dell עדיין מטפלת בבקשת התמיכה שלך.                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>לחץ על <b>בדוק מצב באופן מקוון</b> כדי להציג את מצב בקשת התמיכה באופן מקוון.</li> <li>לחץ על <b>ביטול</b> כדי להסתיר את ההודעה.</li> </ul>                                                                                                                                        |
| לא ביצעת אופטימיזציה למחשב שלך ב-28 הימים האחרונים.                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>לחץ על <b>הפעל הכול</b> כדי להפעיל את כל הסריקות והאופטימיזציות במחשב שלך.</li> <li>לחץ על <b>הזכר לי מאוחר יותר</b> כדי להציג את ההודעה בעת פתיחה מחדש של SupportAssist לאחר 24 שעות.</li> <li>לחץ על <b>ביטול</b> כדי להסתיר את ההודעה.</li> </ul>                              |
| תוקף תוכנית השירות של המחשב עומד לפוג או פג.                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>לחץ על <b>חדש</b> כדי לחדש את תוכנית השירות של המחשב.</li> <li>לחץ על <b>הזכר לי מאוחר יותר</b> כדי להציג את ההודעה בעת פתיחה מחדש של SupportAssist לאחר 24 שעות.</li> <li>לחץ על <b>לעולם אל תזכיר לי</b> כדי ש-SupportAssist יפסיק להציג את ההודעה.</li> </ul>                  |
| חידשת את תוכנית השירות של המחשב.                                                                                                                                                                                                                                                                  | לחץ על <b>אישור</b> כדי להסתיר את ההודעה.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SupportAssist OS Recovery מופעל במחשב שלך.                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>לחץ על <b>תודה, הבנתי</b> כדי ש-SupportAssist יפסיק להציג את ההודעה.</li> <li>לחץ על <b>ספר לי עוד</b> כדי להציג את המדריך למשתמש של <i>SupportAssist OS Recovery</i>.</li> </ul>                                                                                                 |
| המחשב שלך זכאי לתוכנית השירות של תמיכה בתוכנה של Dell (DSS) SupportAssist-1 זיהה קבצים יתירים, בעיות קישוריות רשת או ירוס/נוזקה במהלך סריקה.<br><b>הערה</b> תוכנית השירות של DSS זמינה עבור מחשבי XPS, Alienware, Inspiron וסדרה G בארה"ב עם תוכנית שירות בסיסית פעילה או תוכנית שירות שפג תוקפה. | <ul style="list-style-type: none"> <li>לחץ על <b>Learn more</b> לקבלת מידע נוסף על תוכנית שירות לתמיכה בתוכנה של Dell.</li> <li>לחץ על <b>Remind me Later</b> אם ברצונך ש-SupportAssist יודיע לך על תוכנית השירות במועד מאוחר יותר.</li> <li>לחץ על <b>Dismiss</b> כדי ש-SupportAssist יפסיק להציג את ההודעה.</li> </ul> |

#### הודעות במרכז הפעולות של Windows

SupportAssist מציג הודעות במרכז הפעולות של Windows.

**הערה** | הודעות במרכז הפעולות של Windows אינן מוצגות במחשבים עם סטטוס אחריות לא ידוע.

הטבלה הבאה מציגה סיכום של סוגי ההודעות השונים ש-SupportAssist מציג במרכז הפעולות של Windows.

#### טבלה 5. הודעות במרכז הפעולות של Windows

| תרחיש                                                                                                         | פעולה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| בממשק המשתמש של Dell Data Assistant, דחית את האפשרות למחוק את המחשב הישן לאחר העברת הנתונים למחשב החדש..      | לחץ על ההודעה כדי לפתוח את Dell Data Assistant או דחה את ההודעה למועד מאוחר יותר.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| בממשק המשתמש של SupportAssist, דחית את האפשרות למחוק את המחשב הישן לאחר העברת הנתונים מהמחשב הישן למחשב החדש. | לחץ על ההודעה כדי לפתוח את SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| במהלך סריקה מתוזמנת, מזוהה עדכון דחוף של מנהל התקן.                                                           | לחץ על ההודעה כדי לראות את דף פרטי מנהל ההתקן. לקבלת הוראות להתקנת עדכוני מנהלי התקנים, ראה <b>התקן עדכוני מנהל התקן</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| יש ליצור בקשת תמיכה עבור בעיה שהתגלתה במהלך סריקה ידנית או מתוזמנת.                                           | <p>עבור כונן קשיח, SSD, סוללה, מקלדת, RAM, עכבר, כונן אופטי או כרטיס מסך, בצע אחד מהשלבים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>לחץ על <b>ספר לי עוד</b> כדי להציג את פרטי הבעיה וליצור בקשת תמיכה.</li> <li>לחץ על <b>הזכר לי מחר</b> כדי להציג את ההודעה במועד מאוחר יותר.</li> <li>לרכיבים אחרים, בצע אחד מהשלבים הבאים:</li> <li>לחץ על ההודעה כדי להציג את פרטי הבעיה.</li> <li>לחץ על <b>הזכר לי מחר</b> כדי להציג את ההודעה במועד מאוחר יותר.</li> </ul> |
| יש להחליף רכיב חומרה עבור בעיה שהתגלתה במהלך סריקה ידנית או מתוזמנת.                                          | <p>עבור כונן קשיח, SSD, סוללה, מקלדת, RAM, עכבר, כונן אופטי או כרטיס מסך, בצע אחד מהשלבים הבאים:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## טבלה 5. הודעות במרכז הפעולות של Windows (המשך)

| תרחיש                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | פעולה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>לחץ על <b>החלף חומרה</b> כדי להציג את פרטי הבעיה וליצור בקשת תמיכה.</li> <li>לחץ על <b>הזכר לי מחר</b> כדי להציג את ההודעה במועד מאוחר יותר. לרכיבים אחרים או אם פג תוקף תוכנית השירות, בצע אחד מהשלבים הבאים:</li> <li>לחץ על <b>ספר לי עוד</b> כדי להציג את פרטי הבעיה.</li> <li>לחץ על <b>הזכר לי מחר</b> כדי להציג את ההודעה במועד מאוחר יותר.</li> </ul> |
| בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי עבור בעיית חומרה שהתגלתה במהלך סריקה ידנית או מתוזמנת.                                                                                                                                                                                                                         | לא נדרשת פעולה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| תוכנות לא רצויות (PUPs) מזוהות במהלך סריקה ידנית או מתוזמנת.                                                                                                                                                                                                                                                  | לחץ על ההודעה לבדיקתה, והסר את התוכנות הלא רצויות אשר זוהו על ידי הסריקה. לקבלת הוראות להסרת תוכנות לא רצויות, ראה <a href="#">הסר תוכנות לא רצויות</a> .                                                                                                                                                                                                                                            |
| וירוסים או תוכנות נזקה מזוהים במהלך סריקה ידנית או סריקה מתוזמנת.                                                                                                                                                                                                                                             | לחץ על ההודעה כדי לראות את פרטי הווירוסים או התוכנות הזדוניות שזוהו במהלך הסריקה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| תוקף תוכנית השירות של המחשב עומד לפוג, או שהתוקף כבר פג.                                                                                                                                                                                                                                                      | לחץ על ההודעה כדי לפתוח את SupportAssist. קישור לחידוש תוכנית השירות מוצג בממשק המשתמש של SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| מצב בקשת התמיכה שנוצרה עבור המחשב עודכן לאחרונה. <a href="#">הערה</a> הודעה אינה מוצגת כאשר בקשת התמיכה סגורה.                                                                                                                                                                                                | לחץ על ההודעה כדי לפתוח את SupportAssist ולהציג את מצב בקשת התמיכה באופן מקוון.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SupportAssist OS Recovery יוצר את נקודת השחזור הראשונה במחשב שלך.                                                                                                                                                                                                                                             | לחץ על ההודעה כדי להציג את האפשרות של תיקון מערכת בדף <b>פתרון בעיות</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| אם המערכת שלך זכאית לתוכנית השירות של תמיכה בתוכנה של Dell (DSS) SupportAssist-i מזהה קבצים יתירים, בעיות קישוריות רשת או וירוס/נוזקה במהלך סריקה. <a href="#">הערה</a> תוכנית השירות של DSS זמינה עבור מחשבי XPS, Alienware, Inspiron וסדרה G בארה"ב עם תוכנית שירות בסיסית פעילה או תוכנית שירות שפג תוקפה. | לחץ על ההודעה כדי לפתוח את SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| המחשב שברשותך כולל תוכנית שירות פעילה מסוג Premium Support SupportAssist-i Plus סרק ומיטב באופן אוטומטי את המחשב.                                                                                                                                                                                             | לחץ על ההודעה כדי לפתוח את SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| סוכן תמיכה טכנית התחיל הפעלה כדי לסרוק ולהתקין עדכוני מנהלי התקנים או לסרוק את המחשב לבעיות חומרה מרחוק.                                                                                                                                                                                                      | לחץ על <b>אישור</b> כדי להציג את דף <b>תנאים והתניות של Dell RemoteActions</b> . <a href="#">הערה</a> אם הפעלה מרחוק בוצעה במהלך השעתיים האחרונות, התנאים וההתניות אינם מוצגים ונציג התמיכה הטכנית יכול להתחיל את הסריקות באופן אוטומטי.                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <a href="#">הערה</a> אם Windows Focus Assist מופעל במחשב, ההודעה לא תוצג.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## באנרים בדף הבית של SupportAssist

כאשר תוקף תוכנית השירות של המחשב שלך עומד לפוג או כבר פג:


- הודעה מוצגת בממשק המשתמש של SupportAssist.
- הודעה מוצגת במרכז הפעולות של Windows.
- באנר מוצג בדף **הבית** של SupportAssist.

ניתן לחדש או לשדרג את תוכנית השירות באמצעות הקישורים המוצגים בהודעה או בבאנר. כדי לקבל מידע לגבי ההודעות שמוצגות בממשק המשתמש של SupportAssist, ראה [הודעות במרכז הפעולות של Windows](#). לקבלת מידע על הודעות שמוצגות במרכז הפעולות של Windows, ראה [הודעות במרכז הפעולות של Windows](#).

הטבלה הבאה מתארת את הבאנרים המוצגים בדף **הבית**:

## טבלה 6. באנרים בדף הבית של SupportAssist

| תרחיש                                                                        | פעולה                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| אם רכשת את שירות Dell Migrate ולא העברת את הקבצים וההגדרות שלך בתוך 90 ימים. | לחץ על <b>כן</b> כדי לעבור לדף הבית של Dell Migrate.            |
| לא נכנסת כמנהל מערכת למחשב שבו מופעל שירות Dell Migrate.                     | היכנס כמנהל מערכת כדי להעביר את הקבצים וההגדרות שלך.            |
| 0 עד 60 ימים לפני שפג תוקפה של תוכנית השירות.                                | לחץ על <b>חדש</b> כדי לחדש באופן מקוון את תוכנית השירות.        |
| התוקף של תוכנית השירות פג ובמהלך התקופה המאפשרת חידוש.                       | לחץ על <b>חדש</b> כדי לחדש באופן מקוון את תוכנית השירות.        |
| התוקף של תוכנית השירות פג ולא במהלך התקופה המאפשרת חידוש.                    | לחץ על <b>פנה אל Dell</b> כדי להרחיב או לשדרג את תוכנית השירות. |

 **הערה** היכולת לחדש באופן מקוון את תוכנית השירות זמינה בארה"ב בלבד.

## השבת את הודעות של SupportAssist

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### אודות משימה זו

באפשרותך להשבית את הצגת הודעות של SupportAssist במחשב שלך. עם זאת, SupportAssist ימשיך להציג הודעות לגבי בעיות חומרה ועדכונים דחופים למנהלי התקנים שמתגלים במהלך סריקה, גם אם השבתת את הודעות.

### שלבים

- בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות, לחץ על **הגדרות** ולאחר מכן לחץ על **הודעות**.
- הסר את הסימון מתיבת הסימון **ברצוני לקבל הודעות לגבי בעיות חומרה ותוכנה**, עדכוני מנהלי התקנים, בקשות תמיכה והתראות אחרות עבור מחשב ה-PC שלי ולחץ על **שמור**.  
הודעות מ-SupportAssist מושבתות ומוצג דף הבית.

## הסרת ההתקנה של SupportAssist

### תנאים מוקדמים

ממשק המשתמש של SupportAssist צריך להיות סגור במחשב.

### שלבים

- היכנס ללוח בקרה < תוכניות > תוכניות ותכונות. יוצג דף שינוי או הסרה של תוכנית.
- לחץ לחיצה ימנית על **Dell SupportAssist** ולחץ על **הסר התקנה**.
- כאשר תתבקש לאשר את ההסרה, לחץ על **כן**.

### תוצאות

התקנת Dell SupportAssist מוסרת.

## סקירה כללית של איפוס ותיקון מערכת

SupportAssist OS Recovery מאפשר לך לאפס או לתקן את המחשב. באפשרותך להפעיל SupportAssist OS Recovery דרך ממשק המשתמש של SupportAssist for Home PCs.

### איפוס המערכת

תכונת איפוס המערכת מאפשרת לך לאפס את מערכת ההפעלה של המחשב. באפשרותך לאפס את מערכת ההפעלה להגדרות היצרן או להתקין את הגרסה העדכנית ביותר של מערכת ההפעלה. בהתאם למצב המחשב, ייתכן שהאפשרויות הבאות יהיו זמינות:

- שחזור להגדרות יצרן - התקן את תמונת היצרן במחשב כדי לאפס את מערכת ההפעלה למצב שבו הייתה כאשר המחשב יצא ממפעל Dell.
  - איפוס ועדכון - הורד והתקן את מערכת ההפעלה העדכנית ביותר במחשב, יחד עם מנהלי ההתקנים והיישומים הקריטיים.
- התראה** תהליך האיפוס מוחק לצמיתות את כל הנתונים בכוון הקשיח ומסיר את ההתקנה של כל התוכנות או מנהלי ההתקנים שהתקנת במחשב שלך. מומלץ לגבות את הנתונים לפני ביצוע איפוס למערכת.

**הערה** אם SupportAssist אינו מצליח לזהות את תמונת היצרן שהותקנה במחשב, מוצגת רק האפשרות איפוס ועדכון.

**הערה** תכונת איפוס המחשב באמצעות 'איפוס ועדכון' נתמכת במערכות מסוימות בלבד. לרשימת המערכות שבהן תכונה זו נתמכת, ראה מטריצת התמיכה ב-Dell SupportAssist OS Recovery שזמינה בדף התייעוד של SupportAssist OS Recovery.

### תיקון המערכת

תכונת תיקון המערכת מאפשרת לך להחזיר את המחשב באופן מיידי למצבו בנקודת זמן קודמת כדי לפתור בעיות באתחול או בעיות ביצועים אחרות. תכונה זו מופעלת באופן אוטומטי במחשבים עם לפחות שטח פנוי בנפח של 50GB לפחות בכוון הקשיח ובמחשבים שבהם SupportAssist OS Recovery זמינה. אם שטח הכוון הקשיח הפנוי במחשב הוא פחות מ-50GB, תוכל להפעיל את התכונה ב-SupportAssist או בהגדרות לוח הבקרה של מערכת ההפעלה באופן ידני.

**הערה** אם מזוהה בעיית חומרה קריטית במערכת, תכונת תיקון המערכת מושבתת עד שתיצור בקשת תמיכה.

תכונה זו מסייעת לך לשחזר את המחשב באופן מיידי לנקודת זמן קודמת. שחזור המחשב עשוי לסייע בפתרון בעיות שנגרמו כתוצאה מזיהומים של וירוסים או תוכנות נזקה, ערכי רישום פגומים, קובצי מערכת פגומים, בעיות בתיקונים של מערכת ההפעלה או במנהלי התקנים.

**הערה** תכונה זו אינה מגנה לגמרי על קובצי התוכנות. ייתכן שיישומים שאינם של Dell המותקנים במחשב שלך יוסרו כאשר המחשב יחזור לנקודת שחזור קודמת.

## אפס את המחשב להגדרות היצרן

#### תנאים מוקדמים

- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במחשב.
- המחשב חייב להיות מחובר לשקע חשמל.

#### אודות משימה זו

האפשרות שחזר להגדרות היצרן מאפסת את מערכת ההפעלה ואת יישומי ברירת המחדל למצב שבו היו כאשר המחשב יצא ממפעל Dell.

#### שלבים

1. פתח את SupportAssist ועבור אל פתרון בעיות < מחק הכול ואפס את המחשב שלי למצבו המקורי, ולאחר מכן לחץ על אפס את המחשב שלי.
  2. לחץ על כן, אתחל מחדש.
- המחשב מופעל מחדש וממשק המשתמש של SupportAssist OS Recovery מוצג.

## השלבים הבאים

בצע את הפעולות המפורטות בסעיף **אפס את המחשב להגדרות היצרן במדריך למשתמש ב-Dell SupportAssist OS Recovery** שזמין בדף התייעוד של [SupportAssist OS Recovery](#).

# אפס את המחשב ועדכן את מערכת ההפעלה

## תנאים מוקדמים

- המחשב חייב להיות מחובר לשקע חשמל.
- למחשב נדרש חיבור פעיל לאינטרנט.

## שלבים

1. פתח את SupportAssist ועבור אל פתרון בעיות < מחק הכול ואפס את המחשב שלי למצבו המקורי, ולאחר מכן לחץ על **אפס את המחשב שלי**.
2. לחץ על **כן, אתחל מחדש**. המחשב מופעל מחדש וממשק המשתמש של SupportAssist OS Recovery מוצג.

## השלבים הבאים

בצע את הפעולות המפורטות בסעיף **אפס את המחשב ועדכן את מערכת ההפעלה במדריך למשתמש ב-Dell SupportAssist OS Recovery** שזמין בדף התייעוד של [SupportAssist OS Recovery](#).

# הגדרת תצורה של הגדרות תיקון המערכת

## תנאים מוקדמים

SupportAssist OS Recovery גרסה 5.1 ואילך חייבת להיות זמינה במחשב.

## אודות משימה זו

הגדרת תצורה של הגדרות תיקון המערכת מאפשרת לך לבחור את שטח הכונן הקשיח שתרכזה להקצות לאחסון גיבויים של תיקון המערכת. **הערה** אם כמות השטח הפנוי בכונן הקשיח הפנוי במחשב שלך היא פחות מ-12GB, לא ייווצרו גיבויים חדשים לתיקון המערכת.

## שלבים

1. פתח את SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות, ולאחר מכן לחץ על **הגדרות**.
2. לחץ על **תיקון המערכת**. הגדרות תיקון המערכת מוצגות.
3. בחר את שטח הכונן הקשיח שברצונך להקצות לאחסון צילומי מצב של תיקון המערכת, לדוגמה, 15GB.
4. לחץ על **שמור**.

# תיקון המחשב

## אודות משימה זו

תכונת תיקון המערכת מאפשרת לך לאבחן ולפתור בעיות נפוצות שעלולות להתרחש לפני שהמחשב מאתחל למערכת ההפעלה. כלי זה בודק ומתקן את טבלת המחיצות, את קבצי האתחול ואת תקינותה של מערכת ההפעלה של Windows.

## שלבים

1. פתח את SupportAssist ועבור אל פתרון בעיות < שחזר את המחשב עם 'תיקון המערכת', ולאחר מכן לחץ על **הפעל את תיקון המערכת**.
2. לחץ על **כן, הפעל מחדש**. המחשב מופעל מחדש וממשק המשתמש של SupportAssist OS Recovery מוצג.
- אם הבעיה טופלה בהצלחה, יוצג הסטטוס הפעילות **חזרה למצב רגיל**. לחץ על **אישור**.
- אם הבעיה לא ניתנת לתיקון או אם התיקון כשל, תוצג הודעת שגיאה. לחץ על **איפוס אפשרויות** כדי לאפס את מערכת ההפעלה של המחשב. ראה [סקירה כללית של איפוס ותיקון מערכת](#).

## סקירה כללית של Dell Migrate

Dell Migrate הוא שירות לפי דרישה המאפשר לך להעביר באופן מאובטח את הקבצים וההגדרות האישיים שלך למחשב Dell שלך מכל מחשב שעליו מותקנת מערכת הפעלה Windows בגרסה 8.1 ואילך. לאחר העברת הנתונים, תוכל למחוק ולאפס את המחשב הישן לפני שאתה מוכר, מעניק כמתנה או מוסר את המחשב בטריויד-אין. כדי לרכוש את שירות Dell Migrate עבור המחשב שברשותך, עבור אל <https://www.dell.com/Migrate>.

שירות Migrate זמין רק עבור מחשבי Inspiron, סדרה XPS, G ו-Alienware מסוימים. לקבלת רשימה של האזורים הנתמכים, עיין בסעיף **אזורים נתמכים במדריך למשתמש של Dell Migrate** הזמין בדף התיעוד של **Dell Data Assistant**.

במסמך זה, המונח 'data' מתייחס לקבצים ולהגדרות שברצונך להעביר. המונח 'מחשב ישן' מתייחס למחשב שממנו מועברים הנתונים ו'מחשב חדש' מתייחס למחשב Dell שאליו מועברים הנתונים.

Dell Migrate מאפשר לך להעביר את הקבצים האישיים שלך, כגון מסמכים, תמונות, מוסיקה, סרטוני וידאו וכדומה. הטבלה הבאה מפרטת את ההגדרות שניתן להעביר:

### טבלה 7. הגדרות שניתן להעביר באמצעות Dell Migrate

| Type         | הגדרות                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| תאריך ושעה   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• לוח שנה ושעונים נוספים</li> <li>• אזור המשתמש</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| התאמה אישית  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• רקע</li> <li>• אפשרויות סייר הקבצים               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ כללי</li> <li>○ תצוגות תיקיה</li> <li>○ מתקדם</li> </ul> </li> <li>• שורת המשימות</li> <li>• צבעים</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| חומרה        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• טלפון ומודם</li> <li>• אפשרויות פקס וחשבונות</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| סימניות      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• מועדפים ב-Internet Explorer</li> <li>• סימניות שנשמרו ב-Google Chrome, Mozilla Firefox, ו-Microsoft Edge גרסה 79 ואילך</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| בקרת משתמשים | <ul style="list-style-type: none"> <li>• מאפייני עכבר               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ לחצנים ראשיים ומשניים</li> <li>○ ערכות מצביע</li> </ul> </li> <li>• מקלדת               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ השהיית תווים חוזרים</li> <li>○ קצב התווים החוזרים</li> <li>○ קצב הבהוב הסמן</li> </ul> </li> <li>• צליל מחשב               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ השמעה</li> <li>○ תקשורת</li> <li>○ ערכת צלילים</li> </ul> </li> <li>• גיימינג</li> </ul> |
| נגישות       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• חדות גבוהה</li> <li>• זכוכית מגדלת</li> <li>• מסנני צבע</li> <li>• מקשי החלפה, מקשים דביקים והגדרות מקשי הסינון עבור המקלדת.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# העברת נתונים ממחשב ישן לחדש

## תנאים מוקדמים

ודא את הדברים הבאים:


- שירות Dell Migrate זמין למחשב החדש שלך. לקבלת הוראות לרכישה, עבור אל <https://www.dell.com/Migrate>.
- מערכת ההפעלה המותקנת במחשב הישן היא Windows 8.1 ואילך.
- מערכת ההפעלה המותקנת במחשב החדש היא Windows 10 RS4 במהדורת 64 סיביות ואילך.
- שני המחשבים מחוברים לשקע חשמל.
- אתה מחובר למחשב הישן והחדש כמנהל מערכת.
- שני המחשבים מחוברים לאותה רשת מקומית.
- קיים שטח דיסק מספיק שזמין במחשב החדש.
- המחשב הישן והמחשב החדש צריכים להיות בעלי אותו אזור מערכת.

## שלבים

1. במחשב הישן, בצע את השלבים הבאים:

- a. עבור אל <https://www.dell.com/Migrate>.
  - b. הורד והפעל את Dell data assistant.exe.
  - c. פתח את Dell Data Assistant מותקן וקיצור דרך נוצר בשולחן העבודה.
- אם המחשב מחובר לרשת ציבורית, תתבקש לאשר שאתה מזהה ובטוח ברשת וברצונך להמשיך בהעברה. לחץ על **Trust Network** כדי להמשיך.
- Dell Data Assistant מחפש את המחשב החדש שלך עם Dell Migrate שמחובר לאותה רשת מקומית. אם המחשב החדש מזוהה, מוצג קוד אימות.

2. במחשב החדש, בצע את השלבים הבאים:

- a. פתח את SupportAssist ולחץ על .
  - b. בפינה השמאלית התחנונה, לחץ על **Go now**.
  - c. בדף הבית של Dell Migrate לחץ על **Let's Get started**.
- Dell Migrate מחפש את המחשב הישן שלך שמחובר לאותה רשת מקומית ואשר Dell Data Assistant פועל בו.
  - הלשוניות **פתרון בעיות**, **היסטוריה** ו**קבל תמיכה** מושבתות.
  - d. הזן את קוד האימות המוצג במחשב הישן.
- הערה** אם במחשב החדש שלך מותקן SupportAssist for Home PCs גרסה 3.9, עליך להשתמש בקובץ ההפעלה של Dell Data Assistant גרסה 1.1 ואילך בלבד.

אם הקוד אומת בהצלחה, המחשבים שלך מקושרים ו-Dell Data Assistant-י סורק את המחשב הישן למציאת הקבצים שניתן להעביר.

**הערה** אם אתה מחובר באמצעות חשבונות משתמשים שונים במחשב הישן והחדש, תתבקש לאשר אם ברצונך להמשיך. לחץ על **Continue** כדי לבצע את ההעברה. במהלך ההעברה, מועברים רק הנתונים של חשבון המשתמש שאליו בוצעה כניסה במחשב הישן.

3. בצע אחד מהשלבים הבאים במחשב החדש שלך:

- לחץ על **העבר הכול עבורי** כדי להעביר את כל הקבצים וההגדרות מהמחשב הישן למחשב החדש.
- לחץ על **תן לי לבחור מה להעביר** כדי לבחור את הקבצים וההגדרות שברצונך להעביר. במקום להעביר הכול.

**הערה** אם אין מספיק שטח בכונן הקשיח שבכונן הראשי של המחשב החדש כדי להעביר את כל הקבצים, האפשרות **העבר הכול עבורי** לא תוצג. אם האפשרות זמינה, עליך לבחור כונן אחר עם שטח אחסון מספיק, או לבחור רק את הקבצים החשובים ביותר להעברה.

4. כברירת מחדל, כל הקבצים וההגדרות יועברו לכונן הראשי במחשב החדש. אם יש לך מספר כוננים במחשב החדש, בצע את השלבים הבאים כדי לבחור ידנית את הכונן שאליו ברצונך להעביר את הנתונים:

- a. בחלונת השמאלית, לחץ על **שנה**.
- b. בחר את הכונן הרצוי, ולאחר מכן לחץ על **החל**.

**הערה** אם יש לך מספר כוננים במחשב הישן שלך ורק כונן אחד במחשב החדש, ייווצרו תיקיות נפרדות עבור כל כונן במיקום ברירת המחדל, לדוגמה, Migration\_D\_Drive.




5. לחץ על **העבר כעת**.

אם כל יישום אחר פועל במחשב החדש שלך, תתבקש לסגור את היישומים ולהמשיך או לבטל את תהליך ההעברה.

**הערה** אל תסגור את Dell Data Assistant ואל תלחץ על **ביטול** במחשב הישן בזמן שההעברה מתבצעת.

6. לאחר השלמת תהליך ההעברה, בצע אחת מהפעולות הבאות:

- אם כל הנתונים שלך הועברו בהצלחה, לחץ על **Finish**.

- אם חלק מהנתונים שלך לא הועברו, לחץ על **Show skipped files**, סקור ובחר את הנתונים שברצונך להעביר, ולאחר מכן לחץ על **Retry**.
  - 7. לחלופין, לחץ על  כדי לספק את המשוב שלך, לחץ על  כדי להעביר נתונים ממחשב אחר או מחשבון משתמש אחר, או לחץ על  כדי ללמוד על מחיקת המחשב הישן.
  - 8. לחץ על **סגור**.
- דף הבית מוצג. לקבלת מידע נוסף על Dell Migrate, עיין במדריך למשתמש של Dell Migrate הזמין בדף התייעוד של Dell Data Assistant.

## השלבים הבאים

כדי למחוק ולאפס את המחשב הישן שלך, לחץ על **Erase This PC** בממשק המשתמש של Dell Data Assistant. ראה **מחיקה ואיפוס של מחשב ישן**.

# מחיקה ואיפוס של מחשב ישן

## תנאים מוקדמים

ודא את הדברים הבאים:

- שירות Dell Migrate זמין למחשב החדש שלך. לקבלת הוראות לרכישה, עבור אל <https://www.dell.com/Migrate>.
- מערכת ההפעלה המותקנת במחשב הישן היא Windows 8.1 ואילך.
- המחשב הישן שלך מחובר לשקע חשמל.
- אתה מחובר למחשב הישן כמנהל מערכת.
- שום יישום אינו פועל במחשב הישן שלך.
- BitLocker מושבת במחשב הישן שלך.

## שלבים

1. אם כבר העברת את הנתונים למחשב החדש, בצע את השלבים הבאים במחשב הישן:
  - a. פתח את Dell Data Assistant.
  - b. לחץ על **Erase this PC**.
    - אם כונן קשיח חיצוני מחובר למחשב, מוצגת הודעה המציינת כי הנתונים בכונן הקשיח החיצוני לא יימחקו. הסר את הכונן הקשיח ולחץ על **Proceed** כדי להמשיך.
    - אם מזהים חשבונות משתמשים מרובים במחשב הישן שלך, תתבקש לאשר אם ברצונך להמשיך למחוק ולאפס את המחשב. לחץ על **Proceed** כדי להמשיך.
2. אם לא העברת את הנתונים למחשב החדש, בצע את השלבים הבאים:
  - a. במחשב הישן שלך, פתח את Dell Data Assistant ולחץ על **Let's get started**.
  - b. במחשב החדש, התחל את תהליך ההעברה. לקבלת הוראות להעברת נתונים שלך, ראה **העברת נתונים ממחשב ישן לחדש**.
3. אם אינך מעוניין למחוק את המחשב הישן כעת, לחץ על **Remind Me Later**, בחר את השעה שבה ברצונך לקבל הודעה, ולאחר מכן לחץ על **Okay**.

## סקירת מנהלי התקנים והורדות

עדכון מנהלי ההתקנים מסייע בשיפור ביצועי המחשב ובתיקון סיכוני האבטחה. כברירת מחדל, SupportAssist סורק את המחשב שלך בכל שבוע כדי לאתר עדכונים זמינים עבור מנהלי התקנים והיישומים של Dell שהותקנו במחשב. אם נדרש, תוכל להגדיר את תצורת התדירות שבה יבצע SupportAssist את הסריקה.

SupportAssist מסווג את העדכונים בהתאם לחומרה שלהם כדחוף, אבטחה, מומלץ וכן אופציונלי.

**הערה** במסמך זה, המונח מנהל התקן מתייחס ל-BIOS, למנהלי התקנים, לקושחה וליישומי Dell שהותקנו במחשב שלך.

### סיווג החומרה של עדכונים

SupportAssist מסווג את העדכונים לפי חומרתם באופן הבא:

- **דחוף** – עדכונים שיש להתקין.
- **אבטחה** – עדכונים שיכולים למנוע איומי אבטחה אפשריים על המחשב שלך.
- **מומלץ** – עדכונים שיכולים לשפר את ביצועי המחשב שלך.
- **אופציונלי**

**הערה** אם עדכון דחוף או מומלץ זמין, מוצגת הודעה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה **הודעות**.

### התקן עדכוני מנהל התקן

#### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

#### אודות משימה זו

SupportAssist סורק את המחשב שלך ומציע באופן יזום עדכונים זמינים עבור מנהלי התקנים של המחשב והיישומים של Dell. לפני התקנת עדכון למנהל התקנים, SupportAssist יוצר באופן אוטומטי נקודת שחזור. באפשרותך להשתמש בנקודת השחזור כדי להסיר את התקנת העדכון למנהל ההתקנים ולהחזיר את המחשב למצבו הקודם. בפרק זמן נתון, SupportAssist יכול לשמור רק שלוש נקודות שחזור. אם יש צורך ליצור נקודת שחזור חדשה, הנקודה הישנה ביותר תוסר באופן אוטומטי.

**הערה** אם תתקין גרסה חדשה יותר של BIOS הזמינה עבור המחשב שלך, לא תוכל להסיר את התקנת העדכון.

**הערה** בתוך מערכת הפעלה של Windows, הגדרת יצירת נקודת השחזור מנוטרלת כברירת מחדל. כדי לאפשר ל-SupportAssist ליצור נקודת שחזור, עליך לאפשר את יצירת נקודת השחזור בהגדרות של Windows.

#### שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .

2. באריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**, לחץ על **הפעל**.


- אם קיימים עדכונים זמינים עבור המחשב שלך, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**.
- אם SupportAssist אינו יכול לזהות עדכונים זמינים עבור המחשב שלך, תוצג הודעה.

3. לחץ על **עדכן כעת**.

מוצג דף מנהלי ההתקנים.

4. בחר את העדכונים שברצונך להתקין ולחץ על **התקן**.

**הערה** עדכונים מסוימים למנהלי התקנים חייבים להיות מותקנים לצד מנהל התקן אחד או יותר כדי שיפעלו בצורה תקינה. עליך לבחור בכל מנהלי ההתקנים התלויים הללו ואז ללחוץ על **התקן**.

- לעדכונים שהותקנו באופן אוטומטי, מוצגים  ומצב **סיום** בעמודת **המצב**.
- אם חייבים להתקין את העדכון באופן ידני, הקישור **התקן** מוצג בעמודה **סטטוס** לאחר השלמת ההורדה. כדי להתקין את העדכון, לחץ על **התקן**.

**הערה** ייתכן שיהיה עליך להפעיל מחדש את המחשב כדי להשלים את התקנתם של מנהלי התקנים מסוימים.

5. לחץ על **סיום**.  
דף הבית מוצג. מספר מנהלי ההתקנים המותקנים מוצג בדף הבית ובדף היסטוריה.
6. אם העדכון מחייב הפעלה מחדש, לחץ על **הפעל מחדש כעת** כדי להפעיל מחדש את המחשב מיד. תונחה לשמור את הקבצים שלך ולסגור את כל היישומים לפני שתפעיל מחדש.
7. לחץ על **הפעל מחדש**. המחשב יופעל מחדש באופן אוטומטי כדי להשלים את ההתקנה.

## הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### אודות משימה זו

אם אתה נתקל בבעיות במחשב שלך לאחר עדכון של מנהל התקן, הסר את העדכון והחזר את המחשב למצבו הקודם.

### שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על **היסטוריה**.
2. בדף **היסטוריה**, לחץ על הקישור הדרוש של **שחזור מערכת**. תוצג הודעה המציינת שהמחשב ישוחזר למצב שבו נוצרה נקודת השחזור.
3. לחץ על **שחזר**. המחשב יופעל מחדש באופן אוטומטי לשם הסרת התקנת העדכון.

## הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

הטבלה הבאה מתארת את הודעות הסטטוס השונות המוצגות על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**:

### טבלה 8. הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

| סמל אריח                                                                              | סוג עדכון                   | תיאור                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | אופציונלי או אין עדכון זמין | אין עדכון זמין או זמין עדכון אופציונלי.                       |
|  | מומלץ                       | זמינים רק עדכונים מומלצים.                                    |
|  | דחוף או אבטחה               | זמינים רק עדכונים דחופים, עדכוני אבטחה או עדכונים מכמה סוגים. |

## סריקת חומרת המחשב




הפעלת סריקת חומרה מאפשרת לך לזהות בעיות חומרה במחשב שלך. כברירת מחדל, SupportAssist סורק את חומרת המחשב שלך פעם בחודש כדי לאתר בעיות חומרה. תוכל גם לבצע אחת מהפעולות הבאות באופן ידני כדי לזהות בעיית חומרה:

- סריקת רכיב חומרה ספציפי
- הפעלת סריקת חומרה מהירה
- הפעלת בדיקת מאמץ

**הערה** אם SupportAssist ממוזער ומזוהה בעיה במהלך סריקה, מוצגת הודעה על האריח **סרוק חומרה**. ההודעה מופיעה על האריח במשך עד שבעה ימים. אם לא תיצור בקשת תמיכה לבעיה זו בתוך שבעה ימים, ההודעה תוסר.

עבור בעיות חומרה מסוימות, כותרת הבעיה מוצגת מעל האריחים והודעה מוצגת על אריח **סרוק חומרה**. ההודעה המוצגת על האריח תלויה בחומרת הבעיה. הטבלה הבאה מתארת את הסטטוס השונה של ההודעות המוצגות על האריח **סרוק חומרה** כאשר מזוהה בעיה במהלך סריקת חומרה מהירה או במהלך בדיקת מאמץ במחשב:

### טבלה 9. הודעות אריח 'סרוק חומרה'

| סמל מחשב                                                                              | סטטוס | תיאור                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | רגיל  | לא זוהו בעיות חומרה.                                                                                               |
|    | אזהרה | אם מזוהה בעיה מסוג 'אזהרה', אריחי האופטימיזציה של המחשב מושבתים. כדי לאפשר את פעולת האריחים, לחץ על <b>אישור</b> . |
|  | קריטי | אם מזוהה בעיית חומרה קריטית, אריחי האופטימיזציה של המחשב מושבתים עד שתיצור בקשת תמיכה.                             |
|                                                                                       |       | זוהתה בעיית חומרה במודול הזיכרון או בכוננים הקשיחים.                                                               |

## סריקת רכיב חומרה ספציפי

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### אודות משימה זו

SupportAssist מאפשר לך לסרוק רכיב חומרה ספציפי שמוחקן במחשב שלך. השלבים בהפעלת הסריקה תלויים ברכיב החומרה שתבחר. השלבים הבאים מתאימים לסריקת הכונן הקשיח.

### שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **פתרון בעיות**.
2. לחץ על **ברצוני לפתור בעיות במחשב שלי** ואז לחץ על **ברצוני לבדוק רכיב חומרה מסוים**. רשימה של רכיבי החומרה הזמינים במחשב שלך מוצגת.
3. **הערה** כדי לעדכן את רשימת רכיבי החומרה המוצגת, לחץ על **הקישור רענן חומרה**.
3. בחלק **התקני אחסון**, לחץ על **כונן קשיח**.
4. בחר את סוג הבדיקה ולחץ על **ביצוע בדיקה**.

### תוצאות

- אם לא מזוהה בעיה, מוצגים הסטטוס **עבר והסמל** ✓.



- אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, יוצגו הסטטוס **נכשל**, וכן
- אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, מוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה.

## הפעלת סריקת חומרה מהירה

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### אודות משימה זו

סריקה מהירה במחשב שלך מזהה בעיות ברכיבי חומרה, לדוגמה, בכונן הקשיח, במעבד, במודול הזיכרון וכדומה.

### שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על
2. באריח **סרוק חומרה**, לחץ על **הפעל**.

### תוצאות

- אם לא מזוהה בעיה, תוצג הודעה על האריח.
- אם זוהתה בעיה והיא מחייבת יצירת בקשת תמיכה, אריחי האופטימיזציה מושבתים ומוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה **יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה**.
- אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה מוצגת מעל האריחים, הודעה מוצגת על האריח **סרוק חומרה**, ואריחי האופטימיזציה מושבתים. כדי לאפשר את פעולת האריחים, לחץ על **אישור**.

## הפעלת בדיקת מאמץ

### תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

### אודות משימה זו

בדיקת מאמץ מזהה בעיות ברכיבים כגון לוח המחשב, הכוננים האופטיים והמצלמה. הוא גם מזהה בעיות ברכיבים שנסרקו במהלך סריקה מהירה. **התראה במהלך בדיקת מאמץ**, ייתכן שהמסך שלך יהבהב וייתכן שלא תוכל להשתמש במחשב שלך.

### שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **פתרון בעיות**.
2. לחץ על **ברצוני לפתור בעיות במחשב האישי שלי** ואז לחץ על **ברצוני לסרוק את כל המחשב האישי שלי**.
3. לחץ על **התחל**.  
תוצג הודעה המבקשת ממך לשמור את הקבצים שלך ולסגור את כל היישומים.
4. לאחר שמירת הקבצים וסגירת כל היישומים, לחץ על **אישור** כדי להריץ את הבדיקה.  
במהלך הבדיקה, שם המשימה המתבצעת מוצג מעל האריחים והתקדמות הסריקה מוצגת על האריח **סרוק חומרה**.

### תוצאות

- אם לא מזוהה בעיה, תוצג הודעה על האריח.
- אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, אריחי האופטימיזציה מושבתים ומוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה **יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה**.
- אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה מוצגת מעל האריחים, הודעה מוצגת על האריח **סרוק חומרה**, ואריחי האופטימיזציה מושבתים. כדי לאפשר את פעולת האריחים, לחץ על **אישור**.

## אופטימיזציה של המחשב

SupportAssist עוזר לך באופטימיזציה של המחשב על ידי הפעלת סדרת אבחונים לזיהוי שינויים בקבצים ובהגדרות במחשב. האופטימיזציות של SupportAssist משפרות את מהירות המחשב, זמינות שטח האחסון ויציבות המחשב שלך על-ידי:



- ניקוי הקבצים הזמניים
- כוונן ביצועי המחשב
- אופטימיזציה של הרשת
- הסרת וירוסים, תוכנות נוזקה, ותוכנות שאינן רצויות ככל הנראה (PUP)

### נקה קבצים

#### אודות משימה זו

SupportAssist מסיר קבצים מיותרים, תיקיות זמניות ועומס בלתי נחוץ אחר מהמחשב שלך.

#### שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
  2. באריח ניקוי קבצים, לחץ על הפעל.
- במהלך האופטימיזציה, שם המשימה המתבצעת מוצג מעל האריחים והתקדמות הסריקה מוצגת על האריח. **התראה** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה להחזיר את השינויים שבוצעו. 

#### תוצאות



כמות השטח שנחסך בכונן הקשיח מוצגת באריח נקה קבצים, בדף בית ובדף היסטוריה.

### כוונן ביצועי המחשב

#### אודות משימה זו

SupportAssist משנה את הגדרות צריכת החשמל, קובץ הרישום והקצאות הזיכרון כדי להגביר את מהירות העיבוד של המחשב.

#### שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
  2. באריח כוונן ביצועים, לחץ על הפעל.
- במהלך האופטימיזציה, שם המשימה המתבצעת מוצג מעל האריחים והתקדמות הסריקה מוצגת על האריח. **התראה** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה להחזיר את השינויים שבוצעו. 

#### תוצאות



לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מוצגת על האריח.

### אופטימיזציה של הרשת

#### אודות משימה זו

SupportAssist מעדכן את הגדרות המחשב כדי לשמור על היעילות והאמינות של הרשת.

## שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
2. באריח אופטימיזציה רשת, לחץ על הפעל.  
במהלך האופטימיזציה, שם המשימה המתבצעת מוצג מעל האריחים והתקדמות הסריקה מוצגת על האריח.  
**התראה** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה להחזיר את השינויים שבוצעו. 


## תוצאות


לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מוצגת על האריח.


# הסר וירוסים ותוכנות נוזקה

## אודות משימה זו



SupportAssist מבודד ומסיר קבצים שניזוקו על ידי וירוסים ותוכנות נוזקה כדי לשמור על אבטחת המחשב שלך. הוא גם מזה תוכנות לא רצויות (PUPs) המותקנות במחשב שלך.

**הערה** היכולת להסרת וירוסים ותוכנות נוזקה זמינה במחשבים עם תוכנית שירות פעילה מסוג ProSupport Plus, Premium Support Plus או Dell Software Support 

**הערה** היכולת להסרת וירוסים ותוכנות נוזקה זמינה במחשבים עם תוכנית שירות פעילה מסוג ProSupport Plus או Premium Support Plus. 

**הערה** היכולת להסרת וירוסים ותוכנות נוזקה אינה זמינה באזורים מסוימים, כמו למשל בסין. 

## שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
2. באריח הסר וירוסים ותוכנות נוזקה, לחץ על הצג.  
במהלך האופטימיזציה, שם המשימה המתבצעת מוצג מעל האריחים והתקדמות הסריקה מוצגת על האריח.  
**התראה** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה להחזיר את השינויים שבוצעו. 

## תוצאות

- מספר הווירוסים ותוכנות הנוזקה שהוסרו מוצג באריח הסר וירוסים ותוכנות נוזקה, בדף הבית ובדף היסטוריה.
- אם מזהות במחשב תוכנות לא רצויות, מספר התוכנות הלא רצויות שזוהו מוצג באריח הסר וירוסים ותוכנות נוזקה. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה הסר תוכנות לא רצויות.

# הסר תוכנות לא רצויות

## תנאים מוקדמים

עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

## אודות משימה זו

תוכנות לא רצויות (PUPs) הן תוכנות המותקנות ברקע בעת התקנת יישום. תוכנות לא רצויות מפחיתות את ביצועי המחשב או מציגות פרסומות לא רצויות. במהלך סריקה ידנית או אוטומטית של וירוסים ותוכנות נוזקה, SupportAssist מזהה תוכנות לא רצויות במחשב. אם מזהות תוכנות לא רצויות, סמל האריח הסר וירוסים ותוכנות נוזקה מוצג בצבע אדום ומספר התוכנות הלא רצויות אשר זוהו מוצג על האריח. באפשרותך לעיין בתוכנות הלא רצויות אשר זוהו במחשב ולהסיר אותן.

**הערה** אם מזהות תוכנות לא רצויות במהלך סריקה אוטומטית, מוצגת הודעה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה הודעות. 

## שלבים

1. פתח את SupportAssist.
2. באריח הסר וירוסים ותוכנות נוזקה, לחץ על הצג.

- מוצג דף פרטי התוכנות הלא רצויות.
3. **הערה** כברירת מחדל, כל התוכנות הלא רצויות נבחרות. באפשרותך לסקור את רשימת התוכנות הלא רצויות ולבטל את הבחירה בתוכנות הלא רצויות שאינך רוצה להסיר מן המחשב.
4. לחלופין, כדי להציג מידע נוסף על תוכנה לא רצויה, לחץ על הקישור **לחץ כאן לקבלת פרטים נוספים**.
5. לחץ על **הסר** ולאחר מכן לחץ על **אישור**.
6. לחץ על **הסר** ולאחר מכן לחץ על **אישור**.

#### תוצאות

מספר התוכנות הלא רצויות שהוסרו מוצג בדף הבית ובדף היסטוריה.

## הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המחשב

#### אודות משימה זו

התחל סריקת מחשב מלאה כדי לאתר בעיות חומרה, אופטימיזציות נדרשות ולזהות עדכונים למנהלי התקנים או ליישומי Dell המותקנים במחשב.

#### שלבים

1. בצע אחת מהפעולות הבאות:

  - פתח את SupportAssist ולחץ על **התחל כעת**.
  - פתח את SupportAssist, לחץ על **✓**, ולאחר מכן לחץ על **הפעל הכול**.

במהלך האופטימיזציה, שם המשימה המתבצעת מוצג מעל האריחים והתקדמות הסריקה מוצגת על האריח.

**⚠ התראה** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה להחזיר את השינויים שבוצעו.

  - אם לא זוהתה בעיה ולא קיימים עדכונים, תוצג הודעה בכל אריח. גודל השטח שנחסך בכונן הקשיח ומספר הווירוסים או תוכנות הנוזקה שהוסרו מוצגים בדף הבית.
  - אם מזוהים עדכוני מנהלי התקנים או יישומים במהלך הסריקה, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**. לקבלת הוראות להתקנה של עדכונים אלה, ראה **התקן עדכוני מנהל התקן**.
  - אם מזוהה בעיית חומרה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, מוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה **יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה**.
  - אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, והודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה** לאחר השלמת כל הסריקות.

**ⓘ הערה** סוג ההודעה תלוי בחומרת בעיית החומרה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה **הודעות**. כדי להסתיר הודעה לגבי בעיה, לחץ על **אישור**.

  - אם מזוהות תוכנות לא רצויות (PUPs), מוצגת הודעה על האריח **הסר וירוסים ותוכנות נוזקה**. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה **הסר תוכנות לא רצויות**.

**ⓘ הערה** פרטי הסריקות והאופטימיזציות המבוצעות במחשב שלך מוצגים בדף היסטוריה.
2. אם הבעיה נמשכת, לחץ על **עדיין זקוק לעזרה** כדי ליצור בקשת תמיכה באופן ידני.

**ⓘ הערה** היכולת ליצור בקשות תמיכה באופן ידני זמינה רק במחשבים עם תוכנית שירות פעילה ברמת Premium Support, ProSupport, Premium Support או Support Plus, או ProSupport Plus.

מוצג דף בקשת התמיכה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת ידנית של בקשת תמיכה, ראה **צור בקשת תמיכה באופן ידני**.

## סקירה כללית של העוזר הווירטואלי

השתמש בעוזר הווירטואלי מכל דף כדי לפתור בעיות במחשב, כגון בעיות ביצועים או חומרה, או כדי לשוחח בצ'אט עם נציג התמיכה הטכנית של Dell. כדי לפתור בעיה, העוזר הווירטואלי עשוי לבקש ממך לעדכן את מנהלי ההתקנים, להפעיל אופטימיזציות או ליצור בקשת תמיכה, במידת הצורך.


באמצעות מילות המפתח או הביטויים שאתה מזין בצ'אט, העוזר הווירטואלי מבין את כוונותיך ומספק קישורים למאמרי knowledge base, סרטוני הדרכה או הוראות לפתרון בעיות. אם הוא אינו מצליח להבין את הכוונה שלך, הוא מציג קטגוריות שונות של בעיות שעלולות להתרחש במחשב שברשותך. בעת בחירת קטגוריית בעיה, מוצגים הפתרונות המתאים או קישורים לפתרון בעיות. אם הבעיה לא נפתרה או לא הובנה, תנותב מחדש לנציג תמיכה טכנית של Dell.

באפשרותך להציג את תעתיקי הצ'אטים הקודמים ופרטי הפעולות שבוצעו, ולבדוק את מצב בקשת התמיכה בדף **היסטוריה**.

**הערה** בשלב זה, העוזר הווירטואלי זמין רק באזורים ובשפות מסוימים.

באפשרותך לפתור בעיות או תקלות ברכיבים הבאים במחשב:

- בעיות שמע
- מתאם
- Battery (סוללה)
- צג
- רעש המאוורר
- מיקרופון
- הפעלת Microsoft Office
- ביצועי המחשב

כדי להשתמש בעוזר הווירטואלי, לחץ על  שמוצג בפינה הימנית התחתונה של ממשק המשתמש של SupportAssist ולאחר מכן לחץ על **Start Chat**.

## יצירת בקשת תמיכה

SupportAssist מסייע לך לנטר את המחשב באופן פעיל ומעת לעת לאיתור תקלות חומרה או תוכנה. אם מזהה תקלה במחשב, SupportAssist מאפשר לך ליצור בקשת תמיכה מול התמיכה הטכנית של Dell. בהתאם לתוכנית השירות של המחשב שלך, SupportAssist יכול גם ליצור באופן אוטומטי בקשת תמיכה עבור הבעיה.

**הערה** היכולת ליצור בקשות תמיכה באופן אוטומטי אינה זמינה למחשבים לאחר תום תקופת האחריות שלהם.

## יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה

### תנאים מוקדמים

במחשבים עם מספר build של מערכת הפעלה הגדול או שווה ל-16299, עליך להחזיק בהרשאות מנהל מערכת במחשב. לקבלת השלבים הדרושים כדי לראות את מספר ה-build של מערכת ההפעלה המותקנת במחשב שלך, ראה [שאלות נפוצות](#).

### אודות משימה זו


אם יש צורך ליצור בקשת תמיכה עבור בעיה שהתגלתה במהלך סריקה אוטומטית או ידנית, אריחי האופטימיזציה של המחשב והקישורים לפתרון בעיות חומרה מושבתים בדף **פתרון בעיות**. אם ממשק המשתמש של SupportAssist ממוזער במהלך הסריקה, מוצגת הודעה על האריח **סריקת חומרה**. אם ממשק המשתמש של SupportAssist פתוח, מוצג דף פרטי הבעיה.

### שלבים

1. פתח את SupportAssist.

2. לחץ על **תקן עכשיו**.

**הערה** אם אין לך הרשאות מנהל מערכת במחשב ולא נוצר פרופיל של SupportAssist, תוצג הודעה. עליך להיכנס למחשב כמנהל מערכת, ליצור פרופיל, ולאחר מכן לנסות שוב.

**הערה** אם  מוצג על האריח, לחץ על **אישור** וצור את בקשת התמיכה מאוחר יותר. אם תלחץ על **אישור**, אריחי אופטימיזציה המחשב והקישורים בדף **פתרון בעיות** יופעלו.

מוצג דף פרטי הבעיות.

**הערה** עבור מחשבי XPS, Inspiron ו-Alienware מסוימים עם תוכנית שירות שפג תוקפה, מוצג קישור לרכישת רכיב החומרה.

3. לחץ על **הבא**.

• אם SupportAssist אינו יכול להתחבר לאינטרנט, תוצג הודעה. לחץ על קישורי פתרון הבעיות המוצגים מתחת להודעה כדי לתקן את הבעיה ולנסות שוב.

• אם לא יצרת פרופיל SupportAssist, יוצג דף הכניסה ל'חשבון שלי' ב-Dell. כדי להמשיך, צור פרופיל SupportAssist ולחץ על **סיום**.

• אם כבר יצרת פרופיל SupportAssist, פרטי הקשר והכתובת למשלוח מוצגים. כדי לעדכן את פרטי הקשר ואת הכתובת למשלוח, לחץ על **ערוך**, בצע את העדכונים הדרושים, ולאחר מכן לחץ על **סיום**.

**הערה** אם אינך מחזיק בהרשאות ניהול במחשב, אינך יכול לערוך את פרטי הקשר ואת כתובת המשלוח.

4. בדף סיכום הבעיות, לחץ על **בוצע**.

**הערה** באפשרותך לצפות בפרטי בקשת התמיכה ולעקוב אחר המצב שלה בדף **היסטוריה**.

מוצגת תצוגת האריחים בדף **הבית**, והמצב **בקשת תמיכה פתוחה** מוצג באריח **סרוק חומרה**.

## צור בקשת תמיכה באופן ידני

### אודות משימה זו

בהתאם לרמת תוכנית השירות של המחשב, באפשרותך ליצור באופן ידני בקשת תמיכה לבעיות שלא זוהו על ידי SupportAssist. לקבלת מידע על היכולות של SupportAssist במסגרת תוכניות השירות השונות, ראה [יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell](#).

## שליבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
  2. לחץ על **פתח בקשת תמיכה**.
    - אם לא בוצעו במהלך 24 השעות האחרונות סריקות ואופטימיזציות של ה-SupportAssist כל הסריקות יתחילו באופן אוטומטי. אם מזוהה בעיה במחשב שלך, הסריקה מופסקת ומוצג דף פרטי הבעיות. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה **יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה**.
    - אם בוצעו במהלך 24 השעות האחרונות סריקות ואופטימיזציות של SupportAssist, יוצג דף בקשת התמיכה.
    - אם הודעה לגבי בעיית חומרה כבר מוצגת בדף הבית, יוצג דף פרטי הבעיות. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה **יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה**.
    - אם אין לך הרשאות מנהל מערכת במחשב ולא נוצר פרופיל של SupportAssist, תוצג הודעה. עליך להיכנס למחשב כמנהל, ליצור פרופיל, ולאחר מכן לנסות שוב.
  3. אם דף בקשת התמיכה מוצג:
    - a. ברשימת **בחר קטגוריה**, בחר קטגוריית בעיה.
    - b. הזן את תיאור הבעיה.
    - c. לחץ על **הבא**.
    - אם לא יצרת פרופיל SupportAssist, יוצג דף הכניסה ל"חשבון שלי" ב-Dell. כדי להמשיך, צור פרופיל SupportAssist ולחץ על **סיום**.
    - אם כבר יצרת פרופיל SupportAssist, פרטי הקשר והכתובת למשלוח מוצגים. כדי לעדכן את פרטי הקשר ואת הכתובת למשלוח, לחץ על **ערוך**, בצע את העדכונים הדרושים, ולאחר מכן לחץ על **סיום**.
- הערה** אם אינך מחזיק בהרשאות ניהול במחשב, אינך יכול לערוך את פרטי הקשר ואת כתובת המשלוח.
4. בדף סיכום הבעיות, לחץ על **בוצע**.
- הערה** באפשרותך לצפות בפרטי בקשת התמיכה ולעקוב אחר המצב שלה בדף **היסטוריה**.
- מוצגת תצוגת האריחים בדף הבית, והמצב **בקשת תמיכה פתוחה** מוצג באריח **סרוק חומרה**.

## דף פרטי בעיות

הטבלה הבאה מתארת את המידע המוצג בדף פרטי הבעיות:

### טבלה 10. דף פרטי בעיות

| מידע                                                                                                                                                                                    | תיאור                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| תגית שירות                                                                                                                                                                              | המזהה הייחודי של המחשב. תג השירות הוא מזהה אלפאנומרי.                      |
| כתב אחריות                                                                                                                                                                              | תוכנית השירות ותאריך התפוגה שלה.                                           |
| נושא                                                                                                                                                                                    | פרטי הבעיה שבגינה נוצרה בקשת התמיכה.                                       |
| פתרון                                                                                                                                                                                   | הפתרון המומלץ.                                                             |
| אני מעוניין בתמיכה באתר הלקוח <b>הערה</b> אפשרות זו זימנה רק באזורים מסוימים ומוצגת רק עבור מחשבים עם תוכנית שירות פעילה ברמת Premium Support, Premium Support Plus או ProSupport Plus. | בחר באפשרות זו אם ברצונך כי טכנאי תמיכה של Dell יבקר באתר שלך להחלפת החלק. |

## דף סיכום בעיות

הטבלה הבאה מתארת את המידע המוצג בדף סיכום הבעיות:

### טבלה 11. דף סיכום בעיות

| מידע       | תיאור                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------|
| תג שירות   | המזהה הייחודי של המחשב. תג השירות הוא מזהה אלפאנומרי. |
| כתב אחריות | תוכנית השירות ותאריך התפוגה שלה.                      |
| נושא       | פרטי הבעיה שבגינה נוצרה בקשת התמיכה.                  |

| תיאור                      | מידע            |
|----------------------------|-----------------|
| מספר בקשת התמיכה לבעיה זו. | מספר בקשת תמיכה |


## רכיבים שניתן לשלוח

כאשר SupportAssist מזהה תקלה במחשב שלך, ייתכן שרכיב חלופי יישלח אליך באופן אוטומטי, בהתאם לתוכנית השירות של המחשב שלך. להלן רשימת החלקים שעשויים להישלח באופן אוטומטי:

- כונן קשיח
- מודול זיכרון
- כונן אופטי
- מקלדת
- עכבר
- Battery (סוללה)
- כרטיס מסך

## סקירת פתרון בעיות

הדף **פתרון בעיות** מאפשר לך לפתור בעיות בקישוריות הרשת ובביצועי המחשב. כמו כן, הוא מאפשר לך לסרוק את המחשב לאיתור בעיות חומרה ומספק קישורים לסרטוני הדרכה כדי לפתור בעיות נפוצות בחומרה ובתוכנה. הקישורים לפתרון בעיות הופעלו עבורך בהתאם לסוג חשבון המשתמש שלך. לקבלת הוראות כיצד לדעת מהו סוג חשבון המשתמש שלך, עיין בתיעוד מערכת ההפעלה בכתובת [./https://support.microsoft.com](https://support.microsoft.com).

**הערה** אם זוהתה בעיית חומרה או שנוצרה בקשת תמיכה בגין בעיה בחומרה, הקישורים לפתרון בעיות חומרה מושבתים. 

אם במחשב מותקנת מערכת ההפעלה Windows 10, הדף **פתרון בעיות** מאפשר לך גם להגדיר את הדברים הבאים:

- חשבון Microsoft Office
- עדכוני Windows אוטומטיים
- חשבון דוא"ל
- מדפסת
- דף הבית של הדפדפן
- טפט שולחן עבודה
- הגדרות עדכוני יישומים אוטומטיים, טפט חי והפעלה אוטומטית של וידיאו בחנות Microsoft

## סקירת ההיסטוריה

הדף **היסטוריה** מציג מידע על הפעילויות והאירועים של SupportAssist, כגון אופטימיזציות תוכנה, משימות לפתרון בעיות, עדכוני מנהלי התקנים, סריקות חומרה, שיחות עם העוזר הווירטואלי וכדומה. המידע עבור הפעילויות שבוצעו ב-90 הימים האחרונים מוצג בסדר כרונולוגי.

הדף **היסטוריה** מציג קישורים לצפייה בתעתיקים של שיחות הצ'אט עם העוזר הווירטואלי ולבדיקה של מצב בקשות התמיכה שלך באופן מקוון. הקישורים לנקודת שחזור שנוצרה במהלך עדכוני מנהלי התקנים מוצגים אף הם.

כברירת מחדל, מוצג מידע אודות אירועים ופעולות שבוצעו במהלך השבוע הנוכחי. תוכל להציג את הפרטים ליום מסוים או לחודש מלא. השתמש ברשימה **בחר תצוגת היסטוריה** כדי להציג פרטים של אירוע או פעילות מסוג מסוים.

בהתאם לתוכנית השירות של המחשב שברשותך, מוצגים מספר עדכוני מנהלי ההתקנים המותקנים, שטח הכונן הקשיח שהתפנה ומספר הווירוסים או תוכנות הנוזקה שנמחקו.

## קבלת תמיכה

SupportAssist מאפשר לך ליצור קשר עם נציגי התמיכה הטכנית של Dell באמצעות הטלפון, הצ'אט או המדיה החברתית. בדף **קבלת תמיכה** רשומות אפשרויות העזרה והתמיכה שזמינות עבור המחשב שלך. אפשרויות העזרה והתמיכה אליהן תוכל לגשת תלויות בתוכנית השירות של המחשב שלך ובאזור שלך. למידע אודות אפשרויות העזרה והתמיכה הזמינות לתוכניות שירות שונות, ראה **יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell**.

**הערה** אם קישוריות אינטרנט אינה זמינה, רק מספרי הטלפון ליצירת קשר עם התמיכה הטכנית של Dell באזור שלך מוצגים.

בטבלה הבאה מתוארות אפשרויות העזרה והתמיכה המוצגות בדף **קבלת תמיכה**:

### טבלה 12. הדף 'קבלת תמיכה'

| התכונה                          | תיאור                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| מאתר 'שירות נשיאה' <sup>1</sup> | מצא את מרכז שירות הנשיאה המורשה של Dell הקרוב ביותר, על בסיס מיקוד, עיר או מדינה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| התקשר אלינו <sup>1</sup>        | בהתאם לאזור, פנה לתמיכה הטכנית של Dell באמצעות מספרי יצירת הקשר המוצגים.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| התחבר באמצעות מדיה חברתית       | בהתאם לאזורך, פנה אל התמיכה הטכנית של Dell באמצעות פלטפורמות המדיה החברתית הזמינות כגון WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger או Line.                                                                                                                                                                                                                                                |
| פתח בקשת תמיכה                  | צור באופן ידני בקשת תמיכה עבור בעיית חומרה או תוכנה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה <b>צור בקשת תמיכה באופן ידני</b> .                                                                                                                                                                                                                                                    |
| תן לנו לעבוד מרחוק על המחשב שלך | אפשר לנציג תמיכה טכנית לגשת מרחוק ולשלוט במחשב כדי לפתור בעיות. לקבלת הוראות כדי להתחיל הפעלה, ראה <b>אפשר פתרון בעיות מרחוק באמצעות RemoteAssist</b> .                                                                                                                                                                                                                              |
| שליחת קבצים לתמיכה הטכנית       | שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell המתארים את הבעיה במחשב שלך, או שלח קבצים שביקש נציג התמיכה הטכנית.<br><b>הערה</b> הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא 4MB.<br>למידע אודות שליחת קבצים לתמיכה הטכנית של Dell, ראה <b>שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell</b> . למידע אודות שליחה של קובץ יומן פעילויות של המחשב לתמיכה הטכנית של Dell, ראה <b>שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell</b> . |
| עוד משאבים של Dell.com          | לחץ על הקישור כדי להציג מידע נוסף הרלוונטי למחשב.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>1</sup> מידע זה מוצג תמיד בשפה המתאימה למדינה או לאזור שבהם נרכש המחשב.

העוזר הווירטואלי מאפשר לך לפתור בעיות במחשב, לבצע אופטימיזציות או לשוחח בצ'אט עם נציג התמיכה הטכנית של Dell. כדי להשתמש בעוזר

הווירטואלי, לחץ על  שמוצג בפינה הימנית התחתונה של ממשק המשתמש של SupportAssist ולאחר מכן לחץ על **Start Chat**.

**הערה** בשלב זה, העוזר הווירטואלי זמין רק באזורים ובשפות מסוימים.

## שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell

### אודות משימה זו

אם תתבקש על ידי נציג התמיכה הטכנית של Dell, תוכל לשלוח קבצים שמתארים את הבעיה במחשב או כל קובץ אחר לבקשת נציג התמיכה. ניתן לשלוח קבצים מסוג XLSX, XLS, PDF, ODT, DOC, DOCX, GIF, PNG, JPEG, JPG, TXT, RAR, ZIP.


**הערה** הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא 4MB.

**הערה** באפשרותך לשלוח עד שלושה קבצים ביום. אם יש לך מספר קבצים, יש לדחוס את הקבצים לפורמט zip ולשלוח את קובץ ה-ZIP.

## שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קבצים**.
3. בתיבה **העלה קבצים**, לחץ על **עיון**, בחר בקובץ הנדרש ואז לחץ על **העלה**.

## תוצאות

לאחר שהקובץ נשלח, מוצג  ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

# שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell


## אודות משימה זו

שלח את קובצי יומן פעילות המחשב לתמיכה הטכנית של Dell רק אם נציג התמיכה הטכנית של Dell ביקש אותם.

## שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קובץ יומן**.

## תוצאות

לאחר שהקובץ נשלח, מוצג  ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

# פתרון בעיות מרחוק

ייתכן שנציג התמיכה הטכנית של Dell יזדקק לגישה למערכת שלך כדי לפתור בעיות מסוימות. ניתן לאפשר לו לשלוט באופן מלא במחשב מרחוק או לאפשר לו רק להתחיל את הסריקות מרחוק. אם לא תספק לו שליטה מלאה על המחשב, נציג התמיכה הטכנית יוכל רק לסרוק ולהתקין עדכונים של מנהלי התקנים או להתחיל סריקת חומרה.

כדי לאפשר לנציג התמיכה הטכנית של Dell לשלוט באופן מלא במחשב מרחוק, ראה **אפשר פתרון בעיות מרחוק באמצעות RemoteAssist**.

כדי לאפשר לנציג התמיכה הטכנית של Dell להפעיל סריקות ולהתחיל עדכונים של מנהלי התקנים במחשב שלך בלבד, ראה **אפשר פתרון בעיות מרחוק באמצעות סיוע מרחוק**.

# אפשר פתרון בעיות מרחוק באמצעות RemoteAssist

## תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.
  - נציג התמיכה הטכנית של Dell צריך להתחיל הפעלה מרחוק עבור המחשב שלך.
- הערה** אם מתבצעת סריקת מנהל התקן, סריקת חומרה או אופטימיזציה של המערכת באופן ידני, נציג התמיכה הטכנית לא יכול להתחיל את ההפעלה מרחוק.

## שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בחלונית הימנית, לחץ על **Start a remote session**.
3. קרא וקבל את התנאים וההתניות המוצגים בדף **תנאים והתניות של Dell RemoteAssist**, ולאחר מכן לחץ על **סיום**. נציג התמיכה הטכנית יכול כעת לגשת למחשב שלך מרחוק ולפתור בעיות.

# אפשר פתרון בעיות מרחוק באמצעות סיוע מרחוק

## תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר כמנהל מערכת.

- נציג התמיכה הטכנית של Dell צריך להתחיל הפעלת סיוע מרחוק למחשב שלך.
  - אין להשתמש ביישום כלשהו במחשב במצב מסך מלא או במצב מצגת.
  - אין להשבית את הודעות SupportAssist.
- הערה** אם סריקת מנהל התקן, סריקת חומרה או אופטימיזציה של המערכת מתבצעות באופן ידני, נציג התמיכה הטכנית לא יכול להתחיל את הפעלת הסיוע מרחוק.

## שלבים

1. לחץ על ההודעה **עזרה מרחוק באמצעות TechSupport** שמוצגת במרכז הפעולות של Windows.  
הדף **תנאים והתניות של Dell RemoteActions** מוצג. התנאים וההתניות אינם מוצגים אם בוצעה הפעלה במהלך השעתיים האחרונות.
2. קרא וקבל את התנאים וההתניות, ולאחר מכן לחץ על **הבא**.  
נציג התמיכה הטכנית יכול כעת לסרוק ולהתקין עדכונים למנהלי התקנים או להתחיל סריקת חומרה. אם זוהתה בעיה והיא מחייבת יצירת בקשת תמיכה, אריחי האופטימיזציה מושבתים ומוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה **יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה בסריקה**.

## ספק משוב

כאשר אתה סוגר את ממשק המשתמש של SupportAssist לאחר השלמת פעילות, מוצגת אפשרות לסקר כדי לספק משוב על החוויה הכוללת שלך עם SupportAssist for Home PCs.

**הערה** אפשרות הסקר למתן משוב זמינה כעת רק בדגמי מחשבים מסוימים ובאזורים מסוימים.

המשוב שלך יישאר חסוי ויסייע ל-Dell לערוך שיפורים במוצר. ניתן לספק את המשוב שלך לאחר ביצוע אחת מהפעילויות הבאות בממשק המשתמש של SupportAssist:

- סריקת מחשב
- אופטימיזציה של המחשב
- התקנת עדכון
- פתרון בעיות במחשב

אם ברצונך לדלג על הסקר, לחץ על **אולי בפעם הבאה** או סגור את החלון **סקר לקוח של SupportAssist**. אם תלחץ על **אולי בפעם הבאה**, אפשרות הסקר לא תוצג במשך 15 הימים הבאים.

כדי לספק את הדירוג שלך בסקר, בחר את מספר הכוכבים, ולאחר מכן לחץ על **שליחה**. אם אתה מספק דירוג של שלושה כוכבים או פחות, מוצגת אפשרות לספק הצעות לשיפור. הזן את הרעיונות שלך לשיפור בתיבה **ספר לנו כיצד נוכל לשפר את החוויה הזאת עבורך**, ולאחר מכן לחץ על **שליחה**.

לאחר השלמת הסקר פעם אחת, אפשרות לספק דירוג בסקר שוב תהיה זמינה רק לאחר 90 יום כשתשלים שוב כל אחת מהפעילויות שהוזכרו קודם לכן בממשק המשתמש של SupportAssist.

## שאלות נפוצות

1. כיצד אוכל לזהות את מספר ה-build של מערכת ההפעלה המותקנת במחשב שלי?  
בצע את השלבים הבאים:
  - a. חפש ופתח את יישום הפעל.
  - b. הזן winver ולחץ על אישור.
2. מספר ה-build של מערכת ההפעלה יוצג, לדוגמה, OS Build 15063.1266.  
כיצד אוכל לבדוק אם SupportAssist מותקן במחשב שלי?  
כדי לוודא ש-SupportAssist מותקן, בצע את הפעולות הבאות:
  - a. היכנס ל לוח בקרה < תוכניות < תוכניות ותכונות.
  - b. ברשימת התוכניות, ודא שמופיע Dell SupportAssist.
3. אם Dell SupportAssist לא נמצא ברשימת התוכניות, עליך להתקין את SupportAssist באופן ידני. ראה התקנת SupportAssist for Home PCs.  
כיצד אוכל להשבית את הודעות SupportAssist?  
לקבלת הוראות להשבית הודעות מ-SupportAssist, ראה השבת את הודעות של SupportAssist.
4. האם אני יכול לתזמן מועד לסריקת חומרה?  
כן, תוכל לתזמן סריקת חומרה. לקבלת הוראות לתזמן סריקת חומרה, ראה תזמון סריקות ואופטימיזציות אוטומטיות.
5. כיצד אוכל לערוך את פרטי הקשר והמשלוח שלי?  
לקבלת הוראות לעדכון פרטי הקשר והמשלוח, ראה עדכן פרטי קשר ומשלוח.
6. ביטלתי בטעות הודעה על תקלה. היכן וכיצד אני מקבל שוב את ההודעה, כדי שאוכל לצפות בפרטי התקלה?  
אם תבטל הודעה, היא תוצג שוב לאחר שש שעות או כאשר תאתחל את המחשב.
7. האם באפשרותי לשנות את פרטי הקשר והמשלוח במהלך יצירת בקשת תמיכה?  
כן, תוכל לשנות את פרטי הקשר והמשלוח במהלך יצירת בקשת תמיכה.
8. מדוע עלי להזין את פרטי המשלוח שלי עבור בעיה בחלק שאינו מאפשר משלוח?  
לאחר ניתוח, אם מזוהה כשל חומרה כגורם הבסיסי לבעיה, הכתובת למשלוח תשמש לצורך משלוח רכיב חלופי אליך. אם הזנת את הכתובת למשלוח במהלך הרישום של SupportAssist, הכתובת למשלוח תאוחר באופן אוטומטי לפני שליחת הודעה על בעיה.
9. מהן השפות הנתמכות בממשק למשתמש של SupportAssist?  
הממשק למשתמש של SupportAssist תומך ב-24 שפות. השפות הנתמכות הן ערבית, סינית (פשוטה), סינית (מסורתית), צ'כית, דנית, הולנדית, אנגלית, פינית, צרפתית, צרפתית (קנדית), גרמנית, יוונית, עברית, הונגרית, איטלקית, יפנית, קוריאנית, נורבגית, פולנית, פורטוגזית (ברזיל), רוסית, ספרדית, שוודית וטורקית. לקבלת הוראות לשינוי הגדרות השפה, ראה שנה הגדרת השפה
10. התקנתי את SupportAssist במחשב שלי, אך אינני יכול לפתוח אותו. מה יכולה להיות הסיבה לכך?  
SupportAssist זקוק למספר היציאה 5700 כדי לפתוח את ממשק SupportAssist. אם יישום אחר כלשהו משתמש ביציאה זו, SupportAssist אינו נפתח במחשב. ודא שאף יישום אינו משתמש ביציאה זו ולאחר מכן נסה שוב לפתוח את SupportAssist.
11. כיצד אוכל לבדוק אם יישום אחר כלשהו משתמש ביציאה 5700?  
בצע את השלבים הבאים:
  - a. חפש ופתח את יישום השירותים.
  - b. בחלונת הימנית, לחץ על Dell SupportAssist.
  - c. בחלונת השמאלית, לחץ על עצור.
  - d. מתוך תפריט התוכניות, חפש ופתח את יישום בקשת פקודה
  - e. הקלד "netstat -a -v | findstr /C:"5700" והקש Enter.
    - אם אף יישום אינו משתמש ביציאת 5700, לא יוצגו תוצאות.
    - אם יישום אחר כלשהו משתמש ביציאת 5700, מספר היציאה וסטטוס האזנה מוצגים.
  - f. הפעל מחדש את שירות Dell SupportAssist.
12. נדרש זמן רב כדי לפתוח את SupportAssist. מה עליי לעשות?  
אם נדרש זמן רב כדי לפתוח את SupportAssist, עליך לאתחל את שירות ה-SupportAssist. בצע את השלבים הבאים:

a. חפש ופתח את יישום השירותים.

b. בחלונת הימנית, לחץ על **Dell SupportAssist**.

c. בחלונת השמאלית, לחץ על **עצור** ולאחר מכן לחץ על **הפעל מחדש**.

13. **אני ניצב בפני בעיית חומרה במחשב. מדוע אין היא מזוהה על ידי SupportAssist?**

אם לא מזוהה בעיית חומרה, ודא ששירותי SupportAssist פועלים במחשב. כדי לוודא ששירותי SupportAssist פועלים:

a. חפש ופתח את יישום השירותים.

b. ודא שהסטטוס **פועל** מוצג עבור השירותים הבאים במחשב שלך:

- Dell Data Vault Collector
- Dell Data Vault Processor
- Dell Data Vault Service API
- Dell SupportAssist
- Dell Hardware Support

14. **היכן אוכל לבדוק פרטים של האופטימיזציות שבוצעו במחשב שלי במהלך אופטימיזציה מתוזמנת או ידנית?**

SupportAssist שומר את הפרטים של כל האירועים והפעולות שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים. באפשרותך לצפות בפרטי החודש, השבוע או היום המסוים בדף **היסטוריה**.

15. **מדוע נדרש ל-SupportAssist זמן רב יותר כדי לבצע את האופטימיזציות ביחס למשך הזמן המופיע באריחים?**

הזמן המוצג באריחי אופטימיזציות המחשב הוא הערכה בלבד, המבוססת על תצורת המחשב. הזמן הדרוש בפועל לביצוע האופטימיזציות עשוי להיות שונה מהערכה זו.

16. **כאשר אני לוחץ על 'התחל פעילות DellConnect' ומאשר את התנאים וההתניות, נציג התמיכה אינו יכול לגשת למחשב שלי מרחוק. מה עליי לעשות?**

בקש מנציג התמיכה לנתק את הפעילות הנוכחית ולפתוח פעילות חדשה של DellConnect.

17. **כאשר אני לוחץ על 'התחל פעילות', מדוע מופיעה הודעה המציינת כי לא קיימת פעילות של Dell RemoteAssist?**

באפשרותך להתחיל פעילות של Dell RemoteAssist רק לאחר שנציג התמיכה הטכנית של Dell מאפשר אותה. כדי להימנע מהודעת שגיאה זו, לחץ על **התחל פעילות** לאחר שנציג התמיכה מאפשר את הפעילות.

18. **כאשר אני מרחף מעל תג השירות או על מספר הדגם של המחשב, מוצגת ההודעה 'כתב אחריות לא ידוע'. מדוע?**

הכיתוב **כתב אחריות לא ידוע** עשוי להיות מוצג כתוצאה מאחת הסיבות הבאות:

- SupportAssist אינו מחובר לאינטרנט. עבור לדף **פתרון בעיות** כדי לברר את הפעולות הדרושות לפתרון בעיות בחיבור לאינטרנט.
- המחשב שלך מתחבר לאינטרנט דרך שרת Proxy. ודא שקבעת את תצורת הגדרות ה-Proxy ב-SupportAssist. ראה **קבע את תצורת הגדרות האינטרנט**.
- ייתכן שלמחשב שלך אין אחריות תקפה. צור קשר עם התמיכה הטכנית של Dell לקבלת עזרה.

19. **במהלך אופטימיזציה, SupportAssist הפסיק לעבוד. מה עליי לעשות?**

סגור ופתח מחדש את SupportAssist ולאחר מכן נסה להפעיל שוב את האופטימיזציה. אם הבעיה נמשכת, בצע את השלבים הבאים:

a. חפש ופתח את יישום השירותים.

b. בחלונת הימנית, לחץ על **Dell SupportAssist**.

c. בחלונת השמאלית, לחץ על **עצור** ולאחר מכן לחץ על **הפעל מחדש**.

20. **אני לא מקבל הודעות לגבי עדכונים של מנהלי התקנים. מה עליי לעשות?**

אם פג תוקפה של תוכנית השירות שלך, SupportAssist אינו מציג הודעות עבור עדכוני מנהלי התקנים הזמינים עבור המחשב שלך. עליך לחדש את תוכנית השירות על מנת לקבל הודעות על עדכונים עבור מנהלי התקנים.

21. **האם אוכל לעדכן את ה-BIOS במחשב התומך ב-BitLocker?**

מומלץ להשבית את הצפנת ה-BitLocker במחשב לפני עדכון ה-BIOS.

22. **כאשר אני מבצע סריקה, תוצאת הסריקה מוצגת כ'מוגדר באופן שגוי' בדף היסטוריה. אך הודעה על כך אינה מופיעה על האריח סרוק חומרה. מדוע?**

אם SupportAssist לא הצליח לסרוק רכיב במהלך סריקת החומרה, הסטטוס **מוגדר באופן שגוי** מוצג. לכן, אף הודעה אינה מוצגת על האריח **סרוק חומרה**. SupportAssist יסרוק שוב את הרכיב במהלך הסריקה הידנית היזומה או האוטומטית הבאה.

23. **היכן אוכל להציג את סיכום הקבצים וההגדרות שהועברו באמצעות Dell Migrate?**

כדי להציג את הקבצים וההגדרות שהועברו בהפעלה האחרונה, עבור אל דף הבית של Dell Migrate ולחץ על **הצג סיכום**. באפשרותך גם להציג את סיכום כל הקבצים וההגדרות שהועברו במהלך 90 הימים האחרונים בדף **היסטוריה**.

24. **מדוע Dell Data Assistant מבקש ממני להשתמש באיפוס Windows אם במחשב שלי מותקן Dell SupportAssist OS Recovery?**

Dell Data Assistant מבקש ממך למחוק את המחשב באמצעות איפוס Dell רק אם במחשב שלך מותקנת גרסה 53 של Dell SupportAssist OS Recovery ואיך. אם במחשב שלך מותקנת גרסה ישנה יותר של Dell SupportAssist OS Recovery, תתבקש להשתמש באיפוס Windows.

## משאבים עבור SupportAssist for Home PCs

סעיף זה מפרט את משאבי התיעוד וקישורים שימושיים אחרים המספקים מידע נוסף על SupportAssist for Home PCs.

### טבלה 13. משאבים עבור SupportAssist for Home PCs

| תכנים                                                            | משאב                                                   | עבור אל                                 |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| דרישות מינימום, התקנה ותכונות מוצר                               | מדריך למשתמש עבור SupportAssist for Home PCs גרסה 3.10 | מדריכים עבור SupportAssist for Home PCs |
| תכונות חדשות, שיפורים, בעיות ידועות ומגבלות במהדורה              | הערות מוצר עבור SupportAssist for Home PCs גרסה 3.10   |                                         |
| סרטוני הדרכה לקבלת מידע על התכונות של SupportAssist for Home PCs | רשימת השמעה עבור SupportAssist for Home PCs            | YouTube                                 |
| שאלות עמית לעמית בנושא SupportAssist for Home PCs                | פורום של הקהילה                                        | קהילת SupportAssist for Home PCs        |

## פנה אל Dell

חברת Dell מציעה מספר אפשרויות לתמיכה, בטלפון או דרך האינטרנט. הזמינות משתנה בהתאם למדינה/לאזור ולמוצר, וייתכן שחלק מהשירותים לא יהיו זמינים באזורך. אם אין לך חיבור אינטרנט פעיל, תוכל למצוא את פרטי ההתקשרות בחשבונית הקנייה שלך, בתעודת האריזה, בחשבון או בקטלוג מוצרי Dell.

### שלבים

1. כדי ליצור קשר עם Dell בנושאי מכירות, תמיכה טכנית או שירות לקוחות, בצע את השלבים הבאים:
    - a. עבור אל <https://www.dell.com/support>.
    - b. בחר את המדינה או האזור שלך ברשימת הבחירה בתחתית הדף.
    - c. לחץ על **Contact Support** ובחר בקישור התמיכה המתאים.
  2. כדי לחפש מדריכים ומסמכים, בצע את השלבים הבאים:
    - a. עבור אל <https://www.dell.com/support>.
    - b. לחץ על **Browse all products** (עיין בכל המוצרים).
    - c. בחר את קטגוריית המוצר המתאימה ולאחר מכן בחר את המוצר הרצוי.
    - d. כדי להציג או להוריד את המדריכים והמסמכים, לחץ על הכרטיסייה **תיעוד**.
- באפשרותך גם לגשת ישירות למדריכים ולמסמכים עבור כלי יכולת תחזוקה מ-<https://www.dell.com/serviceabilitytools>.