

SupportAssist for hjemme-PC-er, versjon 3.10

Brukerveiledning

Merknader, forholdsregler og advarsler

 **MERK:** En MERKNAD inneholder viktig informasjon som hjelper deg med å bruke produktet ditt mer effektivt.

 **FORSIKTIG:** Angir enten potensiell fare for maskinvaren eller tap av data, og forteller hvordan du kan unngå problemet.

 **ADVARSEL:** En ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

Innholdsfortegnelse

| | |
|--|-----------|
| Kapittel 1: Innledning | 5 |
| Hovedfunksjoner..... | 5 |
| Dokumentformål..... | 5 |
| Målgruppe..... | 5 |
| Nye og forbedrede funksjoner..... | 6 |
| PC-er som støttes..... | 6 |
| SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner..... | 6 |
| Andre servicetilbud..... | 8 |
| | |
| Kapittel 2: Komme i gang med SupportAssist for hjemme-PC-er | 10 |
| Minimumskrav for PC-en..... | 10 |
| Dell SupportAssist for hjemme-PC-er..... | 11 |
| Brukergrensesnitt for SupportAssist..... | 11 |
| Endre språkinnstilling..... | 12 |
| Opprette en SupportAssist-profil..... | 12 |
| Opprett Min Dell-konto..... | 13 |
| Logg på med kontoen for sosiale medier..... | 13 |
| Oppdatere kontakt- og leveringsinformasjon..... | 13 |
| Bruke en annen SupportAssist-profil..... | 14 |
| Konfigurere Internett-innstillinger..... | 14 |
| Planlagte skanninger og optimeringer..... | 14 |
| Planlegg automatiske skanninger og optimaliseringer..... | 14 |
| Oppgrader SupportAssist manuelt..... | 15 |
| Varslene..... | 15 |
| Varsler i brukergrensesnittet for SupportAssist..... | 15 |
| Varsler i Windows Action Center..... | 16 |
| Bannere på startsiden for SupportAssist..... | 18 |
| Deaktiver varslene i SupportAssist..... | 18 |
| Avinstaller SupportAssist..... | 18 |
| | |
| Kapittel 3: Oversikt over tilbakestilling og reparasjon av systemet | 20 |
| Tilbakestill PC-en til fabrikkinnstillinger..... | 20 |
| Tilbakestill PC-en, og oppdater operativsystemet..... | 21 |
| Konfigurerer innstillinger for systemreparasjon..... | 21 |
| Reparer PC-en..... | 22 |
| | |
| Kapittel 4: Oversikt over Dell Migrate | 23 |
| Migrer data fra den gamle til den nye PC-en..... | 24 |
| Slett, og tilbakestill den gamle PC-en..... | 25 |
| | |
| Kapittel 5: Oversikt over drivere og nedlastinger | 26 |
| Kategorisering av oppdateringer etter alvorlighetsgrad..... | 26 |
| Installer driveroppdateringer..... | 26 |
| Avinstaller driveroppdateringer..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| Varsler på flisen Få drivere og nedlastinger..... | 27 |
| Kapittel 6: Skanning av maskinvaren for PC-en..... | 28 |
| Skann en bestemt maskinvarekomponent..... | 28 |
| Kjøre en hurtig maskinvareskanning..... | 29 |
| Kjør en stresstest..... | 29 |
| Kapittel 7: Optimaliser PC-en..... | 31 |
| Rydd i filer..... | 31 |
| Juster PC-ytelsen..... | 31 |
| Optimaliser nettverket..... | 31 |
| Fjerne virus og skadelig programvare..... | 32 |
| Fjerne potensielt uønskede programmer..... | 32 |
| Kjør alle skanninger og optimaliseringer for PC-en..... | 33 |
| Kapittel 8: Oversikt over virtuell hjelp..... | 34 |
| Kapittel 9: Opprette støtteforespørsel..... | 35 |
| Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning..... | 35 |
| Opprette en kundestøtteforespørsel manuelt..... | 36 |
| Side med detaljer om problemet..... | 36 |
| Sammendragssiden for problemet..... | 37 |
| Deler som kan sendes..... | 37 |
| Kapittel 10: Oversikt over feilsøking..... | 38 |
| Kapittel 11: Historikkoversikt..... | 39 |
| Kapittel 12: Få kundestøtte..... | 40 |
| Send filene til Dell teknisk støtte..... | 41 |
| Send loggfiler til Dell teknisk støtte..... | 41 |
| Ekstern feilsøking..... | 41 |
| Tillat ekstern feilsøking ved hjelp av RemoteAssist..... | 41 |
| Tillat ekstern feilsøking ved hjelp av ekstern hjelp..... | 42 |
| Kapittel 13: Gi tilbakemelding..... | 43 |
| Kapittel 14: Vanlige spørsmål..... | 44 |
| Kapittel 15: Ressurser for SupportAssist for hjemme-PC-er..... | 47 |
| Kapittel 16: Kontakt Dell..... | 48 |

Innledning

SupportAssist automatiserer kundestøtte fra Dell ved proaktiv og prediktiv identifisering av problemer med maskinvaren og programvaren på PC-en. SupportAssist håndterer PC-ytelsen og stabiliseringsproblemer, forhindrer sikkerhetstrusler, overvåker og oppdager maskinvarefeil, og automatiserer prosessen med Dell teknisk støtte. SupportAssist automatiserer også opprettelse av en kundestøtteforespørsel for problemer som oppdages under skanning avhengig av Dell-serviceplanen. Hvis du vil ha informasjon om SupportAssist-funksjonene for ulike serviceplaner, kan du se [SupportAssist-funksjoner](#) og [Dell-serviceplaner](#).

MERK: I dette dokumentet henviser begrepet PC til Dell bærbare PC-er og stasjonære datamaskiner, gatewayer og innbygde PC-er.

SupportAssist gjør at du kan optimalisere PC-en ved å fjerne uønskede filer, optimalisere nettverksinnstillingene, justere opp PC-ytelsen og fjerne virus og skadelig programvare. SupportAssist identifiserer også driveroppdateringer som er tilgjengelig for PC-en.

SupportAssist samler inn og sender nødvendig informasjon om PC-en på en sikker måte til Dell teknisk støtte. Informasjonen som er samlet inn hjelper Dell med å gi deg en forbedret, effektiv og akselerert kundestøtteopplevelse.

SupportAssist for hjemme-PC-er er i samsvar med retningslinjer for tilgjengelighet for innhold på nett (WCAG) 2.1, og kan brukes med hjelpeteknologier slik som skjermlesere, skjermforstørrelser og programvare for stemmegjenkjenning.

MERK: Ikke bruk PC-musen til å navigere i brukergrensesnittet for SupportAssist når du bruker hjelpeteknologi. Du må bare navigere ved hjelp av PC-tastaturet.

Hovedfunksjoner

- Prediktiv og proaktiv oppdaging og varsel for et problem.
- Manuelt eller automatisk søk etter driveroppdateringer er tilgjengelig for PC-en.
- Skann maskinvaren for PC-en manuelt eller automatisk for å identifisere problemer.
- Opprett en automatisk kundestøtteforespørsel når det oppdages et problem med maskinvaren for PC-en.
- Opprett en manuell kundestøtteforespørsel for et problem på PC-en.
- Rydd i midlertidige filer, optimaliser nettverkstilkoblingen, finjuster PC-ytelsen og fjern virus og skadelig programvare.
- Umiddelbar tilbakerulling til et tidligere tidspunkt på PC-en for å løse oppstartsproblemer eller alle andre ytelsesproblemer.
- Lagre en kopi av de personlige filene dine på den lokale harddisken eller på en ekstern lagringsenhet ved tilbakestilling av PC-en.
- Installerer operativsystemet fra fabrikken, eller oppgrader til det nyeste operativsystemet som er tilgjengelig for PC-en.
- Gjør at tekniske kundestøtteagenter fra Dell kan starte driver- og maskinvareskanninger eksternt på PC-en for å feilsøke og løse problemer.
- Overfør filer og innstillinger til den nye Dell-PC fra den gamle PC-en ved hjelp av tjenesten Dell Migrate.

MERK: SupportAssist-funksjonene som er tilgjengelige for PC-en, varierer avhengig av Dell-serviceplanen for PC-en.

Dokumentformål

Dette dokumentet inneholder informasjon om bruk av SupportAssist for hjemme-PC-er med 64-biters Windows 10 RS4 og nyere versjoner av operativsystemet.

Hvis du vil ha informasjon om bruk av SupportAssist på PC-er som kjører Windows 10-operativsystemet i S-modus, kan du se *Brukerveiledning for SupportAssist for hjemme-PC-er for Windows 10 i S-modus* som er tilgjengelig på dokumentasjonssiden for [SupportAssist for hjemme-PC-er](#).

Målgruppe

Dette dokumentet er ment for brukere som overvåker PC-er ved hjelp av SupportAssist for hjemme-PC-er. Dette dokumentet tar også hensyn til ansatte i organisasjoner som ikke har IT-administrator, slik at de kan overvåke PC-ene selv ved hjelp av SupportAssist.

Nye og forbedrede funksjoner

- 32-biters operativsystemer støttes ikke lenger.
- Windows 10-RS3 og tidligere versjoner av operativsystemene støttes ikke lenger.
- Ekspansjon av Dell Migrate-tjenesten til nye områder og lokaliteter
- Implementering av en undersøkelse for å samle inn tilbakemelding om produktforbedringer
- Forbedringer i servicebanneret
- Forbedringer for sammendraget vises på **Start**-siden og **Historikk**-siden
- Feilrettinger

PC-er som støttes

SupportAssist støttes på følgende Dell-PC-er med 64-biters Windows 10 RS4 og nyere versjoner av operativsystemet:

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

 **MERK:** SupportAssist støttes ikke på virtuelle maskiner.

SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner

SupportAssist oppdager og varsler deg proaktivt om problemer med maskinvaren og programvaren som kan oppstå på PC-en. SupportAssist automatiserer og forenkler kontakten med Dell teknisk støtte, avhengig av Dell-serviceplanen din.

Følgende tabell viser et sammendrag av funksjoner i SupportAssist for PC-er med aktive serviceplaner for Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus og Premium Support Plus.

 **MERK:** DSS er bare tilgjengelig for PC-er i XPS-serien, Alienware-serien, Inspiron-serien og G-serien i USA med aktiv Basic-serviceplan eller utløpt serviceplan.

Tabell 1. SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner

| Funksjoner for SupportAssist | Beskrivelse | Dell-serviceplaner | | | | | |
|---|---|--------------------|------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
| | | Basic | ProSupport | Premium Support | ProSupport Plus | Premium Support Plus | Dell Software Support (DSS) |
| Planlegg maskinvare- og programvareskanninger | Du kan planlegge maskinvare- og programvareskanninger etter eget ønske. SupportAssist utfører skanningene basert på planen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Rydd i filer manuelt | Du kan slette midlertidige, redundante og andre uønskede filer fra PC-en. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Juster PC-ytelsen manuelt | Du kan justere strømminnstillingene, registerfilene og | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabell 1. SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner (forts.)

| Funksjoner for SupportAssist | Beskrivelse | Dell-serviceplaner | | | | | |
|--|---|--------------------|------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
| | | Basic | ProSupport | Premium Support | ProSupport Plus | Premium Support Plus | Dell Software Support (DSS) |
| | minnetildelingene for å finjustere PC-ytelsen. | | | | | | |
| Optimaliser nettverkstilkoblingen manuelt | Du kan optimalisere nettverkstilkoblingen ved å justere innstillingene for å få et effektivt og pålitelig nettverk. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Feilsøk problemer manuelt | Du kan reparere vanlige problemer med PC-en ved hjelp av trinnvise instruksjoner og videoopplæring som er tilgjengelige på Feilsøking-siden. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Skann, og oppdater drivere manuelt | Du kan skanne manuelt, og installere driveroppdateringer som er tilgjengelig for PC-en. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Send ut deler selv via manuelle skanninger | Hvis det oppdages et problem for deler med en gyldig serviceavtale under manuelle skanninger, blir du bedt om å bekrefte leveringsadressen for utsendelse av erstatningsdelen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Send ut deler selv via automatiserte skanninger | Hvis det oppdages et problem for deler med en gyldig serviceavtale under automatiske skanninger, blir du bedt om å bekrefte leveringsadressen din for utsendelse av erstatningsdelen. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Be om hjelp på stedet for en del som du kan bytte ut selv ¹ | Du kan be om at en servicetekniker besøker deg på stedet for å bytte ut en del som du kan bytte ut selv. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Automatisert opprettelse av kundestøtteforespørsel | Hvis det oppdages et problem under en planlagt skanning, opprettes en kundestøtteforespørsel automatisk, og en teknisk kundestøtteagent fra Dell kontakter deg for å løse problemet. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |

Tabell 1. SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner (forts.)

| Funksjoner for SupportAssist | Beskrivelse | Dell-serviceplaner | | | | | |
|---|---|--------------------|------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
| | | Basic | ProSupport | Premium Support | ProSupport Plus | Premium Support Plus | Dell Software Support (DSS) |
| Opprett en kundestøtteforespørsel manuelt | Du kan opprette en kundestøtteforespørsel manuelt for et problem som ikke oppdages av SupportAssist. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Fjern virus og skadelig programvare manuelt ² | Isoler, fjern og gjenoppsett filene som er ødelagt av virus og skadelig programvare for å holde PC-en sikker. | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Prediktiv problemoppdagning og oppretting av en kundestøtteforespørsel for forebygging av feil ³ | Hvis en del er identifisert med mulige feil, får du tilsendt et varsel. SupportAssist åpner en kundestøtteforespørsel, og en teknisk støtteagent fra Dell kontakter deg for å sende erstatningsdelen. | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Varsle om problemer med optimalisering av PC-en som er oppdaget under planlagte skanninger | Det vises et varsel i Windows Action Center om problemer med optimalisering av PC-en som er oppdaget under planlagte skanninger. | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Automatiserte optimaliseringer for PC-en ³ | SupportAssist optimaliserer PC-en automatisk under automatiserte skanninger. | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Angi foretrukket kontakttid ⁴ | Du kan oppgi foretrukket kontakttidspunkt. En teknisk kundestøtteagent fra Dell kontakter deg bare i løpet av det angitte tidspunktet. | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |

1 Hjelp på stedet for utskifting av en del som du kan bytte ut selv er bare tilgjengelig i enkelte områder.

2 Funksjonaliteten for fjerning av virus og skadelig programvare er ikke tilgjengelig i enkelte områder, for eksempel Kina.

3 Oppdagning av feil med prediktiv analyse omfatter harddisker, SSD-disker, batterier, varme og vifter for stasjonære datamaskiner.

4 Foretrukket kontakttid kan bare oppgis av kunder i USA eller Canada.

Andre servicetilbud

Du kan kjøpe flere servicetilbud for PC-en sammen med de eksisterende SupportAssist-funksjonene.

Følgende tabell beskriver servicetilbudene som du kan kjøpe for PC-en:

Tabell 2. Andre servicetilbud

| Servicetilbud | Beskrivelse | Tilgjengelighet |
|-----------------------------|--|--|
| Dell Software Support (DSS) | <p>Aktiver automatiserte programvareoptimaliseringer og funksjoner for fjerning av virus og skadelig programvare på PC-en med Basic-serviceplan eller utløpt serviceplan. Hvis du vil ha mer informasjon om SupportAssist-funksjoner som er tilgjengelige for DSS, kan du se SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner .</p> | <p>Tilgjengelig for PC-er i XPS-serien, Alienware-serien, Inspiron-serien og G-serien i USA med aktiv Basic-serviceplan eller utløpt serviceplan.</p> |
| Dell Migrate | <p>Migrer sikkert personlige data til den nye PC-en fra andre PC-er som kjører Windows-operativsystemet. Når du har migrert dataene, kan du slette og tilbakestille den gamle PC-en før du selger, gir bort eller handler på PC-en.</p> <p>i MERK: I dette dokumentet henviser termen data til filer og innstillinger som du vil overføre. Termen gammel PC henviser til PC-en som dataene er migrert fra, og ny PC henviser til Dell PC-en som dataene er migrert til.</p> | <p>Tilgjengelig for PC-er i Inspiron-serien, G-serien, XPS-serien og Alienware-serien i visse områder. Hvis du vil ha en liste over områder som støttes, kan du se delen Lokaliteter som støttes i <i>Brukerveiledning for Dell Migrate</i> som er tilgjengelig på dokumentasjonssiden Dell Data Assistant.</p> |


Komme i gang med SupportAssist for hjemme-PC-er

SupportAssist er forhåndsinstallert på alle PC-er som leveres fra Dell-fabrikken. Følg instruksjonene i denne delen for å installere, konfigurere og bruke SupportAssist hvis SupportAssist ikke er forhåndsinstallert.

Minimumskrav for PC-en

Følgende tabell viser minimumskravene for PC-en for installasjon og bruk av SupportAssist:

Tabell 3. Minimumskrav for PC-en

| Innledende merknader | Krav |
|----------------------|---|
| Operativsystem | <p>Bærbare PC-er og stasjonære datamaskiner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 og nyere (kun 64-biters) <p>Kantgatewayer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (kun 64-biters) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (kun 64-biters) <p>Innebygde kabinett-PC-er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 Professional (kun 64-biters) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (kun 64-biters) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (kun 64-biters) |
| Programvare | <p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p> MERK: Hvis du ikke har Microsoft .NET Framework 4.7.2, installerer SupportAssist den nyeste versjonen av Microsoft .NET Framework på PC-en.</p> |
| Nettleser | Microsoft Edge eller Internet Explorer 10 og nyere |
| Maskinvare | <ul style="list-style-type: none"> • Minne (RAM) – 2 GB • Ledig plass på harddisken – 1 GB |
| Nettverk | Internett-tilkobling |
| Porter | <ul style="list-style-type: none"> • 5700 – for å åpne brukergrensesnittet for SupportAssist • 9012 – for å kommunisere med Dell SupportAssist-tjenesten • 8883, 8884, 8885 eller 8886 – for å kommunisere med nettstedet for Dell-kundestøtte • 28283 – for å koble Dell-PC-en til andre PC-er for migrering av data • 28100–28700 – for å migrere dataene dine til Dell-PC-en fra andre PC-er <p>PC-en må være i stand til å koble til følgende destinasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://saservices.dell.com • https://apidp.dell.com • https://apigtwb2cnp.us.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://tdm.dell.com • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • https://www.dell.com • https://dl.dell.com • http://content.dellsupportcenter.com |


Dell SupportAssist for hjemme-PC-er

SupportAssist installeres på alle PC-er som leveres fra Dell-fabrikken som standard. Hvis SupportAssist er ikke installert på PC-en, kan du laste ned og installere SupportAssist manuelt.

Nødvendige forutsetninger

- PC-en må oppfylle minimumskravene for installasjon og bruk av SupportAssist. Se [Minimumskrav for PC-en](#).
- Du må være pålogget som administrator.

Trinn

1. Gå til www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Klikk på **Last ned nå**.
Filen SupportAssistInstaller.exe lastes ned.
3. Dobbeltklikk på filen SupportAssistInstaller.exe.
Fremdriften for installasjonen vises i vinduet **Installasjon av SupportAssist**, og det opprettes en hurtigtast på skrivebordet etter installasjonen.
 **MERK:** For PC-er med operativsystem med bygnummer 16299 eller nyere, er det ikke opprettet en hurtigtast.
4. Klikk på **Start**.
Brukergrensesnittet for SupportAssist for hjemme-PC-er vises.

Brukergrensesnitt for SupportAssist

Brukergrensesnittet for SupportAssist inneholder følgende sider:


- Hjem
- Feilsøking
- Historikk
- Få kundestøtte

Når du åpner SupportAssist for første gang, eller ikke har utført skanning eller optimalisering, vises standardvisningen på **Start**-siden. Klikk på **Start nå** for å starte alle skanninger og optimaliseringer.


Hvis du har kjørt skanninger eller optimaliseringer tidligere, vises følgende detaljer på **Start**-siden og **Historikk**-siden:


- Hvor stor harddiskplass som er gjenvunnet
- Antall driveroppdateringer som er installert, eller antall tilgjengelige driveroppdateringer
- Antall filer som er optimalisert
- Antall virus eller skadelig programvare som er fjernet

Gjeldende Dell-serviceplan for PC-en, og andre serviceplaner som gjelder for PC-en din, vises også. Når du klikker på gjeldende serviceplan, vises servicene som er inkludert i denne serviceplanen. Når du klikker på andre gjeldende serviceplaner, vises et alternativ for å oppgradere serviceplanen.

Klikk på  for å utføre en skanning eller optimalisering. Følgende fliser vises, avhengig av serviceplanen for PC-en. Hvis du vil ha informasjon om SupportAssist-funksjonene for ulike serviceplaner, kan du se [SupportAssist-funksjoner](#) og [Dell-serviceplaner](#).

- **Få drivere og nedlastinger**
- **Skann maskinvaren**
- **Rydd i filer**
- **Juster ytelsen**
- **Optimaliser nettverket**
- **Fjern virus og skadelig programvare**

 **MERK:** Hvis det oppdages et kritisk maskinvareproblem for PC-en, deaktiveres alle flisene for optimalisering av PC-en inntil du oppretter en kundestøtteforespørsel.

 **MERK:** Hvis du ikke har administratorrettigheter for PC-en, er bare fksen **Skann maskinvaren** aktivert.

Hvis det er flere Dell-servicetilbud som er tilgjengelig på PC-en din, vises koblingen til gjennomgang, kjøp eller bruken av dem i den nederste ruten. Hvis du vil ha informasjon om servicetilbudene til Dell, kan du se [Andre servicetilbud](#).

Når du beveger musepekeren over service-ID-en, vises modellnummeret og følgende detaljer:

- **Service detaljer** – serviceplan, servicetilbud, startdato og utløpsdato som gjelder for PC-en.
- **Service-ID** – den unike identifikatoren for PC-en. Service-ID er en alfanumerisk sekvens.
- **Ekspressservicekode** – den numeriske sekvensen som kan brukes ved automatisert telefonhjelp, for eksempel 987-674-723-2.
- **Minne** – mengden av RAM som er installert på systemet, for eksempel 16 GB.
- **Proseszor** – prosessortypen som er installert på systemet, for eksempel Inter Core i5 6200U.
- **Operativsystem** – operativsystemet som er installert på systemet, for eksempel Microsoft Windows 10 Pro.

Endre språkinnstilling

Om denne oppgaven

SupportAssist er tilgjengelig på 25 språk. SupportAssist er angitt til samme språk som operativsystemet som standard. Du kan endre språket i henhold til preferansene dine.

Trinn

1. Klikk på ikonet Innstillinger, og klikk på **Velg språk** øverst i høyre hjørne i bruksegrensesnittet for SupportAssist. Listen over språk vises.
2. Velg foretrukket språk.
3. Klikk på **Ja** for å starte SupportAssist på nytt i det valgte språket.
SupportAssist starter på nytt i det valgte språket, og et ✓ vises ved siden av det valgte språket.

Opprette en SupportAssist-profil

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.


Om denne oppgaven

Ved å opprette en SupportAssist-profil, kan du motta automatiserte kundestøttefunksjoner som er tilgjengelig basert på serviceplanen for PC-en. Du kan opprette en SupportAssist-profil ved å bruke Min Dell-konto eller kontoen for sosiale medier.

Trinn

1. Klikk på **Profil**, og klikk på **Fullfør profil** øverst til høyre i brukergrensesnittet for SupportAssist.
 - Hvis du ikke har godtatt vilkår og betingelser for SupportAssist, vises en melding. Klikk på koblingen **Les vilkår og betingelser for SupportAssist**, godta vilkårene, og klikk på **Lagre**, og prøv deretter på nytt.
 - Hvis SupportAssist ikke er i stand til å koble til Internett, vises en melding. Klikk på feilsøkingskoblingene som vises nedenfor feilmeldingen for å løse problemet, og prøv på nytt.
2. Gjør ett av følgende på siden **Logg på** på Min Dell-konto:
 - Utfør følgende trinn hvis du allerede har en Min Dell-konto, og vil logge på med et gangspassord:
 - a. Aktiver vippebryteren **Send meg e-post med éngangspassord**.
 - b. Skriv inn e-postadressen, og klikk på **Send passord** for å motta et passord på e-postadressen din.
 - c. Skriv inn passordet, og klikk **Logg på**.
 - Hvis du allerede har en Min Dell-konto, angir du kontolegitimasjonen, og klikker på **Logg på**.
 - Hvis du ikke har en Min Dell-konto, oppretter du en konto for å logge deg på. Se [Opprett Min Dell-konto](#).
 - Logg på med kontoen for sosiale medier. Se [Logg på med kontoen for sosiale medier](#).
3. På **Kontakt- og leveringsadresse**-siden angir du kontaktinformasjon og leveringsdetaljer.
4. Velg foretrukket kontaktmetode og foretrukket kontakttidspunkt.
 **MERK:** Alternativ for foretrukket kontakttidspunkt gjelder bare for PC-er med aktive serviceplaner for Premium Support eller Premium Support Plus i USA. eller Canada.
5. Hvis du vil legge til en sekundærkontakt, velger du **Legg til sekundærkontakt**, og skriver inn detaljene.

6. Hvis du ikke vil at SupportAssist skal opprette en kundestøtteforespørsel automatisk, sletter du avmerkingsboksen **Opprett kundestøtteforespørsler automatisk**.

 **MERK:** Funksjonen automatisk oppretting av kundestøtteforespørsel er tilgjengelig, og er bare aktivert for PC-er med en aktiv serviceplan for ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support, eller Premium Support Plus.

7. Klikk på **Utført**.
 - Hvis forsendelsesdetaljene er ugyldige, vises en melding for å oppdatere detaljene. Klikk på **Oppdater og Fullfør** for å oppdatere detaljene.
 - Hvis forsendelsesdetaljene er gyldige, vises fornavn og etternavn øverst i høyre hjørne i brukergrensesnittet for SupportAssist.


Opprett Min Dell-konto

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Trinn

1. Skriv inn fornavn, etternavn, e-postadresse og passord i delen **Opprett en konto** på siden **Logg på** på Min Dell-konto.

 **MERK:** Passordet må inneholde én stor bokstav, én liten bokstav og ett tall. Lengden på passordet må være innen mellom 8-12 tegn.

2. Angi passordet på nytt.
3. Klikk på **Opprett konto**.
En Min Dell-konto er opprettet, og du er logget på SupportAssist.

Logg på med kontoen for sosiale medier

Nødvendige forutsetninger

- Du må være pålogget som administrator.
- Du må ha en gyldig konto på én av følgende plattformer for sosiale medier:
 - Google Plus
 - Facebook

Trinn

1. Klikk på ikonet for ønsket sosiale medier på siden **Logg på** på Min Dell-konto.
2. På den samsvarende påloggingssiden for sosiale medier skriver du inn brukernavn eller e-postadresse og passord i riktige felt.
3. Klikk på **Logg inn**.
En Min Dell-konto er opprettet med legitimasjonen du skrev inn for å logge på kontoen for sosiale medier.

Oppdater kontakt- og leveringsinformasjon

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Trinn

1. Klikk på **Brukernavn** og klikk på **Profildetaljer** øverst i høyre hjørne i brukergrensesnittet for SupportAssist. Siden **Kontakt og levering** vises.
2. Oppdater detaljene som er nødvendig, og klikk på **Utført**.
 - Hvis leveringsdetaljene er ugyldige, vises en melding for å oppdatere detaljene. Klikk på **Oppdater og Fullfør** for å oppdatere detaljene.
 - **Start**-siden vises hvis leveringsdetaljene er gyldige.

Bruke en annen SupportAssist-profil

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Trinn

1. Klikk på *Brukernavn* og klikk på **Bruk en annen profil** øverst i høyre hjørne i brukergrensesnittet for SupportAssist.
2. Klikk på **Fortsett**.
Gjeldende profil er deaktivert, tilgang til lagret kontaktinformasjon og leveringsdetaljer er fjernet, og **Start**-siden vises. En kobling for å opprette en profil vises øverst i høyre hjørne i grensesnittet for SupportAssist. Se [Opprette en SupportAssist-profil](#).

Konfigurere Internett-innstillinger


Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

PC-en må være koblet til en aktiv Internett-tilkobling for å kunne bruke de automatiserte kundestøtteressursene til SupportAssist. Du kan konfigurere SupportAssist for å koble til Internett direkte eller via en proxy-server.

Trinn

1. Klikk på Innstillinger-ikonet, klikk på **Innstillinger**, og klikk deretter på **Internett** øverst i høyre hjørne i brukergrensesnittet for SupportAssist.
 2. Hvis du vil at SupportAssist skal koble direkte til Internett, velger du **Koble til direkte**.
 3. Hvis du vil at SupportAssist skal koble til Internett ved hjelp av et proxy-nettverk, utfører du følgende trinn:
 - a. Velg **Koble til ved hjelp av proxy**.
Feltet med proxy-innstillinger vises.
 - b. Skriv inn adresse, portnummer, brukernavn og passorddetaljer.
-  **MERK:** Du kan angi maks. fem sifre for portnummeret.
4. Klikk på **Lagre**.
Internett-innstillingene er konfigurert, og **Start**-siden vises.

Planlagte skanninger og optimeringer

SupportAssist skanner PC-en for å oppdage maskinvareproblemer, driveroppdateringer og nødvendige optimaliseringer for PC-en som standard. Standardfrekvensen for skanningene er avhengig av serviceplanen for PC-en.

Hvis det oppdages en viktig driveroppdatering, et maskinvareproblem, et virus eller en skadelig programvare under skanningen, vises et varsel. Varslet avhenger av operativsystemet som er installert på PC-en. Hvis systemet har en aktiv serviceplan for ProSupport Plus eller Premium Support Plus, optimerer SupportAssist automatisk systemet etter skanningen.

Planlegg automatiske skanninger og optimaliseringer

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

SupportAssist skanner PC-en for å oppdage maskinvareproblemer, driveroppdateringer og nødvendige optimaliseringer for PC-en som standard. Standardfrekvensen for skanningene avhenger av serviceplanen for PC-en. Hvis det oppdages en viktig driveroppdatering, et maskinvareproblem, virus eller skadelig programvare under skanningen, vises et varsel. Varslet avhenger av operativsystemet som er

installert på PC-en. Hvis systemet har en aktiv serviceplan for ProSupport Plus eller Premium Support Plus, optimerer SupportAssist automatisk systemet etter skanningen. Du kan velge foretrukket klokkeslett, hyppighet og dag når du vil at SupportAssist skal skanne PC-en.

Trinn

1. Klikk på ikonet Innstillinger, klikk på **Innstillinger**, og klikk deretter på **Planlegg skanninger og optimaliseringer** øverst i høyre hjørne i brukergrensesnittet for SupportAssist.
2. Kontroller at avmerkingsboksen **Slå på automatiske systemskanninger og optimaliseringer** er valgt.
3. Velg klokkeslett, frekvens og dag når du vil kjøre skanningen.
Dato for neste planlagte skanning vises.
4. Klikk på **Lagre**.
Automatiske skanninger og optimaliseringer er planlagt, og **Start**-siden vises.

Oppgrader SupportAssist manuelt

Nødvendige forutsetninger



- Du må være pålogget som administrator.
- Du må ha opprettet en SupportAssist-profil. Se [Opprette en SupportAssist-profil](#).

Om denne oppgaven

Oppgradering av SupportAssist sikrer at de nyeste SupportAssist-funksjonene er tilgjengelig på PC-en. Hvis en nyere versjon er tilgjengelig, oppgraderes SupportAssist automatisk til den nye versjonen. Du kan også kontrollere og oppgradere SupportAssist manuelt, hvis det er nødvendig.

 **MERK:** Oppgraderinger av SupportAssist er ikke tilgjengelige for PC-er som kjører Windows 7-operativsystemet.

Trinn

1. Klikk på ikonet Innstillinger, og klikk deretter på **Om SupportAssist** øverst i høyre hjørne i brukergrensesnittet for SupportAssist. SupportAssist kontrollerer automatisk om en nyere versjon av SupportAssist er tilgjengelig.
 - Hvis ingen oppdatering er tilgjengelig, vises et , og en melding angir at den nyeste versjonen av SupportAssist er installert.
 - Hvis en nyere versjon av SupportAssist er tilgjengelig, vises koblingen  og **Oppdater nå**.
2. Klikk på **Oppdater nå**.

Resultater

Den nyeste versjonen av SupportAssist er lastet ned og installert på PC-en.

Varslene

SupportAssist viser som standard varslene om maskinvare- og programvareproblemer, driveroppdateringer, åpne støtteforespørsler, serviceplan og så videre.

Varsler i brukergrensesnittet for SupportAssist

Følgende tabell gir et sammendrag av varslene som vises når du åpner SupportAssist:

Tabell 4. Varsler i brukergrensesnittet for SupportAssist

| Scenario | Handling |
|---|---|
| SupportAssist-profilen er ikke opprettet. | <ul style="list-style-type: none">• Klikk på Fullfør profil for å opprette en SupportAssist-profil. Se Opprette en SupportAssist-profil. |

Tabell 4. Varsler i brukergrensesnittet for SupportAssist (forts.)

| Scenario | Handling |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Påminn meg senere for å vise varslet når du åpner SupportAssist på nytt etter 24 timer. • Klikk på Aldri påminn meg for å stoppe SupportAssist fra å vise varslet på nytt. |
| Dell teknisk støtte jobber fortsatt med kundestøtteforespørselen. | <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Kontroller status på nett for å vise status for støtteforespørselen på nett. • Klikk på Avvis for å skjule varslet. |
| Du ikke har optimalisert PC-en de siste 28 dagene | <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Kjør alle for å kjøre alle skanninger og optimaliseringer på PC-en. • Klikk på Påminn meg senere for å vise varslet når du åpner SupportAssist på nytt etter 24 timer. • Klikk på Avbryt for å skjule varslet. |
| Serviceplanen for PC-en er i ferd med å utløpe, eller har utløpt. | <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Forny for å fornye serviceplanen for PC-en. • Klikk på Påminn meg senere for å vise varslet når du åpner SupportAssist på nytt etter 24 timer. • Klikk på Aldri påminn meg for å stoppe SupportAssist fra å vise varslet på nytt. |
| Du har fornyet serviceplanen for PC-en. | Klikk på OK for å skjule varslet. |
| Gjenoppretting av operativsystemet for SupportAssist er aktivert for PC-en din | <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Takk, jeg skjønner for å stoppe at SupportAssist viser varslet på nytt. • Klikk på Fortell meg mer for å se <i>Brukerveiledning for gjenoppretting av operativsystemet for SupportAssist</i>. |
| Hvis PC-en er kvalifisert for serviceplanen Dell Software Support (DSS), og SupportAssist oppdager redundante filer, problemer med nettverkstilkoblingen eller virus eller skadelig programvare på PC-en. i MERK: DSS-serviceplanen er tilgjengelig for PC-er i XPS-serien, Alienware-serien, Inspiron-serien og i G-serien i USA med aktiv Basic-serviceplan eller utløpt serviceplan. | <ul style="list-style-type: none"> • Hvis du vil ha mer informasjon om serviceplanen for Dell Software Support, kan du klikke på Finn ut mer. • Hvis du vil at SupportAssist skal varsle deg om serviceplanen senere, kan du klikke på Påminn meg senere. • Klikk på Avvis for å stoppe SupportAssist fra å vise varslet på nytt. |

Varsler i Windows Action Center

SupportAssist viser varsler i Windows Action Center.





i **MERK:** Varsler i Windows Action Center vises ikke på PC-er med ukjent servicestatus.

Følgende tabell gir en oppsummering av ulike typer varsler som SupportAssist viser i Windows Action Center.

Tabell 5. Varsler i Windows Action Center

| Scenario | Handling |
|---|--|
| I brukergrensesnittet for Dell Data Assistant er du utsatt for sletting av den gamle PC-en etter at du har migrert dataene til den nye PC-en. | Klikk på varslet for å åpne Dell Data Assistant eller sette varslet på pause. |
| På brukergrensesnittet for SupportAssist, er du utsatt for sletting av den gamle PC-en etter at du har migrert dataene fra den gamle PC-en til den nye PC-en. | Klikk på varslet for å åpne SupportAssist. |
| Det oppdages en driveroppdatering som haster under en planlagt skanning | Klikk på varslet for å se siden med detaljer om driveren. Hvis du vil ha instruksjoner for å installere driveroppdateringer, kan du se Installer driveroppdateringer . |

Tabell 5. Varsler i Windows Action Center (forts.)

| Scenario | Handling |
|--|---|
| Det må opprettes en kundestøtteforespørsel for et maskinvareproblem som er oppdaget under en manuelt startet eller planlagt skanning | Utfør ett av følgende trinn for harddisk, SSD, batteri, tastatur, RAM, mus, optisk stasjon eller videokort: <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Fortell meg mer for å se detaljer om problemet, og for å opprette en kundestøtteforespørsel. • Klikk på Påminn meg i morgen for å vise varslet senere. Utfør ett av følgende trinn for andre komponenter: <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på varslet for å se detaljer om problemet. • Klikk på Påminn meg i morgen for å vise varslet senere. |
| Det må opprettes en kundestøtteforespørsel for et maskinvareproblem som er oppdaget under en manuelt startet eller planlagt skanning | Utfør ett av følgende trinn for harddisk, SSD, batteri, tastatur, RAM, mus, optisk stasjon eller videokort: <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Bytt ut maskinvaren for å se detaljer om problemet, og for å opprette en kundestøtteforespørsel. • Klikk på Påminn meg i morgen for å vise varslet senere. Utfør ett av følgende trinn for andre komponenter, eller hvis serviceplanen er utløpt: <ul style="list-style-type: none"> • Klikk på Fortell meg mer for å vise detaljer om problemet. • Klikk på Påminn meg i morgen for å vise varslet senere. |
| Det opprettes en kundestøtteforespørsel automatisk for et maskinvareproblem som er oppdaget under en manuelt startet eller planlagt skanning | Ingen handling er nødvendig. |
| Det er oppdaget potensielt uønskede applikasjoner (PUP-er) under en manuelt startet eller planlagt skanning. | Klikk på varslet for å gjennomgå og fjerne PUP-er som ble oppdaget av skanningen. Hvis du vil ha instruksjoner for å fjerne PUP-er, kan du se Fjerne potensielt uønskede programmer . |
| Det oppdages virus eller skadelig programvare under en manuelt startet eller planlagt skanning. | Klikk på varslet for å se detaljer om virus eller skadelig programvare som ble oppdaget under skanningen. |
| Serviceplanen for PC-en utløper snart eller er utløpt | Klikk på varslet for å åpne SupportAssist. Det vises en kobling for å fornye serviceplanen i brukergrensesnittet for SupportAssist. |
| Status for kundestøtteforespørselen som er opprettet for PC-en er nylig oppdatert.  MERK: Varslet vises ikke når kundestøtteforespørselen er lukket. | Klikk på varslet for å åpne SupportAssist, og se status for kundestøtteforespørselen på nett. |
| Gjenoppretting av operativsystemet for SupportAssist, oppretter det første gjenopprettingspunktet på PC-en. | Klikk på varslet for å vise alternativet for systemreparasjon på siden Feilsøking . |
| Hvis systemet ditt er kvalifisert for tjenesten Dell Software Support (DSS), og SupportAssist oppdager overflødige filer, problemer med nettverkstilkoblingen, virus eller skadelig programvare under en skanning.  MERK: DSS-serviceplanen er tilgjengelig for PC-er i XPS-serien, Alienware-serien, Inspiron-serien og i G-serien i USA med aktiv Basic-serviceplan eller utløpt serviceplan. | Klikk på varslet for å åpne SupportAssist. |
| Datamaskinen din har en aktiv Premium Support Plus-serviceplan, og SupportAssist skanner og optimaliserte PC-en din automatisk. | Klikk på varslet for å åpne SupportAssist. |
| En teknisk kundestøtteagent startet en økt for ekstern skanning og installasjon av driveroppdateringer eller skanning av PC-en for maskinvareproblemer. | Klikk på OK for å se siden Vilkår og betingelser for Dell RemoteActions .  MERK: Hvis en ekstern økt ble utført i løpet av de to siste timene, vises ikke vilkår og betingelser, og den tekniske kundestøtteagenten kan starte skanningene automatisk.  MERK: Hvis Windows Focus Assist er aktivert på PC-en, vises ikke varslet. |

Bannere på startsiden for SupportAssist

Når serviceplanen for PC-en nærmer seg utløpsdatoen eller er utløpt:

- Det vises et varsel i brukergrensesnittet for SupportAssist.
- Et varsel vises i Windows Action Center.
- Det vises et banner på **Start**-siden for SupportAssist.

Du kan fornye eller oppgradere serviceplanen ved hjelp av koblingene i varslene eller banneret. Hvis du vil ha informasjon om varsler som vises i brukergrensesnittet for SupportAssist, kan du se [Varsler i brukergrensesnittet for SupportAssist](#). Hvis du vil ha informasjon om varslene som vises i Windows Action Center, kan du se [Varsler i Windows Action Center](#).

Følgende tabell beskriver bannere som vises på **Start**-siden:

Tabell 6. Bannere på startsidens for SupportAssist

| Scenario | Handling |
|---|---|
| Hvis du har kjøpt Dell Migrate-service, og ikke overfører filer og innstillinger innen 90 dager | Klikk på Ja for å gå til startsidens for Dell Migrate. |
| Du har ikke logget på PC-en som administrator der Dell Migrate-tjenesten er aktivert. | Logg på som administrator for å overføre filer og innstillinger. |
| 0–60 dager før serviceplanen utløper | Klikk på Forny for å fornye serviceplanen på nett. |
| Serviceplanen er utløpt, og er innenfor den fornybare perioden | Klikk på Forny for å fornye serviceplanen på nett. |
| Serviceplanen er utløpt, og ikke innenfor den fornybare perioden | Klikk på Kontakt Dell for å forlenge eller oppgradere serviceplanen. |

 **MERK:** Fornyelsesfunksjonen for serviceplanen på nett er bare tilgjengelig for PC-er i USA.

Deaktiver varslene i SupportAssist

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

Du kan deaktivere SupportAssist til ikke å vise varslene på PC-en. SupportAssist viser imidlertid varslene for maskinvareproblemer og viktige driveroppdateringer som oppdages under en skanning, selv om du deaktiverer varslene.

Trinn

1. Klikk på Innstillinger-ikonet, klikk på **Innstillinger**, og klikk deretter på **Varslene** øverst i høyre hjørne i brukergrensesnittet for SupportAssist
2. Slett **Jeg vil motta varslene om maskinvare- og programvareproblemer, driveroppdateringer, støtteforespørsler, og andre varsler for PC-en** og klikk på **Lagre**.
Varslene for SupportAssist er deaktivert, og **Start**-siden vises.

Avinstaller SupportAssist

Nødvendige forutsetninger

Brukergrensesnittet for SupportAssist må ikke være åpent på PC-en.

Trinn

1. Gå til **Kontrollpanel > Applikasjoner > Applikasjoner og funksjoner**.
Siden for **Avinstaller eller endre et program** vises.

2. Høyreklikk på **Dell SupportAssist**, og klikk på **Avinstaller**.
3. Klikk på **Ja** når du blir bedt om å bekrefte avinstalleringen.

Resultater

Dell SupportAssist er avinstallert.

Oversikt over tilbakestilling og reparasjon av systemet

Gjenoppretting av operativsystemet for SupportAssist gjør at du kan tilbakestille eller reparere PC-en. Du kan aktivere gjenoppretting av operativsystemet for SupportAssist fra brukergrensesnittet for SupportAssist for hjemme-PC-er.

Tilbakestilling av systemet

Funksjonen for tilbakestilling av systemet gjør at du kan tilbakestille operativsystemet for PC-en. Du kan enten tilbakestille operativsystemet til fabrikktilstand, eller installere den nyeste versjonen av operativsystemet. Følgende alternativer kan være tilgjengelig, avhengig av tilstanden for PC-en:

- Tilbakestill til fabrikkinnstillinger – installer fabrikkbildet på PC-en for å tilbakestille operativsystemet til tilstanden det var i da PC-en ble levert fra Dell-fabrikken.
- Tilbakestill og oppdater – last ned, og installer det nyeste operativsystemet på PC-en, sammen med kritiske drivere og applikasjoner.

⚠ FORSIKTIG: Tilbakestillingsprosessen sletter alle dataene på harddisken permanent, og avinstallerer alle applikasjoner eller drivere som du installerte på PC-en. Det anbefales at du sikkerhetskopierer dataene før du utfører tilbakestilling av systemet.

i **MERK:** Hvis SupportAssist ikke er i stand til å oppdage fabrikkbildet som ble installert på datamaskinen, vises bare alternativet for **Tilbakestill og oppdater**.

i **MERK:** Funksjonen for å tilbakestille PC-en ved hjelp av alternativet tilbakestill og oppdater støttes bare på visse systemer. Hvis du vil ha en liste over systemer der denne funksjonen er støttet, kan du se *Støttematrise for gjenoppretting av operativsystemet for Dell SupportAssist* som er tilgjengelig på dokumentasjonssiden for [SupportAssist for hjemme-PC](#).

Systemreparasjon

Funksjonen for systemreparasjon aktiverer umiddelbart tilbakerulling til et tidligere tidspunkt på PC-en for å løse oppstartsproblemer eller alle andre ytelsesproblemer. Denne funksjonen er automatisk aktivert på PC-er med minst 50 GB ledig harddiskplass, og der gjenoppretting av operativsystemet for Dell SupportAssist er tilgjengelig. Hvis PC-en har mindre enn 50 GB ledig harddiskplass, kan du aktivere funksjonen manuelt i SupportAssist, eller i innstillingene på kontrollpanelet i operativsystemet.

i **MERK:** Hvis det oppdages et kritisk maskinvareproblem for PC-en, deaktiveres alle funksjoner for systemreparasjon for PC-en inntil du oppretter en kundestøtteforespørsel.

Denne funksjonen hjelper deg umiddelbart med å gjenopprette PC-en til et tidligere tidspunkt. Gjenoppretting av PC-en kan hjelpe deg med å løse problemer som forårsakes av virus eller skadelig programvare, ødelagt register, skade på systemfiler, problemer med korrigeringsfiler eller drivere for operativsystemet.

i **MERK:** Denne funksjonen beskytter ikke programfilene fullstendig. Applikasjoner fra andre leverandører enn Dell som er installert på PC-en, kan fjernes når PC-en gjenoprettes til et tidligere gjenopprettingstidspunkt.

Tilbakestill PC-en til fabrikkinnstillinger

Nødvendige forutsetninger

- Du må ha administratorrettigheter for PC-en.
- Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.

Om denne oppgaven

Tilbakestill til fabrikkinnstillinger-alternativet tilbakestiller operativsystemet og standardapplikasjonene til den tilstanden de var i da PC-en ble levert fra Dell-fabrikken.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og gå til **Feilsøking > Slett alt, og tilbakestill PC-en til opprinnelig tilstand**, og klikk deretter på **Tilbakestill PC-en**.
2. Klikk på **Ja, start på nytt**.
PC-en starter på nytt, og gjenoppretting av operativsystemet i SupportAssist vises.

Neste trinn

Utfør trinnene som er angitt i **Tilbakestill datamaskinen til fabrikkinnstillinger**-delen i *Brukerveiledning for gjenoppretting av operativsystemet i Dell SupportAssist* som er tilgjengelig på dokumentasjonssiden for [SupportAssist for hjemme-PC](#).

Tilbakestill PC-en, og oppdater operativsystemet

Nødvendige forutsetninger

- Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.
- PC-en må ha tilgang til en aktiv Internett-tilkobling.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og gå til **Feilsøking > Slett alt, og tilbakestill PC-en til opprinnelig tilstand**, og klikk deretter på **Tilbakestill PC-en**.
2. Klikk på **Ja, start på nytt**.
PC-en starter på nytt, og gjenoppretting av operativsystemet i SupportAssist vises.

Neste trinn

Utfør trinnene som er angitt i delen **Tilbakestill datamaskinen, og oppdater operativsystemet** i *Brukerveiledning for gjenoppretting av operativsystemet i Dell SupportAssist* som er tilgjengelig på dokumentasjonssiden for [Gjenoppretting av operativsystemet i SupportAssist](#).

Konfigurerer innstillinger for systemreparasjon

Nødvendige forutsetninger

Gjenoppretting av operativsystem 5.1 eller nyere for SupportAssist må være tilgjengelig på PC-en.

Om denne oppgaven

Konfigurasjon av innstillinger for systemreparasjon gjør at du kan velge hvor mye harddiskplass du vil tildele for lagring av sikkerhetskopier for systemreparasjon.

 **MERK:** Hvis mengden av ledig harddiskplass som er tilgjengelig på datamaskinen er mindre enn 12 GB, opprettes ikke nye sikkerhetskopier for systemreparasjon.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, klikk på Innstillinger-ikonet, og klikk deretter på **Innstillinger**.
2. Klikk på **Systemreparasjon**.
Innstillingene for systemreparasjon vises.
3. Velg hvor mye harddiskplass du vil tildele for lagring av øyeblikksbilder for systemreparasjon, for eksempel 15 GB.
4. Klikk på **Lagre**.

Reparerer PC-en

Om denne oppgaven

Funksjonen for systemreparasjon gjør at du kan diagnostisere og feilsøke vanlige problemer som kan oppstå før datamaskinen starter opp operativsystemet. Funksjonen kontrollerer og reparerer partisjonstabellen, oppstartsfilen og tilstanden til Windows-operativsystemet.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og gå til **Feilsøking > Gjenopprett PC-en med systemreparasjon**, og klikk deretter på **Start systemreparasjon**.
2. Klikk på **Ja, start på nytt**.
PC-en starter på nytt, og gjenoppretting av brukergrensesnittet for operativsystemet for SupportAssist vises.
 - Hvis problemet er løst, vises status for **Alt tilbake til normalt**. Klikk på **UTFØRT**.
 - Hvis problemet ikke kan løses, eller hvis reparasjonen mislykkes, vises en feilmelding. Klikk på **TILBAKESTILLINGSALTERNATIVER** for å tilbakestille operativsystemet for PC-en. Se [Oversikt over tilbakestilling og reparasjon av systemet](#).

Oversikt over Dell Migrate

Dell Migrate er en tjeneste etter behov som gjør at du kan overføre de personlige filene og innstillingene dine sikkert til Dell-PC-en fra andre PC-er som kjører Windows-operativsystem 8.1 eller nyere. Når du har migrert dataene, kan du slette og tilbakestille den gamle PC-en før du selger, gir bort eller handler på PC-en. For å kjøpe Dell Migrate-tjenesten for PC-en, kan du gå til <https://www.dell.com/Migrate>.

Dell Migrate-tjenesten er bare tilgjengelig for Inspiron, G-serien, XPS og Alienware PC-er i USA. Hvis du vil ha en liste over områder som støttes, kan du se delen **Lokaliteter som støttes** i *Brukerveiledning for Dell Migrate* som er tilgjengelig på dokumentasjonssiden [Dell Data Assistant](#).

I dette dokumentet henviser termen data til filer og innstillinger som du vil overføre. Termen gammel PC henviser til PC-en som dataene er migrert fra, og ny PC henviser til Dell PC-en som dataene er migrert til.

Med Dell Migrate kan du overføre personlige filer som for eksempel dokumenter, bilder, musikk, videoer og så videre. Følgende tabell viser innstillinger som kan overføres:

Tabell 7. Innstillinger som kan overføres ved hjelp av Dell Migrate

| Type | Innstillinger |
|---------------------|---|
| Dato og klokkeslett | <ul style="list-style-type: none"> ● Ekstra kalender og klokker ● Brukerlokaltet |
| Tilpassing | <ul style="list-style-type: none"> ● Bakgrunn ● Alternativer for filutforsker <ul style="list-style-type: none"> ○ Generell ○ Mappevisninger ○ Avansert ● Oppgavelinje ● Farger |
| Maskinvare | <ul style="list-style-type: none"> ● Telefon og modem ● Faksalternativer og -kontoer |
| Bokmerker | <ul style="list-style-type: none"> ● Favoritter i Internet Explorer ● Bokmerker som er lagret i Google Chrome, Mozilla Firefox og Microsoft Edge versjon 79 eller nyere |
| Brukerkontroll | <ul style="list-style-type: none"> ● Egenskaper for mus <ul style="list-style-type: none"> ○ Primær- og sekundærknapper ○ Pekerskjemaer ● Tastatur <ul style="list-style-type: none"> ○ Repetisjonsforsinkelse for tegn ○ Repetisjonshastighet for tegn ○ Blinkhastighet for markør ● PC-lyd <ul style="list-style-type: none"> ○ Avpilling ○ Kommunikasjon ○ Lydtema ● Spilling |
| Tilgjengelighet | <ul style="list-style-type: none"> ● Høy kontrast ● Forstørrelsesglass ● Fargefiltre ● Innstillinger av veksletaster, trege taster og filtertaster for tastatur. |

Migrer data fra den gamle til den nye PC-en

Nødvendige forutsetninger

Kontroller følgende:

- Tjenesten Dell Migrate er tilgjengelig for den nye PC-en. Hvis du vil ha instruksjoner for å kjøpe, kan du gå til <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operativsystemet som er installert på den gamle PC-en er Windows 8.1 eller nyere.
- Operativsystemet som er installert på den nye PC-en er 64-biters Windows 10 RS4 eller nyere.
- Begge PC-ene er koblet til en stikkontakt.
- Du er logget på den gamle og den nye PC-en som administrator.
- Begge PC-ene er koblet til det samme, lokale nettverket.
- Det er tilstrekkelig diskplass tilgjengelig på den nye PC-en.
- Den gamle og nye PC-en må ha samme, lokale system.

Trinn

1. Utfør følgende trinn på den gamle PC-en:

- a. Gå til <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Last ned, og kjør `Dell Data Assistant.exe`.
Dell Data Assistant er installert, og det er opprettet en hurtigtast på den stasjonære datamaskinen.
- c. Åpne Dell Data Assistant, og klikk på **La oss komme i gang**.

Hvis PC-en er koblet til et offentlig nettverk, blir du bedt om å bekrefte om du gjenkjenner og stoler på nettverket, og vil å fortsette migreringen. Klikk på **Stol på nettverket** for å fortsette.


Dell Data Assistant kontrollerer den nye PC-en med Dell Migrate som er koblet til det samme, lokale nettverket. Hvis den nye PC-en oppdages, vises en bekreftelseskode.

2. Utfør følgende trinn på den nye PC-en:

- a. Åpne SupportAssist, og klikk på .
- b. Klikk på **Gå dit nå** nederst i venstre hjørne.
- c. Klikk på **La oss komme i gang** på startsidene for Dell Migrate.
 - Dell Migrate kontrollerer den gamle PC-en som er koblet til det samme, lokale nettverket, og kjører Dell Data Assistant.
 - Fanene **Feilsøking**, **Historikk** og **Få kundestøtte** er deaktivert.
- d. Skriv inn bekreftelseskode som vises på den gamle PC-en.


 **MERK:** Hvis du har SupportAssist for hjemme-PC-er, versjon 3.9 installert på den nye PC-en, må du bare bruke den kjørbare filen, versjon 1.1 eller nyere, for Dell Data Assistant.

Hvis koden er bekreftet, er PC-er koblet til, og Dell Data Assistant skanner den gamle PC-en for dataene som kan migreres.

 **MERK:** Hvis du logget på med andre brukerkontoer på den gamle og den nye PC-en, blir du bedt om å bekrefte hvis du vil fortsette. Klikk på **Fortsett** for å utføre migreringen. Under migreringen overføres bare dataene for brukerkontoen som er logget på den gamle PC-en.


3. Utfør ett av følgende trinn på den nye PC-en:

- Klikk på **Flytt alt for meg** å flytte alle filer og innstillinger fra den gamle PC-en til den nye PC-en.
- Klikk på **La meg velge hva du skal flytte** for å velge filer og innstillinger som du vil flytte, i stedet for å flytte alt.

 **MERK:** Hvis du ikke har tilstrekkelig harddiskplass på primærdisken til den nye PC-en for å flytte alle filene, vises ikke alternativet **Flytt alt for meg**. Hvis det er tilgjengelig, må du velge en annen harddisk med tilstrekkelig lagringsplass, eller velge bare de viktigste filene for migrering.

4. Alle filer og innstillinger migreres til primærdisken på den nye PC-en som standard. Utfør følgende trinn for å velge disken du vil overføre dataene til manuelt, hvis du har flere disker på den nye PC-en:




- a. Klikk på **Endre** i venstre rute.
- b. Velg disken du vil bruke, og klikk på **Bruk**.

 **MERK:** Hvis du har flere disker på den gamle PC-en, og bare én disk på den nye PC-en, opprettes separate mapper for hver disk på standardplasseringen, for eksempel `Migration_D_Drive`.

5. Klikk på **Migrer nå**.

Hvis andre applikasjoner kjører på den nye PC-en, blir du bedt om å lukke applikasjonene, og fortsette eller avbryte migreringsprosessen.

 **MERK:** Ikke lukk Dell Data Assistant, eller klikk på **Avbryt** på den gamle PC-en mens migreringen pågår.

6. Utfør ett av følgende trinn etter at migreringsprosessen er fullført:
 - Klikk på **Fullfør** hvis alle dataene ble migrert.
 - Klikk på **Vis filer som er hoppet over**, gjennomgå og velg dataene du vil migrere, og klikk deretter på **Prøv på nytt** hvis noen av dataene ikke ble migrert.
7. Du kan også klikke på  for å gi tilbakemelding, klikke på  for å migrere data fra en annen PC eller brukerkonto, eller klikke på  for å finne ut mer om sletting av den gamle PC-en.
8. Klikk på **Lukk**.
Start-siden vises. Hvis du vil ha mer informasjon om Dell Migrate, kan du se *Bruerveiledning for Dell Migrate* på dokumentasjonssiden i [Dell Data Assistant](#).

Neste trinn

Klikk på **Slett denne PC-en** i brukergrensesnittet for Dell Data Assistant for å slette og tilbake stille den gamle PC-en. Se [Slett, og tilbake still den gamle PC-en](#).


Slett, og tilbake still den gamle PC-en

Nødvendige forutsetninger

Kontroller følgende:

- Tjenesten Dell Migrate er tilgjengelig for den nye PC-en. Hvis du vil ha instruksjoner for å kjøpe, kan du gå til <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operativsystemet som er installert på den gamle PC-en er Windows 8.1 eller nyere.
- Den gamle PC-en er koblet til en stikkontakt.
- Du er logget på den gamle PC-en som administrator.
- Ingen applikasjoner kjører på den gamle PC-en.
- BitLocker er deaktivert på den gamle PC-en.


Trinn

1. Utfør følgende trinn på den gamle PC-en hvis du allerede har migrert dataene til den nye PC-en:
 - a. Åpne Dell Data Assistant.
 - b. Klikk på **Slett denne PC-en**.
 - Hvis en ekstern harddisk er koblet til PC-en, vises en melding som sier at dataene på den eksterne harddisken ikke vil bli slettet. Ta ut harddisken, og klikk på **Fortsett** for å fortsette.
 - Hvis det oppdages flere brukerkontoer på den gamle PC-en, blir du bedt om å bekrefte om du vil fortsette å slette og tilbake stille PC-en. Klikk på **Fortsett** for å fortsette.
 -  **FORSIKTIG: Hvis du klikker på Fortsett uten å migrere data til andre brukerkontoer, slettes dataene på disse brukerkontoene.**
 - Hvis det oppdages et problem for harddisken, vises en melding for å bekrefte om du vil fortsette. Klikk på **Fortsett** for å fortsette.
 - Hvis PC-en er kompatibel med gjenoppretting av operativsystemet for Dell SupportAssist versjon 5.3 eller nyere, vises ett av følgende alternativer for tilbake stilling:
 - **Start på nytt for å starte Dell-gjenoppretting** – starter PC-en på nytt, og viser brukergrensesnittet for gjenoppretting av operativsystemet for Dell SupportAssist. Velg riktig alternativ for tilbake stilling, og følg instruksjonene på skjermen for å fullføre prosessen for sletting og tilbake stilling.
 - **Start tilbake stilling av Windows** – viser alternativene for tilbake stilling av Windows. Velg riktig alternativ, og følg instruksjonene på skjermen for å fullføre prosessen for sletting og tilbake stilling.
2. Utfør følgende trinn hvis du ikke har migrert dataene til den nye PC-en:
 - a. Åpne Dell Data Assistant på den gamle PC-en, og klikk på **La oss komme i gang**.
 - b. Start migreringsprosessen på den nye PC-en. Hvis du vil ha instruksjoner for migrering av data, kan du se [Migrer data fra den gamle til den nye PC-en](#).
3. Hvis du ikke vil slette den gamle PC-en nå, klikker du på **Påminn meg senere**, velger tidspunktet du ønsker å motta meldingen, og klikker deretter på **OK**.

Oversikt over drivere og nedlastinger

Oppdatering av driverne hjelper til med å forbedre PC-ytelsen og reparere sikkerhetsrisikoene. SupportAssist skanner PC-en hver uke som standard for å oppdage oppdateringer som er tilgjengelige for drivere og Dell-applikasjoner som er installert på PC-en. Du kan konfigurere hvor ofte SupportAssist utfører skanningen, hvis påkrevd.


SupportAssist kategoriserer oppdateringene basert på alvorlighetsgrad som **Viktig**, **Sikkerhet**, **Anbefalt** og **Valgfritt**.

 **MERK:** I dette dokumentet henviser begrepet driver til BIOS, drivere, fastvare og Dell-applikasjoner som er installert på PC-en.

Kategorisering av oppdateringer etter alvorlighetsgrad

SupportAssist kategoriserer oppdateringer basert på alvorlighetsgrad som følger:

- **Viktig**– oppdateringer som må installeres.
- **Viktig**– oppdateringer som kan forhindre potensielle sikkerhetstrusler for PC-en.
- **Anbefalt**– oppdateringer som kan forbedre ytelsen for PC-en.
- **Valgfritt**

 **MERK:** Hvis en viktig eller anbefalt oppdatering er tilgjengelig, vises et varsel. Hvis du vil ha informasjon om varslene som vises av SupportAssist, kan du se [Varslene](#).

Installer driveroppdateringer


Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

SupportAssist skanner systemet, og foreslår proaktivt oppdateringer som er tilgjengelig for PC-drivere og Dell-applikasjoner. SupportAssist oppretter automatisk et gjenopprettingspunkt før installering av driveroppdateringen. Du kan bruke gjenopprettingspunktet til å avinstallere driveroppdateringen, og gå tilbake til forrige tilstand for PC-en. SupportAssist kan til enhver tid bare beholde tre gjenopprettingspunkter. Hvis et nytt gjenopprettingspunkt må opprettes, slettes det eldste gjenopprettingspunktet automatisk.

 **MERK:** Hvis du installerer en nyere versjon av BIOS som er tilgjengelig for PC-en, kan du ikke avinstallere oppdateringen.

 **MERK:** I et Windows-operativsystem er innstillingen for opprettelse av gjenopprettingspunkt deaktivert som standard. For å aktivere at SupportAssist oppretter et gjenopprettingspunkt, må du aktivere innstillingene for oppretting av gjenopprettingspunkt i Windows.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på .
2. På flisen **Hent drivere og nedlastinger** klikker du på **Kjør**.
 - Hvis oppdateringene er tilgjengelige for PC-en, vises antall tilgjengelige oppdateringer på flisen **Hent drivere og nedlastinger**.
 - Det vises en egnet melding hvis SupportAssist ikke oppdager tilgjengelige oppdateringer for PC-en.
3. Klikk på **Oppdater nå**.
Siden drivere vises.
4. Velg oppdateringene du vil installere, og klikk på **Installer**.

 **MERK:** Bestemte driveroppdateringer må installeres sammen med én eller flere andre drivere for at de skal fungere på riktig måte.
Velg alle avhengige drivere, og klikk deretter på **Installer**.

 - For oppdateringer som installeres automatisk, vises et  og status for **Utført** vises i kolonnen **Status**.

- Hvis oppdateringen må installeres manuelt, vises koblingen **Installer** i kolonnen **Status** etter at nedlastingen er fullført. Klikk på koblingen **Installer** for å installere oppdateringen.



MERK: Det kan hende at du må starte PC-en på nytt for å fullføre installasjonen av bestemte drivere.

5. Klikk **Fullfør**.
Start-siden vises. Antall drivere som er installert vises på siden **Start** og **Historikk**.
6. Hvis en oppdatering krever omstart, klikker du på **Start på nytt nå** for å starte PC-en på nytt umiddelbart. SupportAssist ber deg om å lagre filene, og lukke alle applikasjoner før du starter på nytt.
7. Klikk på **Start på nytt**.
PC-en starter på nytt automatisk for å fullføre installasjonen.

Avinstaller driveroppdateringer

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

Hvis du oppdager problemer med PC-en etter at du har oppdatert en driver, kan du avinstallere oppdateringen, og gå tilbake til forrige tilstand for PC-en.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Historikk**.
2. På siden **Historikk** klikker du på koblingen **Gjenopprett system**.
Det vises en melding som sier at PC-en vil bli gjenopprettet til tilstanden da gjenopprettingsstidspunktet ble opprettet.
3. Klikk på **Gjenopprett**.
PC-en starter automatisk med å avinstallere oppdateringen.

Varsler på flisen Få drivere og nedlastinger

Følgende tabellen beskriver ulike statusvarsler som vises på flisen **Få drivere og nedlastinger**:

Tabell 8. Varsler på flisen Få drivere og nedlastinger

| Flisikon | Oppdateringstype | Beskrivelse |
|----------|--|--|
| | Valgfritt eller ingen oppdatering er tilgjengelig | Ingen oppdatering er tilgjengelig, eller en valgfri oppdatering er tilgjengelig. |
| | Anbefalt | Bare anbefalte typer oppdateringer er tilgjengelige. |
| | Viktig eller Sikkerhet | Bare viktige oppdateringer eller flere typer oppdateringer er tilgjengelige. |

Skanning av maskinvaren for PC-en




Kjører en maskinvareskanning som gjør at du kan oppdage maskinvareproblemer på PC-en. SupportAssist skanner maskinvaren for PC-en én gang i måneden som standard for å oppdage maskinvareproblemer. Du kan også utføre ett av følgende manuelt for å identifisere et maskinvareproblem:

- Skann en bestemt maskinvarekomponent
- Kjøre en hurtig maskinvareskanning
- Kjør en stresstest

i **MERK:** Hvis SupportAssist er minimert, og det oppdages et problem under en skanning, vises et varsel på flisen **Skann maskinvaren**. Varslet forblir på flisen i opptil sju dager. Hvis du ikke oppretter en kundestøtteforespørsel for problemet innen sju dager, blir varslet fjernet automatisk.

For visse maskinvareproblemer vises navnet på problemet over flisene, og et varsel vises på flisen **Skann maskinvaren**. Varslet som vises på flisen avhenger av hvor alvorlig problemet er. Følgende tabell beskriver de ulike statusvarslene som vises på flisen **Skann maskinvaren** når det oppdages et problem under hurtigskanning av maskinvaren eller en stresstest for PC-en:

Tabell 9. Varsler på flisen Skann maskinvaren

| PC-ikon | Status | Beskrivelse |
|---|---|--|
|  | Normal | Ingen maskinvareproblemer er oppdaget. |
|  | Advarsel Hvis det oppdages et varsel for et problem, deaktiveres flisene for optimalisering av PC-en. Klikk på OK for å aktivere flisene. | Det er oppdaget et maskinvareproblem i andre komponenter enn minnemodulen eller harddiskene. |
|  | Kritisk Hvis det oppdages et kritisk maskinvareproblem, deaktiveres flisene for optimalisering av PC-en til du har opprettet en kundestøtteforespørsel. | Det er oppdaget et maskinvareproblem i minnemodulen eller harddiskene. |

Skann en bestemt maskinvarekomponent

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

Med SupportAssist kan du skanne en bestemt maskinvarekomponent som er installert på PC-en. Trinnene for å kjøre en skanning avhenger av maskinvarekomponenten som du velger.



Følgende trinn gjelder for skanning av harddisken.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på fanen **Feilsøking**.
2. Klikk på **Jeg vil feilsøke PC-en**, og klikk på **Jeg vil kontrollere en bestemt del av maskinvaren**. Listen over maskinvarekomponenter som er tilgjengelig på PC-en, vises.

i **MERK:** Klikk på koblingen **Oppdater maskinvaren** for å oppdatere listen med maskinvarekomponenter som vises.
3. I delen **Lagringsenheter** klikker du på **Harddisk**.
4. Velg testtype, og klikk på **Kjør test**.

Resultater

- Hvis ingen problemer oppdages, vises status for **Godkjent** og .
- Hvis det oppdages et problem som ikke krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, vises status for **Mislykket** og .
- Hvis det oppdages et problem som krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, vises siden med detaljer om problemet. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning](#).

Kjøre en hurtig maskinvareskanning


Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

Hurtigskanning av PC-en oppdager problemer med maskinvarekomponenter, som for eksempel harddisk, prosessor, minnemodul og så videre.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på .
2. På flisen **Skann maskinvaren** klikker du på **Kjør**.

Resultater

- Det vises et varsel på flisen hvis det ikke oppdages problemer.
- Hvis det oppdages et problem som krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, deaktiveres optimaliseringsflisene, og siden med detaljer om problemet vises. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning](#).
- Hvis det oppdages et problem som ikke krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, vises navnet på problemet ovenfor flisene, et varsel vises på flisen **Skann maskinvaren** og optimaliseringsflisene deaktiveres. Klikk på **OK** for å aktivere flisene.


Kjør en stresstest

Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.

Om denne oppgaven

Stresstesten oppdager problemer med komponenter som for eksempel PC-kort, optiske stasjoner og kamera. Den oppdager også problemer med komponenter som skannes under hurtigskanningen.

 **FORSIKTIG:** Under en stresstest kan du se at skjermen blinker, og det kan hende at du ikke kan bruke PC-en.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på fanen **Feilsøking**.
2. Klikk på **Jeg vil feilsøke PC-en**, og klikk deretter på **Jeg vil skanne hele PC-en**.
3. Klikk på **Start**.
Det vises en melding som ber deg om å lagre filene og lukke alle applikasjonene.
4. Etter at du har lagret filene og lukket alle applikasjonene, klikker du på **OK** for å kjøre testen.
Under testen vises navnet på oppgaven som kjører ovenfor flisene, og fremdriften av skanningen vises på flisen **Skann maskinvaren**.

Resultater

- Det vises et varsel på flisen hvis det ikke oppdages problemer.

- Hvis det oppdages et problem som krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, deaktiveres optimaliseringsflisene, og siden med detaljer om problemet vises. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning](#).
- Hvis det oppdages et problem som ikke krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, vises navnet på problemet ovenfor flisene, et varsel vises på flisen **Skann maskinvaren**, og optimaliseringsflisene deaktiveres. Klikk på **OK** for å aktivere flisene.

Optimaliser PC-en

SupportAssist hjelper deg med å optimalisere PC-en ved å kjøre en diagnostikkserie for å identifisere modifikasjoner av filer og innstillinger på PC-en. Optimaliseringer for SupportAssist forbedrer hastigheten for PC-en, tilgjengelig lagringsplass og stabiliteten for PC-en ved å:


- Fjerne midlertidige filer
- Justere PC-ytelsen
- Optimalisere nettverket
- Fjerner virus, skadelig programvare, og potensielt uønskede applikasjoner (PUP-er)

Rydd i filer

Om denne oppgaven

SupportAssist fjerner overflødige filer, midlertidige mapper og annet unødvendig rot fra PC-en.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på .
2. På **Rydd i filer**-flisen klikker du på **Kjør**.

Under optimaliseringen vil navnet på oppgaven som kjører, vises over panelet, og fremdriftsstatus for skanningen vises på panelet.

 **FORSIKTIG: Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.**

Resultater


Mengden av harddiskplass som er lagret vises på **Rydd i filer**-flisen, **Start**-siden og **Historikk**-siden.

Juster PC-ytelsen

Om denne oppgaven

SupportAssist justerer strøminnstilling, register og minnetildeling for å maksimere behandlingshastigheten for PC-en.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på .
2. På **Juster ytelse**-flisen klikker du på **Kjør nå**.

Under optimaliseringen vil navnet på oppgaven som kjører, vises over panelet, og fremdriftsstatus for skanningen vises på panelet.

 **FORSIKTIG: Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.**

Resultater

Etter at optimalisering er fullført, vises et egnet varsel på flisen.

Optimaliser nettverket

Om denne oppgaven

SupportAssist oppdaterer PC-innstillingene for å holde nettverket effektivt og pålitelig.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på .
2. Klikk på **Kjør** på **Optimaliser nettverk**-flisen.

Under optimaliseringen vil navnet på oppgaven som kjører, vises over panelet, og fremdriftsstatus for skanningen vises på panelet.

 **FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.


Resultater


Etter at optimalisering er fullført, vises et egnet varsel på flisen.


Fjerne virus og skadelig programvare

Om denne oppgaven


SupportAssist isolerer og fjerner filer som er infisert av virus og skadelig programvare, for å holde PC-en sikker. SupportAssist oppdager også potensielt uønskede applikasjoner som er installert på PC-en.

 **MERK:** Funksjonen for å fjerne virus og skadelig programvare er tilgjengelig for PC-er med aktiv serviceplan for ProSupport Plus, Premium Support Plus eller Dell-programvarestøtte.

 **MERK:** Funksjonen for å fjerne virus og skadelig programvare er bare tilgjengelig for PC-er med aktiv serviceplan for ProSupport Plus eller Premium Support Plus.

 **MERK:** Funksjonaliteten for fjerning av virus og skadelig programvare er ikke tilgjengelig i enkelte områder, for eksempel Kina.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på .
2. På **Fjern virus og skadelig programvare**-flisen klikker du på **Kjør**.

Under optimaliseringen vil navnet på oppgaven som kjører, vises over panelet, og fremdriftsstatus for skanningen vises på panelet.

 **FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.

Resultater

- Antall virus og skadelig programvare som er fjernet, vises på **Fjern virus og skadelig programvare**-flisen, **Start**-siden og **Historikk**-siden.
- Hvis potensielt uønskede applikasjoner er oppdaget på PC-en, vises antall potensielt uønskede applikasjoner som er oppdaget på **Fjern virus og skadelig programvare**-flisen. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du fjerner potensielt uønskede applikasjoner, kan du se [Fjerne potensielt uønskede programmer](#).

Fjerne potensielt uønskede programmer


Nødvendige forutsetninger

Du må være pålogget som administrator.


Om denne oppgaven

Potensielt uønskede applikasjoner er applikasjoner som installeres i bakgrunnen når du installerer en applikasjon. Potensielt uønskede applikasjoner redusere PC-ytelsen eller viser uønskede annonser.

SupportAssist oppdager potensielt uønskede applikasjoner på PC-en under en manuelt startet eller automatisert skanning etter virus og skadelig programvare. Hvis potensielt uønskede applikasjoner oppdages, vises **Fjern virus og skadelig programvare**-flisikonet i rødt, og antall potensielt uønskede applikasjoner som ble oppdaget vises på flisen. Du kan gjennomgå og fjerne potensielt uønskede applikasjoner som ble oppdaget på PC-en.

 **MERK:** Hvis potensielt uønskede applikasjoner oppdages under en automatisert skanning, vises et varsel. Hvis du vil ha informasjon om varslene som vises av SupportAssist, kan du se [Varslene](#).

Trinn

1. Åpne SupportAssist.
2. På **Fjern virus og skadelig programvare**-flisen klikker du på **Vis**. Siden med detaljer om potensielt uønskede applikasjoner vises.
 **MERK:** Alle potensielt uønskede applikasjoner er valgt som standard Du kan gjennomgå og slette utvalget av potensielt uønskede applikasjoner som du ikke vil fjerne fra PC-en.
3. Hvis du vil se mer informasjon om potensielt uønskede applikasjoner, klikker du på **Klikk her for flere detaljer**-koblingen.
4. Klikk på **Fjern**, og klikk deretter på **Bekreft**. De valgte, potensielt uønskede applikasjonene er fjernet fra PC-en.
5. Klikk på **OK**.

Resultater


Antall uønskede applikasjoner som ble fjernet vises på **Start**-siden og **Historikk**-siden.

Kjør alle skanninger og optimaliseringer for PC-en





Om denne oppgaven

Start en fullstendig skanning av PC-en for å identifisere maskinvareproblemer og påkrevde optimaliseringer, og identifiser oppdateringer av drivere eller Dell-applikasjoner som er installert på PC-en.

Trinn

1. Utfør ett av følgende:
 - Åpne SupportAssist og klikk på **Start nå**.
 - Åpne SupportAssist, klikk på , og klikk deretter på **Kjør alle**.

Under optimaliseringen vil navnet på oppgaven som kjører, vises over panelet, og fremdriftsstatus for skanningen vises på panelet.


 **FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.
 - Hvis ingen problemer oppdages, og det ikke finnes noen oppdateringer, vises en egnet melding på hver flis. Hvor stor harddiskplass som er lagret, og antall virus eller skadelig programvare som er fjernet, vises på **Start**-siden.
 - Hvis det oppdages driver- eller applikasjonsoppdateringer under skanningen, vises oppdateringstype og antall tilgjengelige oppdateringer på flisen **Få drivere og nedlastinger**. Hvis du vil ha instruksjoner for å installere disse oppdateringene, kan du se [Installer driveroppdateringer](#).
 - Hvis det oppdages et maskinvareproblem som krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, vises siden med detaljer om problemet. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning](#).
 - Hvis det oppdages et problem som ikke krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, vises navnet på problemet ovenfor flisene, og et varsel vises på flisen **Skann maskinvaren** etter at alle skanningene er fullført.
 **MERK:** Varslene avhenger av hvor alvorlig problemet med maskinvaren er. Hvis du vil ha informasjon om varslene som vises av SupportAssist, kan du se [Varslene](#). Klikk på **OK** for å skjule varslene for problemet.
 - Det vises et varsel på flisen **Fjern virus og skadelig programvare** hvis det er oppdaget potensielt uønskede applikasjoner (PUP-er). Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du fjerner potensielt uønskede applikasjoner, kan du se [Fjerne potensielt uønskede programmer](#).
 -  **MERK:** Detaljer om skanninger og optimaliseringer som er utført på PC-en vises på **Historikk**-siden.
2. Hvis problemet vedvarer, klikker du på **Trenger du fortsatt hjelp** for å opprette en kundestøtteforespørsel manuelt.
 **MERK:** Manuell oppretting av kundestøtteforespørsel gjelder bare for PC-er med en aktiv serviceplan for Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus eller ProSupport Plus.
- Siden kundestøtteforespørsel vises. Hvis du vil ha instruksjoner om manuell oppretting av en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprette en kundestøtteforespørsel manuelt](#).

Oversikt over virtuell hjelp

Bruk Virtual Assistant fra hvilken som helst side for å feilsøke problemer med PC-en slik som dårlig ytelse eller maskinvareproblemer eller chatte med en teknisk kundestøtteagent fra Dell. For å feilsøke et problem, kan det hende at Virtual Assistant ber deg om å oppdatere driverne, kjøre optimaliseringer eller opprette en kundestøtteforespørsel, hvis det er nødvendig.


Virtual Assistant forstår, ved hjelp av nøkkelordene eller frasene som du angir i chatten hensikten, og gir koblinger til artikler i kunnskapsbasen, videoopplæringer eller gir instruksjoner om feilsøking. Hvis den ikke er i stand til å forstå hensikten, viser den ulike problemkategorier som kan oppstå på PC-en. Når du velger en problemkategori, vises de tilknyttede koblingene for oppløsning og feilsøking. Du blir omdirigert sømløst til en teknisk kundestøtteagent fra Dell hvis problemet ikke er forstått eller løst.

Du kan se tidligere chatteutskifter, detaljer om handlinger som ble utført, og kontrollere status for kundestøtteforespørselen på siden **Historikk**.

 **MERK:** Virtual Assistant er for øyeblikket bare tilgjengelig i visse områder og på enkelte språk.

Du kan feilsøke følgende PC-problemer eller komponenter:

- Lydproblemer
- Adapter
- Batteri
- Skjerm
- Viftestøy
- Mikrofon
- Aktivering av Microsoft Office
- PC-ytelse

For å bruke Virtual Assistant, klikker du på  som vises i nederste, høyre hjørnet i brukergrensesnittet for SupportAssist, og klikker deretter på **Start chat**.

Opprette støtteforespørsel

SupportAssist hjelper deg med proaktiv og regelmessig overvåking av PC-en for problemer med maskinvaren eller programvaren. Hvis det oppdages et problem på PC-en, kan du bruke SupportAssist til å opprette en støtteforespørsel ved hjelp av Dell teknisk støtte. Avhengig av serviceplanen din, kan SupportAssist også opprette automatisk en støtteforespørsel for problemet.

 **MERK:** Funksjonen for automatisk oppretting av kundestøtteforespørsel er ikke tilgjengelig for PC-er med utløpt service.

Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning

Nødvendige forutsetninger


Du må ha administratorrettigheter for PC-en for PC-er med operativsystem med bygnummer 16299 eller nyere. For trinn for å se bygnummeret for operativsystemet som er installert på PC-en, kan du se [Vanlige spørsmål](#).



Om denne oppgaven

Hvis du må opprette en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages under en manuelt startet eller automatisert skanning av optimaliseringsflisene og koblingene for PC-en for å feilsøke maskinvareproblemer som er deaktivert på siden **Feilsøking**. Hvis brukergrensesnittet for SupportAssist minimeres under skanningen, vises et varsel på flisen **Skann maskinvare**. Hvis brukergrensesnittet for SupportAssist er åpent, vises siden med detaljer om problemet.


Trinn

1. Åpne SupportAssist.
2. Klikk på **Reparer nå**.


 **MERK:** Hvis du ikke har administratorrettigheter for PC-en, og det ikke er opprettet en SupportAssist-profil, vises en melding. Du må logge på PC-en som administrator, opprette en profil, og deretter prøve på nytt.


 **MERK:** Hvis det  vises på flisen, klikker du på **OK**, og oppretter kundestøtteforespørselen senere. Hvis du klikker på **OK**, optimaliserer PC-en flisene og koblingene på siden **Feilsøking**.

Siden med detaljer om problemet vises.

 **MERK:** For XPS-, Inspiron- og Alienware-PC-er med utløpt serviceplan i enkelte områder, vises en kobling for å kjøpe maskinvarekomponenten.

3. Klikk på **Neste**.
 - Hvis SupportAssist ikke er i stand til å koble til Internett, vises en melding. Klikk på feilsøkingskoblingene som vises nedenfor meldingen for å løse problemet, og prøv på nytt.
 - Hvis du ikke har opprettet en SupportAssist-profil, vises **Påloggingssiden** for Min Dell-konto. For å fortsette, må du opprette en SupportAssist-profil og klikke på **Fullfør**.
 - Hvis du allerede har opprettet en SupportAssist-profil, vises kontaktinformasjon og forsendelsesadressen. Hvis du vil oppdatere kontaktinformasjonen og forsendelsesadressen, klikker du på **Rediger**, utfører de nødvendige oppdateringene, og klikker på **Fullfør**.

 **MERK:** Hvis du ikke har administratorrettigheter for PC-en, kan du ikke redigere kontaktinformasjon og leveringsadresse.
4. Klikk på **Utført** på sammendragssiden for problemet

 **MERK:** Du kan se detaljer og spore status for kundestøtteforespørselen på siden **Historikk**.

Visning av fliser på **Start**-siden vises, og status for **Åpne en kundestøtteforespørsel** vises på flisen **Skann maskinvaren**.


Opprette en kundestøtteforespørsel manuelt


Om denne oppgaven

Du kan opprette en kundestøtteforespørsel manuelt for problemet som ikke er oppdaget av SupportAssist, avhengig av serviceplanen for PC-en. Hvis du vil ha informasjon om SupportAssist-funksjonene for ulike serviceplaner, kan du se [SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner](#).

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på fanen **Få kundestøtte**.
2. Klikk på **Åpne en kundestøtteforespørsel**.
 - Hvis SupportAssist-skanninger og -optimaliseringer ikke er utført i de siste 24 timene, aktiveres alle skanningene automatisk. Hvis det oppdages et problem på PC-en stopper skanningen, og siden med detaljer om problemet vises. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning](#).
 - Hvis skanninger og optimaliseringer av SupportAssist er utført i de siste 24 timene, vises siden kundestøtteforespørsel.
 - Hvis et varsel om et maskinvareproblem allerede vises på **Start**-siden, vises siden med detaljer om problemet. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning](#).
 - Hvis du ikke har administratorrettigheter for PC-en, og det ikke er opprettet en SupportAssist-profil, vises en melding. Du må logge på PC-en som administrator, opprette en profil, og deretter prøve på nytt.
3. Hvis siden for kundestøtteforespørsel vises:
 - a. Fra listen **Velg kategori** velger du en egnet problemkategori.
 - b. Angi beskrivelsen av problemet.
 - c. Klikk på **Neste**.
 - Hvis du ikke har opprettet en SupportAssist-profil, vises **Påloggingssiden** for Min Dell-konto. For å fortsette, må du opprette en SupportAssist-profil og klikke på **Fullfør**.
 - Hvis du allerede har opprettet en SupportAssist-profil, vises kontaktinformasjon og forsendelsesadressen. Hvis du vil oppdatere kontaktinformasjonen og forsendelsesadressen, klikker du på **Rediger**, utfører de nødvendige oppdateringene, og klikker på **Fullfør**.

 **MERK:** Hvis du ikke har administratorrettigheter for PC-en, kan du ikke redigere kontaktinformasjon og leveringsadresse.
4. Klikk på **Utført** på sammendragssiden for problemet.


 **MERK:** Du kan se detaljer og spore status for kundestøtteforespørselen på siden **Historikk**.

Visning av fliser på **Start**-siden vises, og status for **Åpne en kundestøtteforespørsel** vises på flisen **Skann maskinvaren**.

Side med detaljer om problemet

Følgende tabell beskriver informasjonen som vises på siden med detaljer om problemet.

Tabell 10. Side med detaljer om problemet

| Informasjon | Beskrivelse |
|---|--|
| Service-ID | Den unike identifikatoren for PC-en. Service-ID er en alfanumerisk sekvens. |
| Service | Serviceplan og utløpsdato. |
| Problem | Detaljer om problemet som støtteforespørselen er opprettet for. |
| Løsning | Den anbefalte løsningen. |
| Jeg ønsker støtte på stedet  MERK: Dette alternativet er bare tilgjengelig i enkelte områder, og vises bare for PC-er med en aktiv serviceplan for Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport eller ProSupport Plus. | Velg denne avmerkingsboksen hvis du vil at en Dell-kundestøttetekniker kommer til deg for å skifte ut delen. |

Sammendragssiden for problemet

Følgende tabell beskriver informasjonen som vises på sammendragssiden for problemet.

Tabell 11. Sammendragssiden for problemet

| Informasjon | Beskrivelse |
|----------------------------|---|
| Service-ID | Den unike identifikatoren for PC-en. Service-ID er en alfanumerisk sekvens. |
| Service | Serviceplan og utløpsdato. |
| Problem | Detaljer om problemet som støtteforespørselen er opprettet for. |
| Støtteanmodning nr. | Nummer for støtteanmodning for problemet. |

Deler som kan sendes


Når SupportAssist oppdager et problem på PC-en, kan en reservedel sendes til deg automatisk avhengig av Dell-serviceplanen for PC-en.

Følgende deler er deler som kan sendes automatisk:

- Harddisken
- Minnemodul
- Optisk stasjon
- Tastatur
- mus
- Batteriet
- Videokort

Oversikt over feilsøking

Siden **Feilsøking** gjør at du kan feilsøke problemer med nettverkstilkoblingen og PC-ytelsen. Gjør at du også kan skanne PC-en for maskinvareproblemer, og gir koblinger for videoopplæring for feilsøking av vanlige problemer med maskinvaren og programvaren. Feilsøkingskoblingene som er aktivert for deg, avhenger av brukerkontotype. Hvis du vil ha instruksjoner om brukerkontotype, kan du se dokumentasjon om operativsystemet på <https://support.microsoft.com/>.

 **MERK:** Hvis det oppdages et maskinvareproblem, eller en kundestøtteforespørsel opprettes for et maskinvareproblem, vises koblingene for feilsøking av maskinvareproblemene.

Hvis PC-en kjører Windows 10-operativsystemet, kan du også sette opp følgende på siden **Feilsøking**:

- Microsoft Office-kontoen
- Automatiske Windows-oppdateringer
- E-postkontoen
- Skriveren
- Startsidene for nettleseren
- Bakgrunnen på skrivebordet
- Automatiske oppdateringer av applikasjoner, dynamisk flis og innstillinger for automatisk avspilling av video i Microsoft Store

Historikkoversikt

Historikk-siden viser informasjon om SupportAssist-aktiviteter og hendelser slik som programvareoptimaliseringer, feilsøkingsoppgaver, driveroppdateringer, maskinvareskanninger, Virtual Assistant-samtaler og så videre. Informasjon om aktivitetene som ble utført i løpet av de siste 90 dagene i kronologisk rekkefølge.


Historikk-siden viser koblinger for å se utskrift av chattersamtaler med Virtual Assistant, og for å kontrollere status for kundestøtteforespørsle på nett. Koblinger for gjenopprettingspunkt som opprettes under driveroppdateringer vises også.

Informasjon om hendelser og aktiviteter som ble utført i løpet av denne uken vises som standard. Du kan se detaljer for en bestemt dag eller hele måneden. Bruk listen **Velg historikkvisning** for å se detaljer om en bestemt type hendelse eller aktivitet.

Antall driveroppdateringer som er installert, harddiskplass som er lagret og antall virus eller skadelig programvare som er slettet vises, avhengig av serviceplanen for PC-en.


Få kundestøtte

SupportAssist gjør at du kan kontakte tekniske kundestøtteagenter fra Dell via telefon, chat eller sosiale medier. Siden **Få kundestøtte** inneholder alternativer for hjelp og kundestøtte som er tilgjengelig for PC-en. Alternativene for hjelp og kundestøtte som du kan få tilgang til avhenger av serviceplanen for PC-en og området ditt. Hvis du vil ha informasjon om alternativer for hjelp og kundestøtte for ulike serviceplaner, kan du se [SupportAssist-funksjoner](#) og [Dell-serviceplaner](#).

 **MERK:** Hvis Internett-tilkobling ikke er tilgjengelig, vises bare kontaktnumrene for tekniske kundestøttekontakter fra Dell for området ditt.


Følgende tabell beskriver alternativer for hjelp og kundestøtte som vises på siden **Få kundestøtte**.

Tabell 12. Siden Få kundestøtte

| Funksjon | Beskrivelse |
|--|---|
| Indikator for innleveringsservice¹ | Finn nærmeste, autoriserte Dell-senter for innleveringsservice basert på postnummer, by eller stat. |
| Ring oss¹ | Kontakt Dell teknisk støtte ved hjelp av kontaktnumrene som vises, avhengig av område. |
| Koble til sosiale medier | Kontakt Dell teknisk støtte via plattformer for sosiale medier, som for eksempel WeChat, WhatsApp, Facebook, Messenger eller Line, avhengig av område. |
| Åpne en kundestøtteforespørsel | Opprett en kundestøtteforespørsel manuelt for et maskinvareproblem eller et programvareproblem. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se Opprette en kundestøtteforespørsel manuelt . |
| La oss jobbe eksternt på PC-en din | Gjør at en teknisk kundestøtteagent får eksternt tilgang til og kontrollerer PC-en for å feilsøke problemer. Hvis du vil ha instruksjoner for å starte en økt, kan du se Tillat eksternt feilsøking ved hjelp av RemoteAssist . |
| Send filer til teknisk støtte | Send filene med beskrivelse av problemet for PC-en til Dell teknisk støtte, eller send filene som er forespurt av en teknisk kundestøtteagent.  MERK: Den maksimale størrelsen på filen som du kan sende er 4 MB. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du sender filene til Dell teknisk støtte, kan du se Send filene til Dell teknisk støtte . Hvis du vil ha informasjon om hvordan du sender loggfiler om PC-aktivitet til Dell teknisk støtte, kan du se Send loggfiler til Dell teknisk støtte . |
| Flere ressurser på Dell.com | Klikk på koblingen for å se mer informasjon som er tilgjengelig for PC-en. |

¹ Denne informasjonen vises alltid på språket som gjelder for landet eller området der PC-en ble kjøpt.

Virtual Assistant gjør at du kan feilsøke PC-en, utføre optimaliseringer eller chatte med en teknisk kundestøtteagent fra Dell. For å bruke

Virtual Assistant, klikker du på  som vises i nederste, høyre hjørnet i brukergrensesnittet for SupportAssist, og klikker deretter på **Start chat**.

 **MERK:** Virtual Assistant er for øyeblikket bare tilgjengelig i visse områder og på enkelte språk.

Send filene til Dell teknisk støtte

Om denne oppgaven

Hvis du ber om en Dell teknisk støtteagent, kan du sende filer som beskriver problemet på PC-en eller andre bestemte filer som er forespurt av støtteagenten. Du kan sende en ZIP-, RAR-, TXT-, JPG-, JPEG PNG-, GIF-, DOCX-, DOC-, ODT-, PDF-, XLS- eller XLSX-fil.

 **MERK:** Den maksimale størrelsen på filen som du kan sende er 4 MB.

 **MERK:** Du kan sende opptil tre filer på én dag. Hvis du har flere filer, kan du komprimere filer i .zip-format og sende zip-filen til oss.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på fanen **Få kundestøtte**.
2. Klikk på **Last opp filer** i den høyre ruten.
3. I **Last opp filer**-boksen klikker du på **Bla gjennom**, velger påkrevd fil, og klikker deretter på **Last opp**.

Resultater

Etter at filen er sendt, vises et  og meldingen **Filen ble lastet opp**.

Send loggfiler til Dell teknisk støtte

Om denne oppgaven

Send loggfiler for PC-aktivitet til Dell teknisk støtte hvis du blir bedt om det av en teknisk kundestøttereagent fra Dell.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på fanen **Få kundestøtte**.
2. Klikk på **Last opp loggfilen** i den høyre ruten.

Resultater

Etter at filen er sendt, vises et  og meldingen **Filen ble lastet opp**.

Ekstern feilsøking

Det kan det hende at en teknisk kundestøttereagent fra Dell må ha tilgang til PC-en for å feilsøke visse problemer. Du kan enten gi de tillatelse til å kontrollere PC-en fullstendig eksternt, eller at de bare starter skanningene eksternt. Hvis du ikke gir dem full kontroll over PC-en, kan en teknisk kundestøttereagent bare skanne og installere driveroppdateringer eller starte en maskinwareskanning.

Hvis du gir tillatelse til at en teknisk kundestøttereagent fra Dell kan kontrollere PC-en fullstendig eksternt, kan du se [Tillat ekstern feilsøking ved hjelp av RemoteAssist](#).

Hvis du gir tillatelse til at en teknisk kundestøttereagent fra Dell bare kjører skanninger og starter driveroppdateringer på PC-en, kan du se [Tillat ekstern feilsøking ved hjelp av ekstern hjelp](#).

Tillat ekstern feilsøking ved hjelp av RemoteAssist

Nødvendige forutsetninger

- Du må være pålogget som administrator.
- En ekstern økt for PC-en må startes av en teknisk kundestøttereagent fra Dell.

 **MERK:** Hvis en manuelt startet driverskanning, maskinwareskanning eller systemoptimalisering pågår, kan ikke den tekniske kundestøttereagenten starte den eksterne økten.


Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på fanen **Få kundestøtte**.
2. Klikk på **Start en ekstern økt** i høyre rute.
3. Les og godta vilkår og betingelser som vises på siden **Vilkår og betingelser for Dell RemoteAssist**, og klikk deretter på **Fullfør**. Den tekniske kundestøtteagenten kan nå få tilgang og feilsøke PC-en eksternt.

Tillat ekstern feilsøking ved hjelp av ekstern hjelp

Nødvendige forutsetninger

- Du må være pålogget som administrator.
- En ekstern hjelpeøkt for PC-en må startes av en teknisk kundestøtteagent fra Dell.
- Du må ikke bruke noen applikasjoner i fullskjermsmodus eller i presentasjonsmodus på PC-en.
- Varslene i SupportAssist skal ikke være deaktivert.


 **MERK:** Hvis en manuelt startet driverskanning, maskinvaerskanning eller systemoptimalisering pågår, kan ikke den tekniske kundestøtteagenten starte den eksterne hjelpeøkten.

Trinn

1. Klikk på varslet **Ekstern hjelp via TechSupport** som vises i Windows Action Center.
Siden **Vilkår og betingelser for Dell RemoteActions** vises. Vilkår og betingelser vises ikke hvis en økt ble utført i løpet av de to siste timene.
2. Les og godta vilkår og betingelser, og klikk deretter på **Neste**.
Den tekniske kundestøtteagenten kan nå skanne og installere driveroppdateringer eller starte en maskinvaerskanning. Hvis det oppdages et problem som krever oppretting av en kundestøtteforespørsel, deaktiveres optimaliseringssflisene, og siden med detaljer om problemet vises. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en kundestøtteforespørsel, kan du se [Opprett en kundestøtteforespørsel for et problem som oppdages av en skanning](#).

Gi tilbakemelding

Når du lukker brukergrensesnittet for SupportAssist etter at du har fullført en aktivitet, vises et alternativ i undersøkelsen for å gi tilbakemelding om den generelle erfaringen din med SupportAssist for hjemme-PC-er.

 **MERK:** Alternativet i undersøkelsen for å gi tilbakemelding er for øyeblikket bare tilgjengelig på visse PC-modeller og i visse områder.

Tilbakemeldingen din forblir konfidensiell, og hjelper Dell med å foreta produktforbedringer. Du kan gi tilbakemelding etter at du har utført én av følgende aktiviteter i brukergrensesnittet for SupportAssist:

- Skanning av PC-en
- Optimalisering av PC-en
- Installasjon av en oppdatering
- Feilsøking av PC-en

Hvis du vil hoppe over undersøkelsen, kan du enten klikke på **Kanskje neste gang**, eller lukke vinduet **Kundeundersøkelse for SupportAssist**. Hvis du klikker på **Kanskje neste gang**, vises ikke alternativet for undersøkelsen de neste 15 dagene.

Hvis du vil angi rangeringen din i undersøkelsen, velger du antall stjerner og klikker deretter på **Send**. Hvis du oppgir en rangering på tre eller færre stjerner, vises et alternativ for å gi forbedringsforslag. Skriv inn forbedringsideene i **Fortell oss hvordan kan vi forbedre denne opplevelsen for deg**, og klikk deretter på **Send**.

Etter at du har fullført undersøkelsen én gang, er et alternativ for å gi en vurdering av undersøkelsen bare tilgjengelig etter 90 dager når du fullfører noen av de tidligere nevnte aktivitetene i brukergrensesnittet for SupportAssist på nytt.

Vanlige spørsmål

1. Hvordan kan jeg identifisere byggnummeret for operativsystemet som er installert på PC-en?

Utfør følgende trinn:

- Søk etter, og åpne applikasjonen **Kjør**.
- Angi **winver**, og klikk på **OK**.

Byggnummeret for operativsystemet vises, for eksempel OS Build 15063.1266.

2. Hvordan kan jeg kontrollere om SupportAssist er installert på PC-en?

Bekreft om SupportAssist er installert ved å utføre følgende trinn:

- Gå til **Kontrollpanel > Applikasjoner > Applikasjoner og funksjoner**.
- I listen over applikasjoner kontrollerer du om **Dell SupportAssist** er oppført.

Hvis Dell SupportAssist ikke finnes i applikasjonslisten, må du installere SupportAssist manuelt. Se [Dell SupportAssist for hjemme-PC-er](#).

3. Hvordan kan jeg deaktivere varslene for SupportAssist?

Hvis du vil ha instruksjoner for hvordan du deaktiverer varslene for SupportAssist, kan du se [Deaktiver varslene i SupportAssist](#).

4. Kan jeg planlegge en maskinvareskanning?

Ja, du kan planlegge en maskinvareskanning. Hvis du vil ha instruksjoner for å planlegge en maskinvareskanning, kan du se [Planlegg automatiske skanninger og optimaliseringer](#).

5. Hvordan kan jeg redigere kontakt- og forsendelsesinformasjon?

Hvis du vil ha instruksjoner for å oppdatere kontakt- og forsendelsesinformasjonen, kan du se [Oppdatere kontakt- og leveringsinformasjon](#).

6. Jeg avbrøt tilfeldigvis et varsel om en feil. Hvordan og hvor får jeg varslet på nytt for å se detaljer om feilen?

Hvis du avbryter et varsel, vises varslet på nytt etter seks timer eller når du starter PC-en på nytt.

7. Kan jeg endre kontaktinformasjonen og forsendelsesdetaljer når jeg oppretter en kundestøtteforespørsel?

Ja, du kan endre kontaktinformasjonen og leveringsdetaljene når du oppretter en kundestøtteforespørsel.

8. Hvorfor bør jeg skrive inn forsendelsesdetaljene for et problem med en del som ikke kan sendes?

Hvis en maskinvarefeil er identifisert som den underliggende årsaken til problemet etter analysen, brukes forsendelsesadressen til å sende deg en erstatningsdel. Hvis du registrerte forsendelsesadressen din under registreringen av SupportAssist, blir forsendelsesadressen hentet automatisk før du sender inn et problem.

9. Hvilke språk støtter brukergrensesnittet for SupportAssist?

Brukergransnittet for SupportAssist støtter 24 språk. Språk som støttes er arabisk, kinesisk (forenklet), kinesisk (tradisjonell), tsjekkisk, dansk, nederlandsk, engelsk, finsk, fransk, fransk (canadisk), tysk, gresk, hebraisk, ungarsk, italiensk, japansk, koreansk, norsk, polsk, portugisisk (brasiliansk), portugisisk (iberisk), russisk, spansk, svensk og tyrkisk. Hvis du vil ha instruksjoner for å endre språkinnstilling, kan du se [Endre språkinnstilling](#).

10. Jeg har installert SupportAssist på PC-en, men jeg får ikke til å åpne den. Hva kan være årsaken?

SupportAssist krever portnummer 5700 for å åpne grensesnittet i SupportAssist. SupportAssist åpnes ikke på PC-en hvis andre applikasjoner bruker denne porten. Kontroller at ingen andre applikasjoner bruker porten, og prøv å åpne SupportAssist på nytt.

11. Hvordan kan jeg kontrollere om andre applikasjoner bruker 5700-porten?

Utfør følgende trinn:

- Søk etter, og åpne applikasjonen **Tjenester**.
- Klikk på **Dell SupportAssist** i ruten til høyre.
- Klikk på **Stopp** i ruten til venstre.
- Søk etter, og åpne applikasjonen **Ledetekst** fra applikasjonsmenyen.
- Skriv inn `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` og trykk på Enter.
 - Hvis ingen applikasjoner bruker 5700-porten, vises ingen resultater.

- Hvis andre applikasjoner bruker 5700-porten, vises portnummeret og status for **LYTTER**.

f. Start tjenesten **Dell SupportAssist** på nytt.

12. Det tar lang tid å åpne SupportAssist. Hva bør jeg gjøre?

Hvis det tar lang tid å åpne SupportAssist, må du starte SupportAssist-tjenesten. Utfør følgende trinn:

- a. Søk etter, og åpne applikasjonen **Tjenester**.
- b. Klikk på **Dell SupportAssist** i ruten til høyre.
- c. Klikk på **Stopp**, og klikk på **Start på nytt** i ruten til venstre

13. Jeg har et problem med maskinvaren på PC-en. Hvorfor oppdages ikke dette av SupportAssist?

Hvis ingen problemer med maskinvaren oppdages, må du kontrollere at SupportAssist-tjenestene kjører på PC-en. Bekreft om SupportAssist-tjenestene er installert:

- a. Søk etter, og åpne applikasjonen **Tjenester**.
- b. Kontroller om status for **Kjører** vises for følgende tjenester på PC-en:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell maskinvarestøtte

14. Hvor kan jeg kontrollere detaljene for optimaliseringene som ble utført på PC-en under en planlagt eller manuelt startet optimalisering?

SupportAssist beholder detaljene om alle hendelser og aktiviteter som ble utført i løpet av de siste 90 dagene. Du kan se detaljene for en måned, en uke eller en bestemt dag på **Historikk**-siden.

15. Hvorfor bruker SupportAssist lengre tid for å utføre optimaliseringen enn varigheten som er angitt på flisene?

Klokkeslettet som vises på flisene for optimalisering for PC-en er bare en beregning basert på konfigurasjonen av PC-en. Den faktiske tiden som kreves for å utføre optimaliseringen kan avvike fra det som er beregnet.

16. Kundestøtteagenten min er ikke i stand til å få tilgang til PC-en eksternt når jeg klikker på økten Start DellConnect og godtar vilkår og betingelser. Hva bør jeg gjøre?

Be kundestøtteagenten om å koble fra den gjeldende økten og starte en ny økt for DellConnect.

17. Hvorfor vises meldingen som bekrefter at det ikke er noen aktiv økt for Dell RemoteAssist når jeg klikker på startøkten?

Du kan bare starte en økt for Dell RemoteAssist etter at den er startet av en teknisk kundestøtteagent fra Dell. Klikk på **Start økt** etter at økten er startet for å unngå denne feilen.

18. Når jeg beveger musepekeren over service-ID-en eller modellnummeret for PC-en, vises ukjent service. Hvorfor?

Ukjent service kan vises på grunn av én av følgende årsaker:

- SupportAssist er ikke koblet til Internett. Gå til **Feilsøking**-siden for å se trinn om hvordan du feilsøker Internett-tilkoblingen.
- PC-en koples til Internett via en prokysserver. Kontroller at du har konfigurert proxyinnstillingene i SupportAssist. Se [Konfigurere Internett-innstillinger](#).
- Det kan hende at PC-en ikke har gyldig service. Kontakt Dell teknisk støtte for å få hjelp.

19. SupportAssist sluttet å virke under optimaliseringen. Hva bør jeg gjøre?

Lukk, og åpne SupportAssist på nytt. Deretter prøver du å kjøre optimaliseringen på nytt. Utfør følgende trinn hvis problemet vedvarer:

- a. Søk etter, og åpne applikasjonen **Tjenester**.
- b. Klikk på **Dell SupportAssist** i ruten til høyre.
- c. Klikk på **Stopp**, og klikk på **Start på nytt** i ruten til venstre

20. Jeg mottar ikke varsler om driveroppdateringer. Hva bør jeg gjøre?

Hvis serviceplanen din er utløpt, viser ikke SupportAssist varslene for driveroppdateringer som er tilgjengelig for PC-en. Du må fornye serviceplanen for å motta varsler om driveroppdateringer.

21. Kan jeg oppdatere BIOS på en BitLocker-aktivert PC?

Det anbefales at du deaktiverer krypteringen for BitLocker på PC-en før du oppdaterer BIOS.

22. Når jeg utfører maskinvareskanning, vises skannerresultatet som feilkonfigurert på Historikk-siden. Det vises imidlertid ikke et varsel på Skann maskinvare-flisen. Hvorfor?

Hvis SupportAssist ikke kunne skanne en komponent under maskinvareskanningen, vises status for **Feilkonfigurert**. Derfor vises ingen varsler på flisen **Skann maskinvaren**. SupportAssist skanner komponenten på nytt i løpet av neste manuelle eller automatiske skanning.

23. Hvor kan jeg se et sammendrag av filer og innstillinger som ble migrert ved hjelp av Dell Migrate?

For å se filer og innstillinger som ble migrert i forrige økt, kan du gå til startsidene for Dell Migrate, og klikke på **Vis sammendrag**. Du kan også vise et sammendrag av alle filer og innstillinger som ble migrert i løpet av de siste 90 dagene, på siden **Historikk**.

24. Hvorfor ber Dell Data Assistant meg om å bruke tilbakestilling av Windows når jeg har gjenoppretting av operativsystemet for Dell SupportAssist installert på PC-en?

Dell Data Assistant ber deg om å slette PC-en ved hjelp av Dell Reset bare hvis gjenoppretting av operativsystemet for Dell SupportAssist, versjon 5.3 eller nyere er installert på PC-en. Hvis en tidligere versjon for gjenoppretting av operativsystemet for Dell SupportAssist er installert på datamaskinen, blir du bedt om å bruke Windows Reset.

Ressurser for SupportAssist for hjemme-PC-er

Denne delen inneholder dokumentasjonsressurser og andre nyttige koblinger som gir mer informasjon om SupportAssist for hjemme-PC-er.

Tabell 13. Ressurser for SupportAssist for hjemme-PC-er

| Innhold | Ressurs | Gå til |
|---|---|---|
| Minimumskrav, installasjon og produktfunksjoner | Brukerveiledning for SupportAssist for hjemme-PC-er, versjon 3.10 | Håndbøker for SupportAssist for hjemme-PC-er |
| Nye funksjoner, forbedringer, kjente problemer og begrensninger i lanseringen | Produktmerknader for SupportAssist for hjemme-PC-er, versjon 3.10 | |
| Videoopplæring for å finne ut mer om funksjonene i SupportAssist for hjemme-PC-er | Spilleliste for SupportAssist for hjemme-PC-er | YouTube |
| Spørsmål fra andre deltakere om SupportAssist for hjemme-PC-er | Fellesskapsforum | Fellesskap for SupportAssist for hjemme-PC-er |

Kontakt Dell

Dell gir flere alternativer for kundestøtte og service, både telefonbasert og på nett. Tilgjengelighet varierer fra land til land eller område og produkt, og det kan hende at noen tjenester ikke er tilgjengelige i området ditt. Hvis du ikke har en aktiv Internett-tilkobling, kan du finne kontaktinformasjon i kjøpsfakturaen, pakkseddelen, regningen eller Dell-produktkatalogen.

Trinn

1. Utfør følgende trinn for å kontakte Dell for salg, teknisk støtte eller problemer med kundeservice:

- a. Gå til <https://www.dell.com/support>.
- b. Velg landet eller området ditt i utvalgslisten nederst på siden.
- c. Klikk på **Kontakt kundestøtte**, og velg riktig støttekobling.

2. Utfør følgende trinn for å finne håndbøker og dokumenter:

- a. Gå til <https://www.dell.com/support>.
- b. Klikk på **Søk i alle produkter**.
- c. Velg aktuell produktkategori, og velg deretter ønsket produkt.
- d. Klikk på fanen **Dokumentasjon** for å se eller laste ned håndbøker og dokumenter.

Du kan også få direkte tilgang til håndbøker og dokumenter som gjelder tilgjengelighetsverktøy fra <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.