

SupportAssist för hemdatorer version 3.10

Bruksanvisning

Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **CAUTION: VIKTIGT anger antingen risk för skada på maskinvara eller förlust av data och förklarar hur du kan undvika problemet.**

 **WARNING: En WARNING visar på en potentiell risk för egendoms-, personskador eller dödsfall.**

Kapitel 1: Inledning.....	5
Huvudfunktioner.....	5
Dokumentets syfte.....	5
Målgrupp.....	5
Nya och förbättrade funktioner.....	6
Datorer som stöds.....	6
SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner.....	6
Andra tjänsteerbjudanden.....	8
Kapitel 2: Komma igång med SupportAssist för hemdatorer.....	10
Lägsta datorkrav.....	10
Dell SupportAssist för hemdatorer.....	11
SupportAssists användargränssnitt.....	11
Ändra språkinställning.....	12
Skapa en SupportAssist-profil.....	12
Skapa Mitt konto hos Dell.....	13
Logga in med sociala medier-konto.....	13
Uppdatera kontakt- och leveransinformation.....	13
Använd en annan SupportAssist-profil.....	14
Konfigurera internetinställningar.....	14
Schemalägg skanningar och optimeringar.....	14
Schemalägga automatiska genomsökningar och optimeringar.....	14
Uppgradera SupportAssist manuellt.....	15
Meddelanden.....	15
Meddelanden i SupportAssists användargränssnitt.....	15
Meddelanden i Windows Åtgärdscenter.....	16
Webbannonser på SupportAssists hemsida.....	18
Inaktivera SupportAssist-meddelanden.....	18
Avinstallera SupportAssist.....	19
Kapitel 3: Översikt över systemåterställning och reparation.....	20
Återställ datorn till fabriksinställningarna.....	20
Återställ datorn och uppdatera operativsystemet.....	21
Konfigurera systemreparationsinställningar.....	21
Reparera datorn.....	22
Kapitel 4: Dell Migrate – översikt.....	23
Migrera data från gammal till ny dator.....	24
Radera och återställa gammal dator.....	25
Kapitel 5: Drivrutiner och hämtningsbara filer – översikt.....	26
Allvarlighetsgradskategorisering av drivrutiner.....	26
Installera drivrutinuppdateringar.....	26
Avinstallera drivrutinuppdateringar.....	27

Meddelanderutor för Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer.....	27
Kapitel 6: Genomsöka datorns maskinvara.....	28
Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent.....	28
Kör en snabb genomsökning av maskinvara.....	29
Kör ett stresstest.....	29
Kapitel 7: Optimera din dator.....	31
Rensa filer.....	31
Justera datorns prestanda.....	31
Optimera nätverket.....	31
Ta bort virus och skadliga program.....	32
Ta bort potentiellt oönskade program.....	32
Kör alla datorgenomsökningar och -optimeringar.....	33
Kapitel 8: Översikt över virtuell assistent.....	34
Kapitel 9: Skapa en supportförfrågan.....	35
Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning.....	35
Skapa en supportförfrågan manuellt.....	36
Sidan för probleminformation.....	36
Sida för problemsammanfattning.....	37
Sändbara delar.....	37
Kapitel 10: Felsökningsöversikt.....	38
Kapitel 11: Historiköversikt.....	39
Kapitel 12: Få support.....	40
Skicka filer till Dells tekniska support.....	40
Skicka loggfiler till Dells tekniska support.....	41
Fjärrfelsökning.....	41
Tillåt fjärrfelsökning med RemoteAssist.....	41
Tillåt fjärrfelsökning med Fjärrhjälp.....	42
Kapitel 13: Lämna feedback.....	43
Kapitel 14: Vanliga frågor och svar.....	44
Kapitel 15: SupportAssist-resurser för hemdatorer.....	47
Kapitel 16: Kontakta Dell.....	48

Inledning

SupportAssist automatiserar supporten från Dell genom att proaktivt och prediktivt upptäcka maskin- och programvaruproblem på datorn. SupportAssist åtgärdar datorprestanda- och stabiliseringsproblem, skyddar mot säkerhetshot, kontrollerar och upptäcker maskinvarufel och automatiserar kommunikationen med Dells tekniska support. Beroende på din serviceplan hos Dell automatiserar SupportAssist även skapandet av supportförfråganden för problem som upptäcks genom en sökning. För information om SupportAssist-funktioner med olika serviceplaner, se [SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner](#).

i **OBS:** I det här dokumentet hänvisar termen dator till Dells bärbara och stationära datorer, surfplattor, gateways, samt inbyggda datorer.

SupportAssist gör det möjligt att optimera datorn genom att ta bort oönskade filer, optimera nätverksinställningar, finjustera datorprestanda, samt ta bort virus och skadliga program. Det identifierar även uppdateringar av drivrutiner som är tillgängliga för datorn.

SupportAssist samlar in och skickar den nödvändiga datorinformationen på säkert vis till Dells tekniska support. Den insamlade informationen gör att Dell kan ge dig förbättrad, effektiv och snabbare support.

SupportAssist för hemdatorer följer riktlinjerna Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 för tillgänglighet och kan användas med hjälpmedelsfunktioner som skärmläsare, skärmförstorare och programvara för röstigenkänning.

i **OBS:** Använd inte musen för att navigera i SupportAssists användargränssnitt när du använder hjälpmedelsteknikerna. Du måste navigera med endast tangentbordet.

Huvudfunktioner

- Prediktiv och proaktiv problemdetektering och avisering.
- Manuell eller automatisk sökning efter uppdateringar av drivrutiner som finns tillgängliga till datorn.
- Manuell eller automatisk genomsökning av datorns maskinvara för att identifiera problem.
- Automatiskt skapad supportförfrågan om maskinvaruproblem som upptäckts i datorn.
- Manuellt skapad supportförfrågan för alla typer av problem med datorn.
- Rensa bort tillfälliga filer, optimera nätverksanslutning, finjustera datorprestanda och ta bort virus och skadliga program.
- Omedelbar återställning till en tidigare tidpunkt på datorn för att lösa startproblem eller andra prestandaproblem.
- Spara en kopia av dina personliga filer på den lokala hårddisken eller på en extern lagringsenhet när du återställer datorn.
- Installera fabriksoperativsystemet eller uppgradera till det senaste operativsystemet som finns tillgängligt för din dator.
- Tillåt Dells supporttekniker att fjärrstarta drivrutins- och maskinvarugenomsökningar på datorn för att felsöka och lösa problem.
- Överför filer och inställningar till din nya Dell-dator från din gamla dator med hjälp av Dell Migrate-tjänsten.

i **OBS:** Vilka SupportAssist-funktioner som är tillgängliga för en dator varierar beroende på Dells serviceplan för datorn.

Dokumentets syfte

Det här dokumentet innehåller information om hur du använder SupportAssist för hemdatorer på 64-bitars Windows 10 RS4 och senare versioner av operativsystemet.

Mer information om hur du använder SupportAssist på datorer som kör operativsystemet Windows 10 i S-läget finns i *SupportAssist för PC-datorer – bruksanvisning för Windows 10 i S-läge* som finns på dokumentationssidan [SupportAssist för hemdatorer](#).

Målgrupp

Det här dokumentet är avsett för användare som övervakar sina datorer med hjälp av SupportAssist för hemdatorer. Det här dokumentet kan även vara till hjälp för anställda i organisationer som inte har någon IT-administratör och som själva övervakar sina datorer med hjälp av SupportAssist.

Nya och förbättrade funktioner

- 32-bitars operativsystem stöds inte längre.
- Windows 10 RS3 och tidigare versioner av operativsystemen stöds inte längre.
- Utökning av tjänsten Dell Migrate till nya områden och språk
- Implementering av en undersökning för att inhämta feedback för produktförbättringar
- Garantibannerförbättringar
- Förbättringar av sammanfattningen som visas på **Start**-sidan och **Historik**-sidan
- Felkorrigeringar

Datorer som stöds

SupportAssist stöds på följande Dell-datorer med 64-bitars Windows 10 RS4 och senare versioner av operativsystemet:


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

 **OBS:** SupportAssist stöds inte på virtuella maskiner.

SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

SupportAssist identifierar problem proaktivt och prediktivt, och meddelar dig om maskinvaru- och programvaruproblem som kan uppstå på datorn. Beroende på din serviceplan hos Dell automatiserar och underlättar SupportAssist din kontakt med Dells tekniska support.

Följande tabell sammanfattar funktionerna i SupportAssist för datorer med en aktiv serviceplan i nivån Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus och Dell Software support (DSS).

 **OBS:** DSS är endast tillgängligt för XPS-, Alienware-, Inspiron- och G Series-datorer i USA, med en aktiv Basic- eller utgången serviceplan.

Tabell 1. SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

SupportAssist-funktioner	Beskrivning	Dell serviceplaner					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Schemalägg maskin- och programvarugenomsökningar	Du kan schemalägga en maskin- och programvarugenomsökning efter dina önskemål. SupportAssist utför en genomsökning baserad på schemat.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rensa filer manuellt	Du kan rensa bort tillfälliga, överflödiga och andra oönskade filer från datorn.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finjustera datorprestanda manuellt	Du kan justera energinställningar, registerposter och minnesallokeringar för	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabell 1. SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner (fortsättning)

SupportAssist-funktioner	Beskrivning	Dell serviceplaner					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
	att finjustera datorns prestanda.						
Optimera nätverksanslutning manuellt	Du kan optimera nätverksanslutningen genom att justera inställningarna för att få ett effektivt och tillförlitligt nätverk.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Felsöka problem manuellt	Du kan rätta till vanliga datorproblem med hjälp av steg-för-steg-instruktioner och självstudievideor som finns tillgängliga på sidan för felsökning.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Genomsök och uppdatera drivrutiner manuellt	Du kan manuellt söka efter och installera uppdateringar av drivrutiner som finns tillgängliga för datorn.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Egen utsändning av delar genom manuella genomsökningar	Om ett problem med garantidelar identifieras under manuella genomsökningar, uppmanas du att bekräfta din leveransadress för leverans av reservdelen.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Egen utsändning av delar genom automatiserade genomsökningar	Om ett problem med garantidelar identifieras under automatiserade genomsökningar, uppmanas du att bekräfta din leveransadress för leverans av reservdelen.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Begär hjälp på plats för byte av en del du kan byta ut själv ¹	Du kan be en supporttekniker att besöka dig på plats för att byta ut en del som du kan byta ut själv.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Automatiskt skapad supportförfrågan	Om ett problem identifieras under en schemalagd genomsökning, skapas en supportförfrågan automatiskt, och en supporttekniker från Dells tekniska support kontaktar dig för att lösa problemet.	✗	✓	✓	✓	✓	✗

Tabell 1. SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner (fortsättning)

SupportAssist-funktioner	Beskrivning	Dell serviceplaner					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Skapa supportförfrågan manuellt	Du kan skapa en supportförfrågan manuellt för ett problem som inte identifierats av SupportAssist.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Ta bort virus och skadliga program manuellt ²	Isolera, ta bort och återställ filer som har skadats av virus och skadliga program för att hålla datorn säker.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Prediktiv problemsökning och skapande av en supportförfrågan för att förebygga fel ³	Om en del har identifierats som ett möjligt problem skickas en avisering till dig. SupportAssist öppnar en supportförfrågan och en supporttekniker från Dells tekniska support kontakter dig för att skicka en ersättningsdel.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Meddela om problem med datoroptimering som identifierats under schemalagda genomsökningar	Ett meddelande visas i Windows Åtgärdscenter om problem med datoroptimering upptäcks under schemalagda genomsökningar.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Automatiserade datoroptimeringar ³	SupportAssist optimerar automatiskt datorn under automatiska genomsökningar.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Ange föredragen kontakttid ⁴	Du kan ange när du helst vill bli kontaktad. En supporttekniker från Dells tekniska support kontakter dig bara under de angivna tiderna.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Hjälp på plats för byte av en del du kan byta ut själv är endast tillgängligt i vissa regioner.

2 Funktionen som tar bort virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa områden, till exempel Kina.

3 Prediktiv analys för att upptäcka fel omfattar hårddiskar, SSD-enheter, batterier, värmeavgivare och bordsdatorfläktar.

4 Föredragen kontakttid kan erhållas endast av kunder i USA eller Kanada.

Andra tjänsteerbjudanden

Utöver befintliga SupportAssist-funktioner kan du köpa ytterligare tjänsteerbjudanden till datorn.

Följande tabell innehåller de tjänsteerbjudanden som du kan köpa till datorn:

Tabell 2. Andra tjänsteerbjudanden

Tjänsteerbjudande	Beskrivning	Tillgänglighet
Dell Software Support (DSS)	Aktivera automatiserad programoptimering och funktioner för borttagning av virus och skadliga program på en dator med grundläggande eller utgången serviceplan. Mer information om SupportAssist tillgängliga funktioner för DSS finns i SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner .	Tillgängligt för XPS-, Alienware-, Inspiron- och G Series-datorer i USA, med en aktiv Basic- eller utgången serviceplan.
Dell Migrate	Migrera din personliga data på ett säkert sätt till din nya dator från valfri dator som kör operativsystemet Windows. När du har migrerat dina data kan du radera och återställa den gamla datorn innan du säljer, skänker eller byter in datorn. i OBS: I det här dokumentet avser begreppet data de filer och inställningar som du vill migrera. Begreppet gammal dator avser den dator som dina data migreras från och ny dator avser den Dell-dator som dina data migreras.	Tillgängligt för Inspiron-, G Series-, XPS- och Alienware-datorer i vissa områden. För en lista över områden som stöds, se avsnittet Områden som stöds i <i>Dell Migrates användarhandbok</i> som finns på dokumentationssidan för Dell Data Assistant .


Komma igång med SupportAssist för hemdatorer

SupportAssist är förinstallerat på alla datorer från Dell-fabriken. Om SupportAssist inte är förinstallerat följer du anvisningarna i det här avsnittet för att installera, konfigurera och använda SupportAssist.

Lägsta datorkrav

Följande tabell visar de lägsta datorkraven för att installera och använda SupportAssist.

Tabell 3. Lägsta datorkrav

Särskilda egenskaper	Krav
Operativsystem	<p>Bärbara och stationära datorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 och senare (endast 64-bitars) <p>Edge-gatewayer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (endast 64-bitars) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (endast 64-bitars) <p>Inbäddade Box-PC-datorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 Professional (endast 64-bitars) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (endast 64-bitars) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (endast 64-bitars)
Programvara	<p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p> OBS: Om du inte har Microsoft .NET Framework 4.7.2 kommer SupportAssist att installera den senaste versionen av Microsoft .NET Framework på datorn.</p>
Webbläsare	Microsoft Edge, eller Internet Explorer 10 eller senare
Maskinvara	<ul style="list-style-type: none"> • Minne (RAM) – 2 GB • Ledigt utrymme på hårddisken – 1 GB
Nätverk	Internetanslutningsbarhet
Portar	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 – för att öppna SupportAssists användargränssnitt • 9012 – för att kommunicera med tjänsten Dell SupportAssist • 8883, 8884, 8885 eller 8886 – för att kommunicera med Dells supportwebbplats • 28283 – för att parkoppla din Dell-dator med en annan dator för datamigrering • 28100–28700 – för att migrera dina data till din Dell-dator från en annan dator <p>Datorn måste kunna anslutas till följande destinationer:</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 för hemdatorer

Som standard är SupportAssist installerat på alla datorer som levereras från Dell-fabriken. Om SupportAssist inte är installerat på datorn kan du manuellt ladda ner och installera SupportAssist.

Förutsättningar

- Datorn måste uppfylla minimisystemkraven för att SupportAssist ska kunna installeras och användas. Se [Lägsta datorkrav](#).
- Du måste vara inloggad som administratör.

Steg

1. Besök www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Klicka på **Hämta nu**.
Filen `SupportAssistInstaller.exe` hämtas.
3. Dubbelklicka på filen `SupportAssistInstaller.exe`.
Installationsförloppet visas i fönstret **SupportAssist Installer** och en genväg skapas på skrivbordet efter installationen.
 **OBS:** På datorer med versionsnummer 16299 eller senare skapas inte genvägen.
4. Klicka på **Starta**.
Användargränssnittet för SupportAssist för hemdatorer visas.

SupportAssists användargränssnitt

SupportAssist-användargränssnittet innehåller följande sidor:


- Startsidan
- [Felsökning](#)
- [Historik](#)
- [Få support](#)

När du öppnar SupportAssist för första gången eller inte har gjort någon sökning eller optimering visas standardvyn för **Hemsidan**. Klicka på **Starta nu** om du vill köra alla genomsökningar och optimeringar.


Om du har kört genomsökningar eller optimeringar tidigare visas följande information på **Start**-sidan och **Historik**-sidan:


- Mängden frigjort hårddiskutrymme
- Antal drivrutins uppdateringar som är installerade eller antalet tillgängliga drivrutinsuppdateringar
- Antal filer som har optimerats
- Antal virus eller skadliga programvaror som tagits bort

Den aktuella Dell-serviceplanen för datorn och annan serviceplan som gäller för din dator visas också. När du klickar på den aktuella serviceplanen visas tjänsterna som ingår i den serviceplanen. När du klickar på någon annan tillämplig serviceplan visas ett alternativ för att uppdatera din serviceplan.

Om du vill utföra en sökning eller optimering klickar du på . Beroende på vilken datorserviceplan du har visas följande rutor: För information om SupportAssist-funktioner med olika serviceplaner, se [SupportAssist-funktioner](#) och [Dells serviceplaner](#).

- **Hämta drivrutiner och nedladdningar**
- **Genomsöka maskinvara**
- **Rensa filer**
- **Justera prestanda**
- **Optimera nätverket**
- **Ta bort virus och skadliga program**

 **OBS:** Om ett kritiskt maskinvaruproblem har identifierats på datorn inaktiveras alla rutorna för datoroptimering tills du skapar en supportförfrågan.

 **OBS:** Om du inte har administratörsbehörighet på datorn är bara **Genomsök maskinvara**-rutan aktiverad.

Om det finns några ytterligare serviceerbjudanden från Dell för datorn visas länken för att granska, köpa eller använda dem i den nedre rutan. Information om serviceerbjudanden från Dell finns i [Andra tjänsteerbjudanden](#).

När du håller markören över service tag-numret visas modellnumret och följande information:

- **Garantiinformation** – serviceplan och serviceerbjudanden som gäller för datorn samt start- och utgångsdatum.
- **Service tag** – datorns unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
- **Exprestjänstkod** – den siffersekvens som kan användas vid automatisk telefonhjälp, till exempel 987-674-723-2.
- **Minne** – RAM-minne som är installerat i datorn, till exempel 16 GB.
- **Processor** – typ av processor som är installerad i datorn, till exempel Intel Core i5 6200U.
- **Operativsystem** – operativsystem som är installerat på datorn, till exempel Microsoft Windows 10 Pro.

Ändra språkinställning

Om denna uppgift

SupportAssist är tillgängligt på 25 språk. Som standard är SupportAssist inställt på samma språk som operativsystemet. Du kan ändra språk utifrån dina önskemål.

Steg

1. I övre högra hörnet i SupportAssists användargränssnitt klickar du på ikonerna för inställningar och sedan på **Välj språk**. Listan över språk visas.
2. Välj önskat språk.
3. Klicka på **Ja** för att starta om SupportAssist på det valda språket.
SupportAssist startas om på valt språk och en ✓ visas bredvid det valda språket.

Skapa en SupportAssist-profil

Förutsättningar


Du måste vara inloggad som administratör.


Om denna uppgift

Med en SupportAssist-profil kan du ta emot de automatiska supportfunktionerna som finns tillgängliga för din dators serviceplan. Du kan skapa en SupportAssist-profil genom att använda Mitt konto hos Dell eller ditt sociala medier-konto.

Steg

1. I det övre högra hörnet av SupportAssists användargränssnitt klickar du på **Profil** och sedan på **Fullständig profil**.
 - Om du inte har accepterat villkoren för SupportAssist visas ett meddelande. Klicka på länken **Läs SupportAssists regler och villkor**, godkänn dessa regler och villkor, klicka på **Spara**, och försök sedan igen.
 - Om SupportAssist inte kan ansluta till internet visas ett meddelande. Klicka på felsökningslänkarna under felmeddelandet för att åtgärda problemet och prova igen.
2. På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell utför du ett av följande steg:
 - Om du redan har ett Dell Mitt konto och vill logga in med ett engångslösenord utför du följande steg:
 - a. Aktivera reglaget **Skicka engångslösenord via e-post**.
 - b. Ange e-postadressen och klicka på **Skicka lösenord** för att få ett lösenord till din e-postadress.
 - c. Ange lösenordet och klicka på **Logga in**.
 - Om du redan har ett Mitt konto hos Dell anger du inloggningsuppgifterna till Mitt konto hos Dell och klickar sedan på **Logga in**.
 - Om du inte har ett Mitt konto hos Dell skapar du ett konto för att logga in. Se [Skapa Mitt konto hos Dell](#).
 - Logga in med ditt konto på sociala medier. Se [Logga in med sociala medier-konto](#).
3. På sidan **Kontakt- och leveransadress** anger du dina kontakt- och leveransuppgifter.
4. Välj önskat kontaktsätt och föredragen tid för kontakt.

 **OBS:** Alternativet för den önskade kontakttiden gäller endast för datorer med en aktiv Premium Support- eller Premium Support Plus-serviceplan i USA eller Kanada.
5. Om du vill lägga till en sekundär kontakt väljer du **Lägg till sekundär kontakt** och fyller i uppgifterna.
6. Om du inte vill att SupportAssist ska skapa en supportförfrågan automatiskt rensar du kryssrutan **Skapa supportförfrågan automatiskt**.

 **OBS:** Funktionen för automatisk supportförfrågan finns bara tillgänglig och aktiverad på datorer med en aktiv ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- eller Premium Support Plus-serviceplan.


7. Klicka på **Klar**.
 - Om leveransinformationen är ogiltig visas ett meddelande om att uppdatera informationen. Klicka på **Uppdatera och slutför** för att uppdatera informationen.
 - Om leveransinformationen är giltig visas förnamn och efternamn i det övre högra hörnet av SupportAssists användargränssnitt.

Skapa Mitt konto hos Dell

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Steg

1. I **Skapa ett konto**-delen av **Logga in**-sidan för Mitt konto hos Dell skriver du in förnamn, efternamn, e-postadress och lösenord.
 -  **OBS:** Lösenordet måste innehålla en versal bokstav, en gemen bokstav och en siffra. Lösenordslängden måste vara inom 8–12 tecken.
2. Skriv in lösenordet igen.
3. Klicka på **Skapa konto**.
Ett "Mitt konto" hos Dell skapas och du loggas in till SupportAssist.

Logga in med sociala medier-konto

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad som administratör.
- Du måste ha ett giltigt konto på någon av följande plattformar för sociala medier:
 - Google plus
 - Facebook

Steg

1. På **Logga in**-sidan på Mitt konto hos Dell klickar du på ikonen för rätt socialt medium.
2. På motsvarande inloggningssida för ditt sociala medium anger du användarnamn eller e-postadress och lösenord i respektive fält.
3. Klicka på **Logga in**.
Ett "Mitt konto" hos Dell skapas med de inloggningsuppgifter som du angav för att logga in på ditt konto i sociala medier.

Uppdatera kontakt- och leveransinformation

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Steg

1. I det övre högra hörnet i SupportAssists användargränssnitt klickar du på **användarnamn** och sedan på **Profildetaljer**. Sidan **Kontakt- och leveransadress** visas.
2. Uppdatera den information som krävs och klicka på **Klar**.
 - Om leveransinformationen är ogiltig visas ett meddelande om att uppdatera informationen. Klicka på **Uppdatera och slutför** för att uppdatera informationen.
 - Om leveransinformationen är korrekt öppnas **Hemsidan**.

Använd en annan SupportAssist-profil

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Steg

1. I det övre högra hörnet av SupportAssist-användargränssnittet klickar du på *användarnamn* och sedan på **Använd en annan profil**.
2. Klicka på **Fortsätt**.
Den aktuella profilen är inaktiverad, åtkomst till den sparade kontaktinformationen och leveransinformationen tas bort och **Hem**-sidan visas. En länk för att skapa en profil visas i menyraden i SupportAssist-användargränssnittet. Se [Skapa en SupportAssist-profil](#).

Konfigurera internetinställningar


Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

Datorn måste kopplas till en aktiv internetanslutning för att uppleva SupportAssists automatiska supportfunktioner. Du kan konfigurera SupportAssist så att du ansluts till internet direkt eller via en proxyserver.

Steg

1. I det övre högra hörnet av SupportAssist användargränssnitt klickar du på ikonerna för inställningar, sedan på **Inställningar** och till sist på **Internet**.
2. Om SupportAssist ska ansluta direkt till internet väljer du **Anslut direkt**.
3. Om SupportAssist ska ansluta till internet via ett proxy-nätverk:
 - a. Välj **Anslut via proxy**.
Fälten för proxyinställningar visas.
 - b. Ange adress, portnummer, användarnamn och lösenord.
 **OBS:** Du kan ange högst fem siffror för portnumret.
4. Klicka på **Spara**.
Internetinställningarna konfigureras och **Hemsidan**.

Schemalägg skanningar och optimeringar

Som standard genomsöker SupportAssist din dator för att upptäcka maskinvaruproblem, drivrutinuppdateringar och nödvändiga datoroptimeringar. Genomsökningarnas standardfrekvens beror på din dators serviceplan.

Om en viktig drivrutinuppdatering, maskinvaruproblem eller ett virus eller skadliga program upptäcks under genomsökningen visas det ett meddelande. Typen av meddelande beror på vilket operativsystem som är installerat på datorn. Om rättigheterna för en ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan är aktiverade kan SupportAssist automatiskt optimera datorn efter genomsökningen.

Schemalägga automatiska genomsökningar och optimeringar

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

Som standard genomsöker SupportAssist din dator för att upptäcka maskinvaruproblem, drivrutinuppdateringar och nödvändiga datoroptimeringar. Genomsökningarnas standardfrekvens beror på datorns serviceplan. Om en viktig drivrutinuppdatering, maskinvaruproblem eller ett virus eller skadliga program upptäcks under genomsökningen visas det ett meddelande. Typen av meddelande

beror på vilket operativsystem som är installerat på datorn. Om rättigheterna för en ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan är aktiverade kan SupportAssist automatiskt optimera datorn efter genomsökningen. Du kan välja vilken tid, frekvens och dag som du vill att SupportAssist ska genomsöka din dator.

Steg

1. I det övre högra hörnet i SupportAssist-fönstret klickar du på ikonen inställningar, klickar på **Inställningar** och sedan på **Schemalägg sökningar och optimeringar**.
2. Kontrollera att kryssrutan **Slå på automatiska systemgenomsökningar och optimeringar** är markerad.
3. Välj tid, frekvens och dag när du vill köra genomsökningen.
Datum för nästa schemalagda sökning visas.
4. Klicka på **Spara**.
De automatiska genomsökningarna och optimeringarna schemaläggs och sidan **Hem** visas.

Uppgradera SupportAssist manuellt

Förutsättningar



- Du måste vara inloggad som administratör.
- Du måste ha skapat en SupportAssist-profil. Se [Skapa en SupportAssist-profil](#).

Om denna uppgift

Genom att uppdatera SupportAssist kan du se till att de senaste SupportAssist-funktionerna finns på din dator. Om en nyare version finns tillgänglig uppdateras SupportAssist automatiskt till den nya versionen. Vid behov kan du också kontrollera och uppdatera SupportAssist manuellt.

 **OBS:** SupportAssist-uppdateringar är inte tillgängliga för datorer med operativsystemet Windows 7.

Steg

1. I det övre högra hörnet i SupportAssists användargränssnitt klickar du på ikonen för inställningar och sedan på **Om SupportAssist**. SupportAssist kontrollerar automatiskt om en nyare version av SupportAssist är tillgänglig.
 - Om ingen uppdatering är tillgänglig visas en  och ett meddelande om att den senaste versionen av SupportAssist har installerats.
 - Om en nyare version av SupportAssist är tillgänglig visas ikonen  och en **Uppdatera nu**-länk.
2. Klicka på **Uppdatera nu**.

Resultat

Den senaste versionen av SupportAssist hämtas och installeras på datorn.

Meddelanden

Som standard visar SupportAssist meddelanden om maskin- och programvaruproblem, drivrutinsuppdateringar, öppna supportförfrågningar, serviceplaner och så vidare.

Meddelanden i SupportAssists användargränssnitt

Följande tabell är en översikt över de meddelanden som visas när du öppnar SupportAssist:

Tabell 4. Meddelanden i SupportAssists användargränssnitt

Scenario	Åtgärd
En SupportAssist-profil har inte skapats.	<ul style="list-style-type: none">• Klicka på Fullständig profil för att skapa en SupportAssist-profil. Se Skapa en SupportAssist-profil.

Tabell 4. Meddelanden i SupportAssists användargränssnitt (fortsättning)

Scenario	Åtgärd
	<ul style="list-style-type: none"> Klicka på Påminn mig senare om du vill visa meddelandet på nytt när du öppnar fönstret SupportAssist efter 24 timmar. Klicka på Påminn mig aldrig om du inte vill att SupportAssist ska visa meddelandet igen.
Dells tekniska support hanterar fortfarande din supportförfrågan.	<ul style="list-style-type: none"> Klicka på Kontrollera status online för att visa statusen för supportförfrågan online. Klicka på Avfärda om du vill dölja meddelandet.
Du inte har optimerat datorn under de senaste 28 dagarna.	<ul style="list-style-type: none"> Klicka på Kör alla för att köra alla genomsökningar och optimeringar på datorn. Klicka på Påminn mig senare om du vill visa meddelandet på nytt när du öppnar fönstret SupportAssist efter 24 timmar. Klicka på Avbryt om du vill dölja meddelandet.
Serviceplanen för datorn kommer snart att löpa ut eller har löpt ut.	<ul style="list-style-type: none"> Klicka på Förnya för att förnya datorns serviceplan. Klicka på Påminn mig senare om du vill visa meddelandet på nytt när du öppnar fönstret SupportAssist efter 24 timmar. Klicka på Påminn mig aldrig om du inte vill att SupportAssist ska visa meddelandet igen.
Du har förnyat datorns serviceplan.	Klicka på OK om du vill dölja meddelandet.
SupportAssist OS Recovery har aktiverats för datorn.	<ul style="list-style-type: none"> Klicka på Påminn mig inte om du inte vill att SupportAssist ska visa meddelandet igen. Klicka på Berätta mer om du vill visa <i>Bruksanvisningen för SupportAssist OS Recovery</i>.
Datorn är berättigad för serviceplanen Dell Software Support (DSS) och SupportAssist har upptäckt överflödiga filer, problem med nätverksanslutningar eller virus eller skadliga program på datorn. i OBS: DSS-serviceplanen är tillgänglig för XPS, Alienware, Inspiron och G Series-datorer i USA. med en aktiv Basic- eller utgången serviceplan.	<ul style="list-style-type: none"> Klicka på Läs mer om du vill ha mer information om serviceplanen för Dell Software Support. Klicka på Påminn mig senare om du vill att SupportAssist meddelar dig om serviceplanen senare. Klicka på Avfärda om du inte vill att SupportAssist ska visa meddelandet igen.

Meddelanden i Windows Åtgärdscenter

SupportAssist visar meddelanden i Windows Åtgärdscenter.



i **OBS:** Meddelanden i Windows Åtgärdscenter visas inte på datorer med okänd garantistatus.

Följande tabell sammanfattar de olika typerna av meddelanden som SupportAssist visas i Windows Åtgärdscenter.



Tabell 5. Meddelanden i Windows Åtgärdscenter

Scenario	Åtgärd
I användargränssnittet för Dell Data Assistant sköt du upp raderingen av den gamla datorn efter att du migrerade dina data till den nya datorn.	Klicka på meddelandet för att öppna Dell Data Assistant eller för att påminnas senare.
I användargränssnittet för SupportAssist sköt du upp raderingen av den gamla datorn efter att du migrerade dina data från den gamla till den nya datorn.	Klicka på meddelandet för att öppna SupportAssist.
Under en schemalagd sökning hittas en viktig uppdatering av en drivrutin.	Klicka på meddelandet för att se drivrutinens detaljsida. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner installeras finns i Installera drivrutinuppdateringar .

Tabell 5. Meddelanden i Windows Åtgärdscenter (fortsättning)

Scenario	Åtgärd
En supportförfrågan måste skapas för ett problem som upptäcktes under en manuell eller schemalagd sökning.	<p>Genomför något av följande steg för en hårddisk, en SSD-disk, ett batteri, ett tangentbord, ett RAM-minne, en mus, en optisk enhet eller ett grafikkort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicka på Berätta mer om du vill visa information om problemet och skapa en supportförfrågan. • Klicka på Påminn mig imorgon om du vill visa meddelandet vid ett senare tillfälle. <p>För andra komponenter utför du något av följande steg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicka på meddelandet om du vill visa information om problemet. • Klicka på Påminn mig imorgon om du vill visa meddelandet vid ett senare tillfälle.
En maskinvarukomponent måste bytas ut på grund av ett problem som upptäcktes under en manuell eller schemalagd genomsökning.	<p>Genomför något av följande steg för en hårddisk, en SSD-disk, ett batteri, ett tangentbord, ett RAM-minne, en mus, en optisk enhet eller ett grafikkort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicka på Ersätt maskinvara om du vill visa information om problemet och skapa en supportförfrågan. • Klicka på Påminn mig imorgon om du vill visa meddelandet vid ett senare tillfälle. <p>För andra komponenter eller om serviceplanen har gått ut genomför du något av följande steg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicka på Berätta mer om du vill visa information om problemet. • Klicka på Påminn mig imorgon om du vill visa meddelandet vid ett senare tillfälle.
En supportförfrågan skapas automatiskt för ett maskinvaruproblem som upptäckts under en manuell eller schemalagd sökning.	Ingen åtgärd nödvändig.
Oönskade program upptäcks under en manuell eller schemalagd sökning.	Klicka på meddelandet för att granska och ta bort de oönskade program som upptäcktes av sökningen. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i Ta bort potentiellt oönskade program .
Virus eller skadliga program upptäcks under en manuell eller en schemalagd sökning.	Klicka på meddelandet för att se uppgifter om virus eller skadliga program som upptäcktes under genomsökningen.
Datorns serviceplan kommer att eller har upphört att gälla.	Klicka på meddelandet för att öppna SupportAssist. En länk för att förnya serviceplanen visas i SupportAssists användargränssnitt.
Status för supportförfrågan som skapas för datorn har nyligen uppdaterats.  OBS: Inget meddelande visas när supportförfrågan är stängd.	Klicka på meddelandet för att öppna SupportAssist och se status för supportförfrågan online.
SupportAssist OS Recovery skapar den första återställningspunkten på datorn.	Klicka på meddelandet för att visa systemreparationsalternativet på sidan Felsökning .
Om systemet är berättigat till serviceplanen Dell Software support (DSS) och SupportAssist upptäcker redundanta filer, problem med nätverksanslutning eller virus eller skadliga program under en sökning.  OBS: DSS-serviceplanen är tillgänglig för XPS, Alienware, Inspiron och G Series-datorer i USA. med en aktiv Basic- eller utgången serviceplan.	Klicka på meddelandet för att öppna SupportAssist.
Datorn har en aktiv Premium Support Plus-serviceplan och SupportAssist har genomsökt och optimerat datorn automatiskt.	Klicka på meddelandet för att öppna SupportAssist.
En supporttekniker initierade en session för fjärrgenomsökning och installation av drivrutinsuppdateringar eller genomsökning av datorn efter maskinvaruproblem.	Klicka på OK för att visa sidan Villkor för Dell RemoteActions .

Tabell 5. Meddelanden i Windows Åtgärdscenter (fortsättning)

Scenario	Åtgärd
	<p> OBS: Om en fjärrsession har utförts under de senaste två timmarna visas inte villkoren och supportteknikern kan initiera genomsökningarna automatiskt.</p> <p> OBS: Om Windows Focus Assist är aktiverat på datorn visas inte meddelandet.</p>

Webbannonser på SupportAssists hemsida

När serviceplanen för datorn är på väg att löpa ut eller har upphört att gälla:


- Ett meddelande visas i SupportAssist-användargränssnittet.
- Ett meddelande visas i Windows Åtgärdscenter.
- En banderoll visas på SupportAssists **hemsida**.

Du kan förnya eller uppgradera din serviceplan genom att använda länkarna som finns i meddelandet eller webbannonsen. Information om meddelanden som visas i SupportAssist-användargränssnittet finns i [Meddelanden i SupportAssists användargränssnitt](#). Information om meddelanden som visas i Windows Åtgärdscenter finns i [Meddelanden i Windows Åtgärdscenter](#).

I följande tabell beskrivs vilka banderoller som visas på **hemsidan**:

Tabell 6. Webbannonser på SupportAssists hemsida

Scenario	Åtgärd
Om du har köpt Dell Migrate-tjänsten och inte har migrerat dina filer och inställningar inom 90 dagar.	Klicka på Ja för att gå till Dell Migrates startsida.
Du har inte loggat in som administratör i datorn där tjänsten Dell Migrate är aktiverad.	Logga in som administratör för att migrera dina filer och inställningar.
0 till 60 dagar innan serviceplanen upphör att gälla.	Klicka på Förnya för att förnya serviceplanen över nätet.
Serviceplanen har upphört att gälla och är inom den förnybara perioden.	Klicka på Förnya för att förnya serviceplanen över nätet.
Serviceplanen har upphört att gälla men är inte inom den förnybara perioden	Klicka på Kontakta Dell för att förlänga eller uppgradera serviceplanen.

 **OBS:** Garantiförlängning via nätet är endast tillgängligt i USA.

Inaktivera SupportAssist-meddelanden

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

Du kan inaktivera SupportAssist-meddelanden på datorn. Men SupportAssist visar fortfarande meddelanden om maskinvaruproblem och viktiga uppdateringar av drivrutiner som upptäcks under en genomsökning, även om du inaktiverar meddelanden.

Steg

1. I det övre högra hörnet av SupportAssist användargränssnitt klickar du på ikonen för inställningar, sedan på **Inställningar** och till sist på **Meddelanden**.
2. Rensa kryssrutan **Jag vill få meddelanden om maskin- och programvaruproblem, uppdateringar för drivrutiner, supportförfrågningar och andra varningar för min PC** och klickar på **Spara**. SupportAssist-meddelanden är inaktiverade och sidan **Hem** visas.

Avinstallera SupportAssist

Förutsättningar

SupportAssist-användargränssnittet får inte vara öppet på datorn.

Steg

1. Gå till **Kontrollpanelen > Program > Program och funktioner**.
Sidan **Avinstallera eller ändra ett program** visas.
2. Högerklicka på **Dell SupportAssist** och klicka på **Avinstallera**.
3. När du uppmanas att bekräfta avinstallationen klickar du på **Ja**.

Resultat

Dell SupportAssist avinstalleras.

Översikt över systemåterställning och reparation

SupportAssist OS Recovery gör att du kan återställa eller reparera datorn. Du kan starta SupportAssist OS Recovery från användargränssnittet SupportAssist för hemdatorer.

Systemåterställning

Med funktionen systemåterställning kan du återställa datorns operativsystem. Du kan antingen återställa operativsystemet till fabriksinställningarna eller installera den senaste versionen av operativsystemet. Beroende på datorns tillstånd kan följande alternativ vara tillgängliga:

- Återställ till fabriksinställningar – installera fabriksavbildningen på datorn för att återställa operativsystemet till det läge det befann sig i när datorn levererades från Dell-fabriken.
- Återställ och uppdatera – hämta och installera det senaste operativsystemet på datorn tillsammans med de kritiska drivrutinerna och programmen.

CAUTION: Återställningsprocessen tar bort all data på hårddisken permanent samt avinstallerar alla program eller drivrutiner som du har installerat på datorn. Vi rekommenderar att du säkerhetskopierar data innan du utför en systemåterställning.

OBS: Om SupportAssist inte kan identifiera fabriksavbildningen som installerades på datorn visas endast alternativet **Reset and Update (återställ och uppdatera)**.

OBS: Funktionen för att återställa datorn med hjälp av alternativet Återställ och uppdatera stöds endast på vissa system. En lista över system där den här funktionen stöds finns i *Dell SupportAssist OS Recovery stödmatris* som finns på dokumentationssidan [SupportAssist OS Recovery](#).

Systemreparation

Med hjälp av systemreparationsfunktionen kan du omedelbart återställa till en tidigare tidpunkt på datorn för att lösa startproblem eller andra prestandaproblem. Den här funktionen aktiveras automatiskt på datorer med minst 50 GB ledigt hårddiskutrymme och där SupportAssist OS Recovery är tillgängligt. Om datorn har mindre än 50 GB ledigt hårddiskutrymme kan du aktivera funktionen manuellt i SupportAssist eller kontrollpanelsinställningarna för operativsystemet.

OBS: Om ett kritiskt maskinvaruproblem har identifierats på datorn inaktiveras systemreparationsfunktionen tills du skapar en supportförfrågan.

Med den här funktionen kan du omedelbart återställa datorn till en tidigare tidpunkt. Att återställa datorn kan hjälpa till med att lösa problem som orsakas av virus eller skadliga program, skadade register, skada på systemfiler, problem med korrigeringsfiler för operativsystem eller drivrutiner.

OBS: Den här funktionen skyddar inte programfilerna helt. Program som inte är från Dell och som är installerade på datorn kan tas bort när datorn återställs till en tidigare återställningspunkt.

Återställ datorn till fabriksinställningarna

Förutsättningar

- Du måste ha administratörsbehörighet på datorn.
- Datorn måste vara ansluten till ett eluttag.

Om denna uppgift

Alternativet **Återställ till fabriksinställningar** återställer operativsystemet och standardprogrammen till det läge som de var i när datorn levererades från Dell-fabriken.

Steg

1. Öppna SupportAssist och gå till **Felsökning > Ta bort allt och Återställ min dator till dess ursprungliga läge** och klicka sedan på **Återställ datorn**.
2. Klicka på **Ja, starta om**.
Datorn startas om och användargränssnittet för SupportAssist OS Recovery visas.

Nästa Steg

Utför stegen som beskrivs i avsnittet **Återställa datorn till fabriksstillstånd** i *Bruksanvisningen för Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentationssidan [SupportAssist OS Recovery](#).

Återställ datorn och uppdatera operativsystemet

Förutsättningar

- Datorn måste vara ansluten till ett eluttag.
- Datorn måste ha tillgång till en aktiv internetanslutning.

Steg

1. Öppna SupportAssist och gå till **Felsökning > Ta bort allt och Återställ min dator till dess ursprungliga läge** och klicka sedan på **Återställ datorn**.
2. Klicka på **Ja, starta om**.
Datorn startas om och användargränssnittet för SupportAssist OS Recovery visas.

Nästa Steg

Utför stegen i avsnittet **Återställ datorn och uppdatera operativsystemet** i *Bruksanvisningen för Dell SupportAssist OS Recovery* som finns på dokumentationssidan [SupportAssist OS Recovery](#).


Konfigurera systemreparationsinställningar

Förutsättningar

SupportAssist OS Recovery 5.1 eller senare måste vara tillgängligt på datorn.

Om denna uppgift

Genom att konfigurera systemreparationsinställningar kan du välja hur mycket hårddiskutrymme du vill tilldela för att spara säkerhetskopior av systemreparationen.

 **OBS:** Om det lediga hårddiskutrymme som finns tillgängligt på datorn är mindre än 12 GB skapas inte nya säkerhetskopior för systemreparation.

Steg

1. Öppna SupportAssist, klicka på ikonen Inställningar och klicka sedan på **Inställningar**.
2. Klicka på **Systemreparation**.
Inställningarna för systemreparation visas.
3. Välj hur mycket hårddiskutrymme du vill tilldela för att spara ögonblicksbilder för systemreparation, till exempel 15 GB.
4. Klicka på **Spara**.

Reparera datorn

Om denna uppgift

Med systemreparationsfunktionen kan du diagnostisera och felsöka vanliga problem som kan uppstå innan datorn startar operativsystemet. Funktionen kontrollerar och korrigerar partitionstabellen, startfilen och hälsan för operativsystemet Windows.

Steg

1. Öppna SupportAssist, gå till **Felsökning > Återställ datorn med systemreparation** och klicka sedan på **Starta systemreparation**.
2. Klicka på **Ja, starta om**.
Datorn startas om och användargränssnittet för SupportAssist OS Recovery visas.
 - Om problemet har åtgärdats visas statusen **Reparation slutförd**. Klicka på **KLAR**.
 - Om problemet inte kunde åtgärdas eller om reparationen misslyckades visas ett felmeddelande. Klicka på **ÅTERSTÄLLNINGSLTERNATIV** för att återställa datorns operativsystem. Se [Översikt över systemåterställning och reparation](#).

Dell Migrate – översikt

Dell Migrate är en on-demand-tjänst som gör att du på ett säkert sätt kan migrera dina personliga filer och inställningar till din Dell-dator från en annan dator som kör Windows-operativsystem 8.1 eller senare. När du har migrerat dina data kan du radera och återställa den gamla datorn innan du säljer, skänker eller byter in datorn. Köp Dell Migrate-tjänsten för din dator på <https://www.dell.com/Migrate>.

Tjänsten Migrate är endast tillgänglig för Inspiron-, G Series-, XPS- och Alienware-datorer i vissa regioner. För en lista över områden som stöds, se avsnittet **Områden som stöds** i *Dell Migrates användarhandbok* som finns på dokumentationssidan för [Dell Data Assistant](#).

I det här dokumentet avser begreppet data de filer och inställningar som du vill migrera. Begreppet gammal dator avser den dator som dina data migreras från och ny dator avser den Dell-dator som dina data migreras.

Dell Migrate gör att du kan migrera dina personliga filer, till exempel dokument, foton, musik, videor och så vidare. Följande tabell visar de inställningar som kan migreras:

Tabell 7. Inställningar som kan migreras med Dell Migrate

Typ	Inställningar
Datum och tid	<ul style="list-style-type: none"> ● Ytterligare kalender och klockor ● Användarspråk
Personanpassning	<ul style="list-style-type: none"> ● Bakgrund ● Alternativ i utforskaren <ul style="list-style-type: none"> ○ Allmänt ○ Mappvyer ○ Avancerat ● Aktivitetsfältet ● Färger
Maskinvara	<ul style="list-style-type: none"> ● Telefon och modem ● Faxalternativ och -konton
Bokmärken	<ul style="list-style-type: none"> ● Favoriter i Internet Explorer ● Bokmärken som har sparats i Google Chrome, Mozilla Firefox och Microsoft Edge version 79 eller senare
Användarkontroll	<ul style="list-style-type: none"> ● Egenskaper för mus <ul style="list-style-type: none"> ○ Primära och sekundära knappar ○ Pekarscheman ● Tangentbord <ul style="list-style-type: none"> ○ Teckenrepetitionsfördröjning ○ Teckenrepetitions hastighet ○ Markörblinkningshastighet ● Datorljud <ul style="list-style-type: none"> ○ Uppspelning ○ Kommunikation ○ Ljudtema ● Spel
Tillgänglighet	<ul style="list-style-type: none"> ● Hög kontrast ● Förstoringsglas ● Färgfilter ● Inställningar för växla tangenter, tröga tangenter och filtertangenter för tangentbordet.

Migrera data från gammal till ny dator

Förutsättningar

Kontrollera följande:

- Dell Migrate-tjänsten är tillgänglig för din nya dator. Köpinstruktioner finns på <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operativsystemet som är installerat på den gamla datorn är Windows 8.1 eller senare.
- Operativsystemet som är installerat på den nya datorn är Windows 10 RS4 64-bit eller senare.
- Båda datorerna är anslutna till ett eluttag.
- Du är inloggad på dina gamla och nya datorer som administratör.
- Båda datorerna är anslutna till samma lokala nätverk.
- Det finns tillräckligt med diskutrymme på den nya datorn.
- Den gamla och den nya datorn måste ha samma systemspråk.

Steg


1. På den gamla datorn utför du följande steg:


- a. Gå till <https://www.dell.com/migrate>.
- b. Hämta och kör `Dell Data Assistant.exe`.
Dell Data Assistant installeras och en genväg skapas på skrivbordet.
- c. Öppna Dell Data Assistant och klicka på **Kom igång**.

Om datorn är ansluten till ett offentligt nätverk uppmanas du att bekräfta om du känner igen och litar på nätverket och vill fortsätta med migreringen. Klicka på **Lita på nätverk** för att fortsätta.


Dell Data Assistant söker efter din nya dator med Dell Migrate som är ansluten till samma lokala nätverk. Om din nya dator identifieras visas en verifieringskod.

2. På den nya datorn utför du följande steg:

- a. Öppna SupportAssist och klicka på ikonen med .
- b. I det nedre vänstra hörnet klickar du på **Börja nu**.
- c. På Dell Migrates startsida klickar du på **Kom igång**.
 - Dell Migrate undersöker din gamla dator som är ansluten till samma lokala nätverk och har Dell Data Assistant igång.
 - Flikarna **Felsökning**, **Historik** och **Få support** inaktiveras.
- d. Ange verifieringskoden som visas på den gamla datorn.


 **OBS:** Om du har SupportAssist för hemdatorer version 3.9 installerat på den nya datorn ska du endast använda den körbara filen för Dell Data Assistant version 1.1 eller senare.

Om koden är korrekt parkopplas dina datorer och Dell Data Assistant söker på din gamla dator efter data som kan migreras.

 **OBS:** Om du har loggat in med olika användarkonton på din gamla och nya dator uppmanas du att bekräfta om du vill fortsätta. Klicka på **Fortsätt** för att fortsätta med migreringen. Under migreringen migreras endast data för det användarkonto som är inloggat på den gamla datorn.


3. Gör något av följande på datorn:

- Klicka på **Flytta allt åt mig** om du vill flytta alla filer och inställningar från den gamla datorn till den nya datorn.
- Klicka på **Låt mig välja vad som ska flyttas** för att välja vilka filer och inställningar som du vill flytta, i stället för att flytta allt.

 **OBS:** Om du inte har tillräckligt mycket hårddiskutrymme på den primära enheten på den nya datorn för att flytta alla filer visas inte alternativet **Flytta allt åt mig**. Om det är tillgängligt måste du välja en annan enhet med tillräckligt lagringsutrymme eller bara markera de viktigaste filerna som ska migreras.

4. Som standard migreras alla filer och inställningar till den primära enheten i den nya datorn. Om du har flera enheter i din nya dator utför du följande steg för att manuellt välja den enhet som du vill migrera data till:

- a. I den vänstra panelen klickar du på **Ändra**.
- b. Välj önskad enhet och klicka sedan på **Verkställ**.

 **OBS:** Om du har flera enheter i den gamla datorn och det bara finns en enhet i den nya datorn skapas separata mappar för varje enhet på standardplatsen, till exempel `Migration_D_Drive`.

5. Klicka på **Migrera nu**.

Om andra program körs på din nya dator uppmanas du att stänga programmen och fortsätta eller avbryta migreringsprocessen.

 **OBS:** Stäng inte Dell Data Assistant eller klicka på **Avbryt** på den gamla datorn medan migreringen pågår.

6. När migreringen är klar utför du ett av följande steg:
 - Om alla dina data har migrerats klickar du på **Slutför**.
 - Om en del av dina data inte har migrerats klickar du på **Visa ignorerade filer**, granska och markerar de data som du vill migrera, och klickar sedan på **Försök igen**.
7. Om du vill kan du klicka på  för att lämna feedback, klicka på  för att migrera data från en annan dator eller ett annat användarkonto, eller klicka på  för att läsa mer om hur du raderar din gamla dator.
8. Klicka på **Stäng**.
Hemsidan visas. Mer information om Dell Migrate finns i *Dell Migrates användarhandbok* som finns på dokumentationssidan för [Dell Data Assistant](#).

Nästa Steg

Om du vill radera och återställa den gamla datorn klickar du på **Radera den här datorn** på användargränssnittet för Dell Data Assistant. Se [Radera och återställa gammal dator](#).

Radera och återställa gammal dator

Förutsättningar

Kontrollera följande:

- Dell Migrate-tjänsten är tillgänglig för din nya dator. Köpinstruktioner finns på <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operativsystemet som är installerat på den gamla datorn är Windows 8.1 eller senare.
- Den gamla datorn måste vara ansluten till ett eluttag.
- Du är inloggad på den gamla datorn som administratör.
- Inga program körs på din gamla dator.
- BitLocker är inaktiverat på din gamla dator.

Steg

1. Om du redan har migrerat dina data till din nya dator utför du följande steg på din gamla dator:
 - a. Öppna Dell Data Assistant.
 - b. Klicka på **Radera den här datorn**.
 - Om en extern hårddisk är ansluten till datorn visas ett meddelande som talar om att data i den externa hårddisken inte kommer att raderas. Ta bort hårddisken och klicka på **Fortsätt** för att fortsätta.
 - Om flera användarkonton har identifierats på din gamla dator uppmanas du att bekräfta om du vill fortsätta att radera och återställa datorn. Klicka på **Fortsätt** för att fortsätta.
 **CAUTION: Om du klickar på Fortsätt utan att migrera data från andra användarkonton kommer även data för dessa användarkonton att raderas.**
 - Om ett problem upptäcks på hårddisken visas ett meddelande för att bekräfta att du vill fortsätta. Klicka på **Fortsätt** för att fortsätta.
 - Om datorn är kompatibel med Dell SupportAssist OS Recovery version 5.3 eller senare visas något av följande återställningsalternativ:
 - **Starta om för att påbörja Dell-återställning** – startar om datorn och visar användargränssnittet för Dell SupportAssist OS Recovery. Välj lämpligt återställningsalternativ och följ anvisningarna på skärmen för att slutföra raderings- och återställningsprocessen.
 - **Starta Windows-återställning** – visar alternativen för Windows-återställning. Välj lämpligt alternativ och följ anvisningarna på skärmen för att slutföra raderings- och återställningsprocessen.
2. Om du inte har migrerat dina data till din nya dator utför du följande steg:
 - a. Öppna Dell Data Assistant på den gamla datorn och klicka på **Kom igång**.
 - b. Starta migreringsprocessen på din nya dator. Anvisningar om hur du migrerar dina data finns i [Migrera data från gammal till ny dator](#).
3. Om du inte vill radera den gamla datorn nu klickar du på **Påminn mig senare**. Sedan väljer du den tidpunkt då du vill få ett meddelande och klickar på **OK**.

Drivrutiner och hämtningsbara filer – översikt

Att uppdatera drivrutinerna hjälper till att förbättra datorns prestanda och korrigerar säkerhetsrisker. Som standard söker SupportAssist igenom datorn varje vecka för att identifiera uppdateringar som är tillgängliga för drivrutiner och Dell-program som är installerade på datorn. Vid behov kan du konfigurera hur ofta SupportAssist ska utföra genomsökningen.

SupportAssist kategoriserar uppdateringarna baserat på allvarlighetsgrad som **brådskande**, **säkerhet**, **rekommenderad** och **valfri**.

i **OBS:** I det här dokumentet avser termen drivrutin BIOS, drivrutiner, programvara och Dell-program som är installerade på datorn.

Allvarlighetsgradskategorisering av drivrutiner

SupportAssist kategoriserar uppdateringar baserat på deras allvarlighetsgrad:

- **Brådskande** – uppdateringar som måste installeras.
- **Viktiga** – uppdateringar som kan förhindra potentiella säkerhetshot mot datorn.
- **Rekommenderade** – uppdateringar som kan förbättra datorns prestanda.
- **Valfritt**

i **OBS:** Om en brådskande uppdatering finns tillgänglig visas ett meddelande. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Installera drivrutinuppdateringar

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

SupportAssist söker igenom datorn och föreslår proaktivt tillgängliga uppdateringar för datordrivrutiner och Dell-program. Innan du installerar en uppdatering skapar SupportAssist automatiskt en återställningspunkt. Du kan använda denna återställningspunkt om du vill avinstallera drivrutinuppdateringen och återställa datorn till ett tidigare läge. SupportAssist kan bara lagra tre återställningspunkter åt gången. Om en ny återställningspunkt måste skapas, kommer den senaste återställningspunkten automatiskt att tas bort.

i **OBS:** Om du installerar en nyare version av BIOS som finns tillgänglig för datorn kan du inte avinstallera uppdateringen.

i **OBS:** I ett Windows-operativsystem är inställningen för skapa återställningspunkter inaktiverad som standard. Om du vill att SupportAssist ska skapa en återställningspunkt, måste du aktivera inställningarna för att skapa en återställningspunkt i Windows.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer** klickar du på **Kör**.
 - Om uppdateringar finns tillgängliga för datorn visas uppdateringstypen och antalet tillgängliga uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**.
 - Om SupportAssist inte kan identifiera uppdateringar som finns tillgängliga för datorn visas ett meddelande.

3. Klicka på **Uppdatera nu**.
Sidan för drivrutiner visas.

4. Välj de uppdateringar som du vill installera och klicka på **Installera**.

i **OBS:** Vissa drivrutinsuppdateringar måste installeras tillsammans med en eller flera andra drivrutiner för att fungera korrekt. Du måste markera alla beroende drivrutiner och klicka på **Installera**.

- För uppdateringar som installeras automatiskt visas en  och **Klar** i kolumnen **Status**.

- Om uppdateringen måste installeras manuellt, visas länken **Installera** i kolumnen **Status** när nedladdningen har slutförts. Installera uppdateringen genom att klicka på **Installera**.

i | **OBS:** Du måste kanske starta om datorn för att slutföra installationen av vissa drivrutiner.

5. Klicka på **Slutför**.
Hemsidan visas. Antalet drivrutiner som installerats visas på **Hem**-sidan och **Historik**-sidan.
6. Om en uppdatering kräver omstart klickar du på **Starta om nu** för att omedelbart starta om datorn. Du uppmanas att spara dina filer och avsluta alla program innan du startar om.
7. Klicka på **Starta om**.
Datorn startas om automatiskt för att slutföra installationen.

Avinstallera drivrutinuppdateringar

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

Om du stöter på problem med datorn efter att du har uppdaterat en drivrutin kan du avinstallera uppdateringen och återställa datorn till dess tidigare tillstånd.




Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Historik**.
2. På sidan **Historik** klickar du på länken **Återställ system**.
Ett meddelande visas som talar om att datorn kommer att återställas till det läge det befann sig i när återställningspunkten skapades.
3. Klicka på **Återställ**.
Datorn startas om automatiskt för att avinstallera uppdateringen.

Meddelanderutor för Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

I följande tabell beskrivs de olika statusmeddelanden som visas i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**:


Tabell 8. Meddelanderutor för Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

Rutikon	Uppdateringstyp	Beskrivning
	Valfri eller ingen uppdatering tillgänglig	Ingen uppdatering finns tillgänglig eller en valfri uppdatering finns tillgänglig.
	Rekommenderas	Endast rekommenderade typer av uppdateringar är tillgängliga.
	Brådskande eller Säkerhet	Endast brådskande, säkerhetsrelaterade eller flera typer av uppdateringar är tillgängliga.

Genomsöka datorns maskinvara




Genom att köra en genomsökning av din maskinvara kan du upptäcka om datorn har maskinvaruproblem. Som standard genomsöker SupportAssist datorns maskinvara en gång i månaden för att upptäcka maskinvaruproblem. Du kan också utföra följande manuellt för att identifiera problem med maskinvaran:

- Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent
- Kör en snabb genomsökning av maskinvara
- Kör ett stresstest

 **OBS:** Om SupportAssist minimeras och ett problem identifieras vid en genomsökning, visas ett meddelande i rutan **Genomsök maskinvara**. Meddelandet står kvar i rutan i upp till sju dagar. Om du inte skapar en supportförfrågan för problemet inom sju dagar tas meddelandet bort.

För vissa maskinvaruproblem visas problemrubriken ovanför rutorna, och ett meddelande visas på rutan **Genomsök maskinvara**. Meddelandet som visas i rutan beror på hur allvarligt problemet är. I följande tabell beskrivs de olika statusmeddelanden som visas i rutan **Genomsök maskinvara** när ett problem identifieras vid en snabb genomsökning eller ett stresstest på datorn.

Tabell 9. Meddelanderutor för genomsökning av maskinvara

Datorikon	Status	Beskrivning
	Normal	Inga maskinvaruproblem har identifierats.
	Varning Om ett problem av varningstyp identifieras, inaktiveras rutorna för datoroptimering. Om du vill aktivera rutorna klickar du på OK .	Ett maskinvaruproblem har identifierats i en komponent som inte är minnet eller hårddiskarna.
	Kritiskt Om ett kritiskt maskinvaruproblem identifieras, inaktiveras rutorna för datoroptimering tills du skapar en supportförfrågan.	Ett maskinvaruproblem har identifierats i minnesmodulen eller på hårddiskarna.

Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent

Förutsättningar


Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

SupportAssist gör det möjligt för dig att genomsöka en specifik maskinvarukomponent som är installerad i datorn. Stegen för att köra en genomsökning kan variera beroende på vilken maskinvarukomponent du väljer.

Följande steg gäller för genomsökning av hårddisken.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Klicka på **Jag vill felsöka datorn** och sedan på **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**. Listan över maskinvarukomponenter som är tillgängliga på datorn visas.
 **OBS:** Om du vill uppdatera listan över maskinvarukomponenter som visas klickar du på länken **Uppdatera maskinvarulistan**.
3. I avsnittet **Lagringsenheter** ska du klicka på **Hårddisk**.
4. Välj typ av test och klicka på **Kör test**.

Resultat

- Om inga problem identifieras visas statusen **Inga problem hittades** och en  visas.
- Om det upptäcks ett problem som inte kräver att supportförfrågan skapas kommer statusen **Misslyckades** och ikonen  att visas.
- Om ett problem identifieras som kräver att du måste skapa en supportförfrågan, visas sidan för probleminformation. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning](#).

Kör en snabb genomsökning av maskinvara


Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

Vid en snabbgenomsökning av datorn upptäcks problem med maskinvarukomponenter, till exempel hårddisk, processor, minnesmodul osv.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I rutan **Genomsök maskinvara** klickar du på **Kör**.

Resultat

- Om inga problem upptäcks visas ett meddelande på rutan.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa en supportförfrågan, inaktiveras optimeringsrutorna och sidan med probleminformation visas. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning](#).
- Om det upptäcks ett problem som du inte måste skapa en supportförfrågan för, visas problemrubriken ovanför rutorna, ett meddelande visas på rutan **Sök igenom maskinvara** och optimeringsrutan inaktiveras. Om du vill aktivera rutorna klickar du på **OK**.

Kör ett stresstest

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.

Om denna uppgift

Ett stresstest identifierar problem i komponenter som t.ex. PC-kortet, optiska enheter och kameran. Dessutom identifieras problem i komponenter som genomsöks under en snabbgenomsökning.

 **CAUTION: Under ett stresstest kan du se blinkningar på skärmen och du kan kanske inte använda datorn.**

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Klicka på **Jag vill felsöka datorn** och klicka sedan på **Jag vill söka igenom hela datorn**.
3. Klicka på **Starta**.
Ett meddelande visas där du ombeds spara dina filer och stänga alla program.
4. När du har sparat dina filer och stängt alla program, klickar du på **OK** för att köra testet.
Under testet visas namnet på den pågående uppgiften ovanför rutorna och sökningens förloppsindikator visas på rutan **Sök igenom maskinvara**.

Resultat

- Om inga problem upptäcks visas ett meddelande på rutan.

- Om ett problem upptäcks som du måste skapa ett supportförfrågan för, inaktiveras optimeringsrutorna och sidan för probleminformation visas. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning](#).
- Om ett problem upptäcks som du inte måste skapa en supportförfrågan för, visas problemrubriken ovanför rutorna, ett meddelande visas på rutan **Sök igenom maskinvara** och optimeringsrutan inaktiveras. Om du vill aktivera rutorna klickar du på **OK**.

Optimera din dator

SupportAssist hjälper dig att optimera datorn genom att köra en serie diagnosverktyg som identifierar ändringar i filer och datorinställningar. SupportAssist-optimeringar förbättrar datorns hastighet, tillgängligt lagringsutrymme och datorstabilitet genom att:


- Rensa temporära filer
- Justera datorns prestanda
- Optimera nätverket
- Ta bort virus, skadliga program och eventuellt oönskade program (PUPs)

Rensa filer

Om denna uppgift

SupportAssist tar bort överflödiga filer, mappar för temporära filer och annat onödigt skräp från datorn.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I rutan **Rensa filer** klickar du på **Kör**.

Under optimeringen visas namnet på den pågående uppgiften ovanför rutorna och genomsökningens förlopp visas på rutan.

 **CAUTION: Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återställas.**

Resultat


Hur mycket hårddiskutrymme som har sparats visas på rutan **Rensa filer**, **Hemsidan** och **Historiksidan**.

Justera datorns prestanda

Om denna uppgift

SupportAssist maximerar bearbetningshastigheten genom att justera ströminställningar, registerfilen och minnestilldelning.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I rutan **Finjustera prestanda** klickar du på **Kör**.

Under optimeringen visas namnet på den pågående uppgiften ovanför rutorna och genomsökningens förlopp visas på rutan.

 **CAUTION: Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återställas.**

Resultat


Efter att optimeringen är klar visas ett meddelande på rutan.

Optimera nätverket

Om denna uppgift

SupportAssist uppdaterar dina datorinställningar och ser till att ditt nätverk är effektivt och pålitligt.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I **Optimera nätverk**-rutan klickar du på **Kör**.

Under optimeringen visas namnet på den pågående uppgiften ovanför rutorna och genomsökningens förlopp visas på rutan.

 **CAUTION: Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återställas.**


Resultat


Efter att optimeringen är klar visas ett meddelande på rutan.


Ta bort virus och skadliga program

Om denna uppgift

SupportAssist isolerar och tar bort filer som drabbats av virus och skadliga program för att hålla datorn säker. Det upptäcker och tar även bort oönskade program som har installerats på datorn.

 **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är tillgänglig för datorer som har en aktiv ProSupport Plus-, Premium Support Plus- eller Dell Software Support-serviceplan.

 **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är tillgänglig på datorer som har en aktiv ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan.

 **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa områden, till exempel Kina.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I **Ta bort virus och skadliga program**-rutan klickar du på **Kör**.

Under optimeringen visas namnet på den pågående uppgiften ovanför rutorna och genomsökningens förlopp visas på rutan.

 **CAUTION: Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återställas.**

Resultat

- Antalet virus och skadliga program som tas bort visas i rutan **Ta bort virus och skadliga program**, på sidan **Hem** och sidan **Historik**.
- Om oönskade program upptäcks på datorn visas det antal oönskade program som upptäcks i rutan **Ta bort virus och skadliga program**. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).

Ta bort potentiellt oönskade program

Förutsättningar

Du måste vara inloggad som administratör.


Om denna uppgift

Oönskade program är program som installeras i bakgrunden när du installerar ett program. Oönskade program försämrar datorns prestanda eller visar oönskade annonser.

SupportAssist upptäcker oönskade program i datorn via en manuellt initierad eller automatisk genomsökning efter virus och skadliga program. Om oönskade program upptäcks visas rutan **Ta bort virus och skadliga program** i röd färg och antalet oönskade program som har upptäckts visas i rutan. Du kan granska och ta bort de oönskade program som har upptäckts i datorn.

 **OBS:** Om oönskade program upptäcks under en automatisk sökning, visas ett meddelande. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Steg

1. Öppna SupportAssist.
2. I **Ta bort virus och skadliga program**-rutan klickar du på **Visa**.
Sidan för information om oönskade program visas.
 **OBS:** Som standard är alla PUP-program valda. Du kan granska listan och rensa urvalet av oönskade program som du inte vill ta bort från datorn.
3. Om du vill visa mer information om ett PUP-program kan du även klicka på länken **Klicka här för mer information**.
4. Klicka på **Ta bort** och klicka sedan på **Bekräfta**.
De valda oönskade programmen tas bort från datorn.
5. Klicka på **OK**.

Resultat


Antal PUP-program som har tagits bort visas på sidorna **Hem** och **Historik**.

Kör alla datorgenomsökningar och -optimeringar

Om denna uppgift



Initiera en fullständig genomsökning av datorn för att identifiera maskinvaruproblem, nödvändiga optimeringar och identifiera uppdateringar av drivrutiner eller Dell-program som är installerade på datorn.

Steg

1. Välj någon av följande åtgärder:
 - Öppna SupportAssist och klicka på **Starta nu**.
 - Öppna SupportAssist och klicka på . Klicka sedan på **Kör alla**.

Under optimeringen visas namnet på den pågående uppgiften ovanför rutorna och genomsökningens förlopp visas på rutan.

 **CAUTION: Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återställas.**

- Om inget problem upptäckts och det inte finns några uppdateringar visas ett meddelande på varje ruta. Hur mycket hårddiskutrymme som har sparats, och antalet virus eller skadliga program som tagits bort, visas på **hemsidan**.
 - Om uppdateringar av drivrutiner eller program upptäckts under sökningen visas uppdateringstypen och antalet uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**. Anvisningar om hur dessa uppdateringar installeras finns i [Installera drivrutinuppdateringar](#).
 - Om ett maskinvaruproblem upptäckts som du måste skapa en supportförfrågan för visas sidan för probleminformation. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning](#).
 - Om ett problem upptäckts, och det inte krävs att du skapar en supportförfrågan för det, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas på rutan **Genomsök maskinvara** efter att alla genomsökningar är klara.
 **OBS:** Typen av meddelande beror på hur allvarligt maskinvaruproblemet är. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#). Om du vill dölja problemmeddelandet klickar du på **OK**.
 - Om potentiellt oönskade program (Potentially Unwanted Programs) upptäckts visas det ett meddelande på **Ta bort virus och skadliga program**-rutan. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).
 **OBS:** Detaljer om genomsökningarna och optimeringarna som utförs på datorn visas på sidan **Historik**.
2. Om problemet kvarstår klickar du på **Behöver fortfarande hjälp** för att skapa en supportförfrågan manuellt.
 **OBS:** En manuell supportförfrågan kan endast öppnas när datorn har en aktiv Premium Support-, ProSupport-, Premium Support Plus- eller ProSupport Plus-serviceplan.

Sidan för supportförfrågan visas. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas manuellt finns i [Skapa en supportförfrågan manuellt](#).

Översikt över virtuell assistent

Använd den virtuella assistenten från valfri sida om du vill felsöka problem med datorn, som långsam prestanda eller maskinvaruproblem, eller chatta med en av Dells tekniska supporttekniker. För att felsöka ett problem kan den virtuella assistenten be dig att uppdatera drivrutiner, köra optimeringar eller skapa en supportförfrågan om det behövs.


Med hjälp av nyckelorden eller fraserna som du anger i chatten förstår den virtuella assistenten vad du behöver och tillhandahåller länkar till kunskapsartiklar, videoguider eller felsökningsanvisningar. Om det inte går att förstå vad du behöver kan den visa olika kategorier av problem som kan uppstå på datorn. När du väljer en problemkategori visas de associerade lösningarna eller felsökningslänkarna. Om problemet inte kan förstås eller lösas dirigeras du om till en av Dells supporttekniker.

Du kan se de senaste chattarna, information om vilka åtgärder som har utförts och kontrollera statusen på supportförfrågan på **Historik**-sidan.

 **OBS:** För närvarande är den virtuella assistenten endast tillgänglig i vissa områden och på vissa språk.


Du kan felsöka följande datorproblem eller komponenter:

- Ljudproblem
- Adapter
- Batteriet
- Bildskärm
- Fläktljud
- Mikrofon
- Microsoft Office-aktivering
- Datorprestanda

Om du vill använda den virtuella assistenten klickar du på  visas i det nedre högra hörnet av SupportAssists användargränssnitt och klickar sedan på **Starta chatt**.

Skapa en supportförfrågan

SupportAssist hjälper dig att proaktivt och regelbundet söka efter maskinvaru- eller programvaruproblem i datorn. Om ett problem identifieras i datorn gör SupportAssist att du kan skapa en supportförfrågan hos Dells tekniska support. Beroende på vilken serviceplan datorn har, kan SupportAssist också automatiskt skapa en supportförfrågan för problemet.

 **OBS:** Funktionen att skapa supportförfrågan automatiskt finns inte tillgänglig för datorer med utgången garanti.

Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning

Förutsättningar

På datorer med operativsystem vars versionsnummer är 16299 eller senare måste du ha administratörsbehörighet på datorn. Stegen för att se versionsnumret av operativsystemet som är installerat på datorn visas på [Vanliga frågor och svar](#).



Om denna uppgift

Om en supportförfrågan måste skapas för ett problem som upptäcks under en manuellt initierad eller automatiserad sökning av datorns optimeringsrutor och länkar för felsökning av maskinvaruproblem är inaktiverade på sidan **Felsökning**. Om SupportAssist-användargränssnittet minimeras under genomsökningen visas ett meddelande i rutan **Genomsök maskinvara**. Om SupportAssist-användargränssnittet är öppet visas sidan för probleminformation.


Steg

1. Öppna SupportAssist.
2. Klicka på **Åtgärda nu**.


 **OBS:** Om du inte har administratörsbehörighet på datorn och en SupportAssist-profil inte skapas visas ett meddelande. Du måste logga in på datorn som administratör, skapa en profil och sedan försöka igen.

 **OBS:** Om en  visas på rutan klickar du på **OK** och skapar en supportförfrågan senare. Om du klickar på **OK** aktiveras rutorna för datoroptimering samt länkar på sidan **Felsökning**.

Sidan för probleminformation öppnas.

 **OBS:** För XPS-, Inspiron- och Alienware-datorer i vissa regioner med utgången serviceplan visas en länk för inköp av maskinvarukomponenten.

3. Klicka på **Next** (nästa).
 - Om SupportAssist inte kan ansluta till internet visas ett meddelande. Klicka på felsökningslänkarna under felmeddelandet för att åtgärda problemet och försök igen.
 - Om du inte har skapat en SupportAssist-profil visas **Logga in**-sidan för Mitt konto hos Dell. Fortsätt genom att skapa en SupportAssist-profil och klicka på **Slutför**.
 - Om du redan har skapat en SupportAssist-profil visas kontaktinformationen och leveransadressen. Du kan uppdatera kontaktinformation och leveransadress genom att klicka på **Ändra**, göra de nödvändiga uppdateringarna och sedan klicka på **Slutför**.
4. På sidan för problemsammanfattning klickar du på **Klar**.

 **OBS:** Du kan visa information och spåra supportförfrågans status via sidan **Historik**.

Hemsidans rutvy visas och statusen **Supportförfrågan öppen** visas i rutan **Genomsök maskinvara**.

Skapa en supportförfrågan manuellt

Om denna uppgift

Beroende på vilken serviceplan som gäller för datorn kan du manuellt skapa en supportförfrågan för problem som inte kan identifieras av SupportAssist. För information om SupportAssist-funktioner med olika serviceplaner, se [SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner](#).

Steg


1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
2. Klicka på **Öppna en supportförfrågan**.
 - Om inte SupportAssist-genomsökningar och -optimeringar har utförts under de senaste 24 timmarna initieras alla genomsökningar automatiskt. Om ett problem upptäcks på datorn stoppas genomsökningen och sidan för probleminformation visas. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning](#).
 - Om SupportAssist-genomsökningar och -optimeringar har utförts under de senaste 24 timmarna visas sidan för supportförfrågan.
 - Om ett meddelande för ett maskinvaruproblem redan visas på sidan **Hem** visas sidan för probleminformation. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning](#).
 - Om du inte har administratörsbehörighet på datorn och en SupportAssist-profil inte skapas visas ett meddelande. Du måste logga in på datorn som administratör, skapa en profil och sedan försöka igen.
3. Om sidan för supportförfrågningar visas:
 - a. Välj en lämplig problemkategori i listan **Välj en kategori**.
 - b. Skriv in beskrivningen av problemet.
 - c. Klicka på **Next** (nästa).
 - Om du inte har skapat en SupportAssist-profil visas **Logga in**-sidan för Mitt konto hos Dell. Fortsätt genom att skapa en SupportAssist-profil och klicka på **Slutför**.
 - Om du redan har skapat en SupportAssist-profil visas kontaktinformationen och leveransadressen. Du kan uppdatera kontaktinformation och leveransadress genom att klicka på **Ändra**, göra de nödvändiga uppdateringarna och sedan klicka på **Slutför**.
 **OBS:** Om du inte har administratörsbehörighet på datorn kan du inte redigera kontaktinformationen och leveransadressen.
4. På sidan för problemsammanfattning klickar du på **Klar**.
 **OBS:** Du kan visa information och spåra supportförfrågans status via sidan **Historik**.

Hemsidans rutvy visas och statusen **Supportförfrågan öppen** visas i rutan **Genomsök maskinvara**.

Sidan för probleminformation

Följande tabell beskriver informationen som visas på sidan för probleminformation.

Tabell 10. Sidan för probleminformation

Information	Beskrivning
Service Tag-nummer	Datorns unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
Garanti	Serviceplanen och dess utgångsdatum.
Problem	Information om problemet som supportförfrågan har skapats för.
Lösning	Den rekommenderade lösningen.
Jag vill ha support på plats  OBS: Det här alternativet är endast tillgängligt i vissa regioner och visas endast för datorer med en aktiv Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- eller ProSupport Plus-serviceplan.	Välj det här alternativet om du vill att en av Dells tekniker ska komma till din arbetsplats för att byta ut komponenten.

Sida för problemsammanfattning

Följande tabell beskriver den information som visas på sidan för problemsammanfattning:

Tabell 11. Sida för problemsammanfattning

Information	Beskrivning
Service Tag-nummer	Datorns unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
Garanti	Serviceplanen och dess utgångsdatum.
Problem	Information om problemet som supportförfrågan har skapats för.
Supportförfrågan nr	Supportärendenumret för problemet.

Sändbara delar

När SupportAssist upptäcker ett problem på din dator kan en ersättningsdel skickas automatiskt till dig beroende på vilken serviceplan du har.

Följande delar kan skickas ut automatiskt:

- Hårddisk
- Minnesmodulen
- Optisk enhet
- Tangentbord
- Mus
- Batteriet
- Grafikkort

Felsökningsöversikt

På sidan **Felsökning** kan du felsöka problem med nätverksanslutning och datorprestanda. Dessutom kan du söka igenom datorn efter maskinvaruproblem och du får länkar till videoguider om att felsöka vanliga maskin- och programvaruproblem. De felsökningslänkar som är aktiverade för dig beror på vilken typ av användarkonto du har. Anvisningar om hur du känner igen typen av användarkonto finns i operativsystemets dokumentation på <https://support.microsoft.com/>.

 **OBS:** Om ett maskinvaruproblem upptäcks eller om ett supportärende skapas för ett maskinvaruproblem, inaktiveras länkarna för felsökning av maskinvaruproblem:

Om datorn körs på operativsystemet Windows 10 kan du även använda sidan **Felsökning** för att konfigurera följande:

- Microsoft Office-konto
- Automatiska Windows-uppdateringar
- E-postkonto
- Skrivare
- Webbläsarens startsida
- Skrivbordsbakgrund
- Automatiska programuppdateringar, direktrutor och inställningar för automatisk uppspelning av video i Microsoft Store

Historiköversikt

På **Historik**-sidan visas information om SupportAssist-aktiviteter och -händelser, som programoptimeringar, felsökningsuppgifter, uppdateringar av drivrutiner, maskinvarugenomsökningar, Virtual Assistant-konversationer och så vidare. Information i kronologisk ordning om de aktiviteter som genomförts under de senaste 90 dagarna.


På **Historik**-sidan finns länkar till transkriptionerna av chattsamtalen med den virtuella assistenten och länkar för att kontrollera statusen på supportförfrågningar online. Länkar till återställningspunkter som skapas under drivrutinuppdateringar visas också.

Som standard visas information om händelser och aktiviteter som utförts under innevarande vecka. Du kan visa information om en viss dag eller en hel månad. Använd listan **Välj historikvy** om du vill visa information om en viss typ av händelse eller aktivitet.

Beroende på datorns serviceplan visas antal drivrutinuppdateringar som installerats, hårddiskutrymme som sparats och antal virus eller skadliga program som tagits bort.


Få support

SupportAssist gör att du kan kontakta Dells tekniska support via telefon, chatt eller sociala medier. På sidan **Få support** finns en lista med hjälp- och supportalternativ för datorn. Hjälp- och supportalternativen som du har åtkomst till beror på serviceplanen för datorn och regionen. Information om hjälp- och supportalternativen som finns tillgängliga för olika serviceplaner hittar du i [SupportAssist-funktioner](#) och [Dells serviceplaner](#).


 **OBS:** Om internetanslutning inte är tillgänglig visas telefonnummer till Dells tekniska support för ditt område.

I följande tabell beskrivs hjälp- och supportfunktionerna som visas på **Få support**-sidan.

Tabell 12. Få support-sidan

Funktionen	Beskrivning
Hitta en inlämningstjänst¹	Hitta den närmaste Dell-auktoriserade inlämningstjänsten utifrån postnummer, stad eller stat.
Ring oss¹	Beroende på din region kan du kontakta Dells tekniska support med de kontaktnummer som visas.
Anslut med sociala medier	Kontakta Dells tekniska support via sociala medier som t. ex. WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger eller Line beroende på region.
Öppna en supportförfrågan	Skapa en supportförfrågan manuellt för ett maskin- eller programvaruproblem. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i Skapa en supportförfrågan manuellt .
Låt oss arbeta i din dator på distans	Tillåt att en supporttekniker fjärransluter till och styr datorn för att felsöka problem. Instruktioner för att starta en session finns i Tillåt fjärfelsökning med RemoteAssist .
Skicka filer till teknisk support	Skicka filer till Dells tekniska support och beskriv problemet på datorn eller skicka de filer som begärs av en medarbetare på teknisk support.  OBS: Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB. Information om hur du skickar filer till Dells tekniska support finns i Skicka filer till Dells tekniska support . Information om hur du skickar en datoraktivitetslogg till Dells tekniska support finns i Skicka loggfiler till Dells tekniska support .
Fler resurser på Dell.com	Klicka på länken om du vill visa mer information om din dator.

¹ Denna information visas alltid på det språk som gäller för det land eller den region där datorn köptes.


Med den virtuella assistenten kan du felsöka datorn, utföra optimeringar eller chatta med en av Dells tekniska supporttekniker. Om du vill använda den virtuella assistenten klickar du på  visas i det nedre högra hörnet av SupportAssists användargränssnitt och klickar sedan på **Starta chatt**.


 **OBS:** För närvarande är den virtuella assistenten endast tillgänglig i vissa områden och på vissa språk.

Skicka filer till Dells tekniska support

Om denna uppgift

Om du ombeds av den tekniska supporten på Dell kan du skicka filer som beskriver problemet på datorn eller andra specifika filer som efterfrågas. Du kan skicka filer med formaten ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS, eller XLSX.

 **OBS:** Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB.

 **OBS:** Du kan skicka upp till tre filer under en dag. Om du har flera filer kan du komprimera filerna till formatet .zip och skicka .ZIP-filen.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support** .
2. I den högra rutan klickar du på **Ladda upp filer**.
3. I rutan **Överför filer** klickar du på **Bläddra**, väljer önskad fil och klickar sedan på **Överför**.

Resultat

När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Skicka loggfiler till Dells tekniska support

Om denna uppgift

Skicka loggfilerna för datoraktivitet till Dells tekniska support om Dells tekniska supportmedarbetare begär det.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support** .
2. I den högra rutan klickar du på **Ladda upp loggfilen**.

Resultat

När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Fjärrfelsökning

En av Dells supporttekniker kan behöva få åtkomst till ditt system för att felsöka vissa problem. Du kan antingen låta dem fjärrstyra datorn helt eller låta dem endast utföra fjärrgenomsökningar. Om du inte ger dem full kontroll över datorn kan supportteknikerna endast söka efter och installera drivrutinsuppdateringar eller initiera en genomsökning av maskinvaran.


Information om hur du tillåter Dells supporttekniker att helt och hållet fjärrstyra datorn finns i [Tillåt fjärrfelsökning med RemoteAssist](#).

Information om hur du tillåter Dells supporttekniker att endast köra genomsökningar och initiera drivrutinsuppdateringar på datorn finns i [Tillåt fjärrfelsökning med Fjärrhjälp](#).

Tillåt fjärrfelsökning med RemoteAssist

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad som administratör.
- En fjärrsession måste initieras för datorn av Dells tekniska supporttekniker.

 **OBS:** Om en manuellt påbörjad drivrutinssökning, genomsökning av maskinvara eller systemoptimering pågår kan inte supportteknikern initiera fjärrsessionen.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support** .
2. I den högra panelen klickar du på **Starta en fjärrsession**.
3. Läs och godkänn villkoren som visas på sidan **Villkor för Dell RemoteAssist** och klicka sedan på **Slutför**. Den tekniska supportteknikerna kan nu komma åt och felsöka din dator på distans.

Tillåt fjärrfelsökning med Fjärrhjälp

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad som administratör.
- En fjärrhjälpssession måste initieras för datorn av Dells tekniska supporttekniker.
- Du får inte använda något program på datorn i helskärmsläge eller presentationsläge.
- SupportAssist-meddelanden ska inte inaktiveras.


 **OBS:** Om en manuellt påbörjad drivrutinssökning, genomsökning av maskinvara eller systemoptimering pågår kan inte supportteknikern initiera fjärrhjälpssessionen.

Steg

1. Klicka på meddelandet för **Fjärrhjälp via teknisk support** som visas i aktivitetsfältet.
Sidan **Villkor för Dell RemoteActions** visas. Villkoren visas inte om en session har utförts under de senaste två timmarna.
2. Läs och godkänn villkoren och klicka sedan på **Nästa**.
Supportteknikern kan nu söka efter och installera drivrutinsuppdateringar eller initiera en genomsökning av maskinvaran. Om ett problem upptäcks och du måste skapa en supportförfrågan, inaktiveras optimeringsrutorna och sidan med probleminformation visas. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa en supportförfrågan för problem som identifierats av en sökning](#).

Lämna feedback

När du stänger SupportAssists användargränssnitt efter att ha slutfört en aktivitet visas ett undersökningsalternativ för att ge feedback på din övergripande upplevelse med SupportAssist för hemdatorer.

 **OBS:** Undersökningsalternativet för att ge återkoppling är för närvarande endast tillgängligt på vissa datormodeller och i vissa områden.

Din återkoppling förblir konfidentiell och hjälper Dell att göra produktförbättringar. Du kan ge feedback när du har utfört någon av följande aktiviteter i SupportAssists användargränssnitt:

- Datorgenomsökning
- Datoroptimering
- Installation av en uppdatering
- Felsökning av datorn

Om du vill hoppa över undersökningen kan du antingen klicka på **Kanske nästa gång** eller stänga fönstret **SupportAssist kundundersökning**. Om du klickar på **Kanske nästa gång** visas inte undersökningsalternativet för de kommande 15 dagarna.

För att ge betyg i undersökningen väljer du antalet stjärnor och klicka sedan på Skicka (**Skicka**). Om du ger betyg på tre eller färre stjärnor visas ett alternativ för att ge förbättringsförslag. Ange dina förbättringsidéer i **Berätta hur kan vi förbättra upplevelsen för dig** och klicka sedan på **Skicka**.

När du har slutfört undersökningen en gång visas ett alternativ för att ge betyg igen bara efter 90 dagar när du har slutfört någon av de tidigare nämnda aktiviteterna i SupportAssists användargränssnitt.

Vanliga frågor och svar

1. Hur identifierar jag versionsnumret för operativsystemet som är installerat på datorn?

Utför följande steg:

- Sök och öppna programmet **Kör**.
- Skriv **winver** och klicka på **OK**.

Operativsystemets versionsnummer visas, till exempel OS Build 15063.1266.

2. Hur kan jag kontrollera om SupportAssist har installerats på datorn?

Bekräfta att SupportAssist har installerats genom att utföra följande steg:

- Gå till **Kontrollpanelen > Program > Program och funktioner**.
- Kontrollera att **Dell SupportAssist** finns med i programlistan.

Om Dell SupportAssist inte finns med i programlistan måste du installera SupportAssist manuellt. Se [Dell SupportAssist för hemdatorer](#).

3. Hur kan jag inaktivera meddelanden från SupportAssist?

Anvisningar om hur du inaktiverar SupportAssist-meddelanden finns i [Inaktivera SupportAssist-meddelanden](#).

4. Kan jag schemalägga en genomsökning av maskinvaran?

Ja, du kan schemalägga en genomsökning. Anvisningar om hur du schemalägger en maskinvarugenomsökning finns i [Schemalägga automatiska genomsökningar och optimeringar](#).

5. Hur kan jag ändra min kontakt- och leveransinformation?

Anvisningar om hur du uppdaterar kontakt- och leveransinformationen finns i [Uppdatera kontakt- och leveransinformation](#).

6. Jag råkade avbryta ett meddelande om ett fel. Hur och var får jag tag på meddelandet igen om jag vill se information om felet?

Om du avbryter ett meddelande kommer det att visas igen efter sex timmar, eller när du startar om datorn.

7. Kan jag ändra kontakt- och leveransinformationen medan jag skapar en supportförfrågan?

Ja, du kan ändra kontakt- och leveransinformationen medan du skapar en supportförfrågan.

8. Varför ska jag ange min leveransinformation för problem med en icke sändbar del?

Om vi efter analysen identifierar ett maskinvarufel som orsaken till problemet kommer leveransadress att användas för att skicka en ersättningsdel till dig. Om du har angett en leveransadress vid registreringen av SupportAssist hämtas din leveransadress automatiskt innan du skickar in ett problem.

9. Vilka språk stödjer gränssnittet till SupportAssist?

Gränssnittet i SupportAssist stödjer 24 språk. De språk som stöds är arabiska, kinesiska (förenklad), kinesiska (traditionell), tjeckiska, danska, holländska, engelska, finska, franska, kanadensisk franska, tyska, grekiska, hebreiska, ungerska, italienska, japanska, koreanska, norska, polska, portugisiska (brasiliansk), ryska, spanska, svenska och turkiska. Anvisningar om hur din språkställning ändras finns i [Ändra språkställning](#).

10. Jag har installerat SupportAssist på datorn men kan inte öppna det. Vad kan det bero på?

SupportAssist behöver portnumret 5700 för att kunna öppna SupportAssist-gränssnittet. Om något annat program använder porten öppnas inte SupportAssist i datorn. Kontrollera att inga andra program använder porten och försök öppna SupportAssist igen.

11. Hur kan jag kontrollera om något annat program använder 5700-porten?

Utför följande steg:

- Sök och öppna programmet **Tjänster**.
- I den högra rutan klickar du på **Dell SupportAssist**.
- I den vänstra rutan klickar du på **Stoppa**.
- Från programmenyn söker du efter och öppnar programmet **Kommandotolken**.
- Skriv `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` och tryck på Retur.
 - Om inget program använder 5700-porten visas inget resultat.
 - Om något annat program använder 5700-porten visas portnumret och statusen **LYSSNAR**.

f. Starta om **Dell SupportAssist**-tjänsten.

12. Det tar lång tid att öppna SupportAssist. Vad ska jag göra?

Om det tar lång tid att öppna SupportAssist, måste du starta om tjänsten SupportAssist. Utför följande steg:

- Sök och öppna programmet **Tjänster**.
- I den högra rutan klickar du på **Dell SupportAssist**.
- I den vänstra rutan klickar du på **Stoppa** och sedan på **Starta om**.

13. Jag har problem med maskinvaran i datorn. Varför har inte SupportAssist identifierat det?

Om inget maskinvaruproblem identifieras, bör du kontrollera att datorn kör SupportAssist-tjänsterna. Gör följande för att kontrollera om SupportAssist-tjänsterna körs:

- Sök och öppna programmet **Tjänster**.
- Kontrollera om **Körs** visas för följande tjänster på datorn:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support

14. Var kan jag kontrollera information om optimeringar som har utförts på datorn under en schemalagd eller manuell optimering?

SupportAssist sparar information om alla händelser och aktiviteter som har utförts under de senaste 90 dagarna. Du kan visa detaljerna för en månad, vecka eller en viss dag på **Historik**-sidan.

15. Varför tar SupportAssist längre tid på sig att utföra optimeringar än vad som anges i rutorna?

Den tid som visas i datoroptimeringsrutorna är endast en uppskattning baserat på datorns konfiguration. Den faktiska tid som krävs för att utföra optimeringar kan skilja sig från den uppskattade tiden.

16. När jag klickar på Starta DellConnect och godkänner villkoren så kan supportteknikern inte fjärrstyra datorn. Vad ska jag göra?

Be supportteknikern att avsluta den pågående sessionen och starta en ny DellConnect-session.

17. Varför visas ett meddelande om att det inte finns några aktiva Dell RemoteAssist-sessioner när jag klickar på Starta session?

Du kan starta en Dell RemoteAssist-session endast efter att denna har inletts av en supporttekniker hos Dell. För att undvika felet klickar du på **Starta session** efter att sessionen inletts.

18. När jag håller markören över servicetaggen eller datorns modellnummer visas Okänd garanti. Varför?

Okänd garanti kan visas på grund av ett av följande skäl:

- SupportAssist är inte anslutet till internet. Gå till sidan **Felsökning** för att hitta åtgärder för felsökning av internetanslutningen.
- Din dator ansluter till internet via proxyserver. Kontrollera att du har konfigurerat proxyinställningarna i SupportAssist. Se [Konfigurera internetinställningar](#).
- Datorn kanske inte har en giltig garanti. Kontakta Dells tekniska support för att få hjälp.

19. Under optimeringen slutade SupportAssist att fungera. Vad ska jag göra?

Stäng och öppna SupportAssist på nytt, och försök sedan att köra optimeringen igen. Om felet kvarstår följer du dessa steg:

- Sök och öppna programmet **Tjänster**.
- I den högra rutan klickar du på **Dell SupportAssist**.
- I den vänstra rutan klickar du på **Stoppa** och sedan på **Starta om**.

20. Jag tar inte emot meddelanden om drivrutinsuppdateringar. Vad ska jag göra?

Om din serviceplan har löpt ut, visar SupportAssist inte längre meddelanden om drivrutinsuppdateringar som finns tillgängliga för datorn. Du måste förnya din serviceplan för att få meddelanden om uppdateringar av drivrutiner.

21. Kan jag uppdatera BIOS på en BitLocker-aktiverad dator?

Du bör inaktivera BitLocker-krypteringen på datorn innan du uppdaterar BIOS.

22. När jag utför en genomsökning av maskinvaran visas resultaten av genomsökningen som Felkonfigurerad på sidan Historik. Men inget meddelande visas på rutan Genomsök maskinvara. Varför?

Om SupportAssist inte kunde genomsöka en komponent under genomsökning av maskinvaran, visas statusen **Felkonfigurerad**. Därför visas inget meddelande på rutan **Genomsök maskinvara**. SupportAssist söker igenom komponenten igen under nästa manuell startade eller automatiska genomsökning.

23. Var kan jag se sammanfattningen av filerna och inställningarna som har migrerats med Dell Migrate?

Om du vill visa filer och inställningar som har migrerats under den senaste sessionen går du till Dell Migrates startsida och klickar på **Visa sammanfattning**. Du kan även visa sammanfattningen av alla filer och inställningar som har migrerats under de senaste 90 dagarna på sidan **Historik**.

24. Varför uppmanas jag av Dell Data Assistant att använda Windows-återställning när jag har Dell SupportAssist OS Recovery installerat på min dator?

Dell Data Assistant uppmanar dig att radera datorn med hjälp av Dell Reset endast om Dell SupportAssist OS Recovery version 5.3 eller senare är installerad på datorn. Om en lägre version av Dell SupportAssist OS Recovery är installerad på datorn uppmanas du att använda Windows-återställning.

SupportAssist-resurser för hemdatorer

I det här avsnittet finns en lista över dokumentationsresurser och andra användbara länkar som tillhandahåller mer information om SupportAssist för hemdatorer.

Tabell 13. SupportAssist-resurser för hemdatorer

Innehåll	Resurs	Gå till
Systemkrav, installation och produktfunktioner	Bruksanvisning för SupportAssist för hemdatorer version 3.10	SupportAssist-manualer för hemdatorer
Nya funktioner, förbättringar, kända problem och begränsningar i versionen	Versionskommentarer för SupportAssist för hemdatorer version 3.10	
Videoguides som lär dig mer om funktionerna i SupportAssist för hemdatorer	SupportAssist-spellista för hemdatorer	YouTube
Peer-to-peer-frågor om SupportAssist för hemdatorer	Gruppforum	SupportAssist-community för hemdatorer

Kontakta Dell

Dell ger dig tillgång till flera alternativ för support och service online och på telefon. Tillgängligheten varierar beroende på land eller område och produkt, och vissa tjänster kanske inte finns tillgängliga i ditt område. Om du inte har någon aktiv internetanslutning kan du hitta kontaktinformation på inköpsfakturan, följesedeln, räkningen eller i Dells produktkatalog.

Steg

1. Du kan kontakta Dell angående försäljning, teknisk support eller kundtjänstärändan på följande sätt:

- a. Gå till <https://www.dell.com/support>.
- b. Välj land eller område i listan längst ner på sidan.
- c. Klicka på **Kontakta support** och välj rätt supportlänk.

2. Du hittar handböcker och dokument på följande sätt:

- a. Gå till <https://www.dell.com/support>.
- b. Klicka på **Bläddra bland alla produkter**.
- c. Välj rätt produktkategori och välj önskad produkt.
- d. Om du vill visa eller hämta handböcker och dokument klickar du på fliken **Dokumentation**.

Du kan också komma åt handböcker och dokument för serviceverktyg direkt från <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.