

Ev Bilgisayarları için SupportAssist Sürüm 3.10

Kullanıcı Kılavuzu

Notlar, dikkat edilecek noktalar ve uyarılar

 **NOT:** NOT, ürününüzü daha iyi kullanmanıza yardımcı olacak önemli bilgiler sağlar.

 **DİKKAT:** DİKKAT, donanım hasarı veya veri kaybı olasılığını gösterir ve sorunu nasıl önleyeceğinizi bildirir.

 **UYARI:** UYARI, mülk hasarı, kişisel yaralanma veya ölüm potansiyeline işaret eder.

Bölüm 1: Giriş.....	5
Önemli özellikler.....	5
Belgenin amacı.....	5
Hedef kitle.....	5
Yeni ve geliştirilmiş özellikler.....	6
Desteklenen bilgisayarlar.....	6
SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları.....	6
Diğer servis teklifleri.....	8
Bölüm 2: Ev Bilgisayarları için SupportAssist kullanmaya başlarken.....	10
Minimum bilgisayar gereksinimleri.....	10
Ev Bilgisayarları için SupportAssist'i yükleme.....	11
SupportAssist kullanıcı arayüzü.....	11
Dil ayarlarını değiştirme.....	12
SupportAssist profili oluşturma.....	12
Dell Hesabım Oluşturma.....	13
Sosyal medya hesabıyla oturum açma.....	13
İletişim ve teslimat bilgilerini güncelleme.....	13
Farklı bir SupportAssist profili kullanma.....	14
İnternet ayarlarını yapılandırma.....	14
Planlanmış taramalar ve optimizasyonlar.....	14
Otomatik taramaları ve optimizasyonları planlama.....	14
SupportAssist'i manuel olarak yükseltme.....	15
Bildirimler.....	15
SupportAssist kullanıcı arayüzündeki bildirimler.....	15
Windows işlem merkezindeki bildirimler.....	16
SupportAssist Ana sayfasındaki başlıklar.....	18
SupportAssist bildirimlerini devre dışı bırakma.....	18
SupportAssist'i Kaldırma.....	18
Bölüm 3: Sistem sıfırlama ve onarıma genel bakış.....	20
Bilgisayarınızı fabrika ayarlarına sıfırlama.....	20
Bilgisayarınızı sıfırlama ve işletim sistemini güncelleme.....	21
Sistem onarımı ayarlarını yapılandırma.....	21
Bilgisayarınızı onarma.....	21
Bölüm 4: Dell Migrate genel bakış.....	23
Verileri eski bilgisayardan yenisine taşıma.....	24
Eski bilgisayarı silme ve sıfırlama.....	25
Bölüm 5: Sürücüler ve indirmelere genel bakış.....	26
Güncellemelerin önem derecesine göre sınıflandırılması.....	26
Sürücü güncellemelerini yükleme.....	26
Sürücü güncellemelerini kaldırma.....	27

Sürücüleri ve Yüklemeleri al kutucuk bildirimleri.....	27
Bölüm 6: Bilgisayar donanımını tarama.....	28
Belirli bir donanım bileşenini tarama.....	28
Hızlı bir donanım taraması başlatma.....	29
Stres testi çalıştırma.....	29
Bölüm 7: Bilgisayarınızı optimize etme.....	31
Dosyaları temizleme.....	31
Bilgisayar performansını ayarlama.....	31
Ağ iyileştirme.....	32
Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma.....	32
İstenmeyen programları kaldırma.....	32
Tüm bilgisayar taramalarını ve iyileştirmelerini çalıştırma.....	33
Bölüm 8: Sanal asistana genel bakış.....	35
Bölüm 9: Destek talebi oluşturma.....	36
Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma.....	36
Manuel olarak destek talebi oluşturma.....	37
Sorun ayrıntıları sayfası.....	37
Sorun özeti sayfası.....	38
Dağıtımı yapılabilen parçalar.....	38
Bölüm 10: Sorun gidermeye genel bakış.....	39
Bölüm 11: Geçmişe genel bakış.....	40
Bölüm 12: Destek alma.....	41
Dell teknik desteğe dosya gönderme.....	42
Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme.....	42
Uzaktan sorun giderme.....	42
RemoteAssist kullanarak uzaktan sorun gidermeye izin verme.....	42
Uzaktan yardımı kullanarak uzaktan sorun gidermeye izin verin.....	43
Bölüm 13: Geri bildirim sağlayın.....	44
Bölüm 14: Sık Sorulan Sorular.....	45
Bölüm 15: Ev bilgisayarları için SupportAssist kaynakları.....	48
Bölüm 16: Dell ile iletişime Geçin.....	49

Giriş

SupportAssist, bilgisayarınızdaki donanım ve yazılım sorunlarını proaktif davranarak ve önceden tahmin ederek belirleyip Dell desteğini otomatik hale getirir. SupportAssist bilgisayar performansı ve stabilizasyon sorunlarını yönlendirir, güvenlik tehditlerini önler, donanım hatalarını izler ve algılar ve Dell Teknik destek ile katılım işlemlerini otomatik hale getirir. Dell servis planınıza bağlı olarak SupportAssist, tarama sırasında algılanan sorunlar için destek isteği oluşturma işlemini de otomatik hale getirir. Farklı servis planları için SupportAssist'in yapabildikleri hakkında daha fazla bilgi almak istiyorsanız [SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları](#) bölümüne bakın.

NOT: Bu belgede bilgisayar terimi; Dell dizüstü bilgisayarları, masaüstü bilgisayarları, tabletleri ve yerleşik bilgisayarları ifade eder.

SupportAssist istenmeyen dosyaları kaldırarak, ağ ayarlarını iyileştirerek, bilgisayar performansını ayarlayarak ve virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırarak bilgisayarınızı optimize eder. Aynı zamanda bilgisayarınızda bulunan sürücü güncellemelerini tanımlar.

SupportAssist gerekli bilgisayar bilgilerini güvenli şekilde toplar ve Dell Teknik Desteğe gönderir. Toplanan bilgiler, Dell'in gelişmiş, verimli ve hızlı bir destek deneyimi sunabilmesini sağlar.

Ev Bilgisayarları için SupportAssist, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 ile uyumludur ve ekran okuyucular, ekran büyüteçleri ve ses tanıma yazılımı gibi yardımcı teknolojilerle kullanılabilir.

NOT: Yardımcı teknolojileri kullanırken SupportAssist kullanıcı arayüzünde gezinmek için PC faresini kullanmayın. Yalnızca bilgisayar klavyesini kullanarak gezinmeniz gerekir.

Önemli özellikler

- Öngörülen ve proaktif sorun tespiti ve bildirim
- Bilgisayarınız için mevcut sürücü güncellemelerini manuel veya otomatik tarama.
- Sorunları tespit etmek için bilgisayarınızı manuel veya otomatik tarama.
- Bilgisayarınızda tespit edilen donanım sorunu için otomatik destek talebi oluşturma.
- Bilgisayarınızdaki bir sorun için manuel destek talebi oluşturma.
- Geçici dosyaları temizleyin, ağ bağlantısını iyileştirin, bilgisayar performansını ayarlayın ve virüsler ile kötü amaçlı yazılımları kaldırın.
- Önyükleme sorunlarını veya diğer performans sorunlarını çözmek için bilgisayarınızı anında önceki bir zamana geri alma.
- Bilgisayarı sıfırlarken kişisel dosyalarınızın bir kopyasını yerel sabit sürücünüze veya harici bir depolama aygıtına kaydedin.
- Fabrika işletim sistemini yükleyin veya bilgisayarınız için mevcut olan en son işletim sistemine yükseltin.
- Sorunları gidermek ve çözmek için Dell teknik destek temsilcilerinin bilgisayarınızda uzaktan sürücü ve donanım taramaları başlatması için izin verin.
- Dell Migrate servisini kullanarak eski bilgisayarınızdan yeni Dell bilgisayarınıza dosya ve ayarlarınızı aktarın.

NOT: Bilgisayar için kullanılabilir olan SupportAssist özellikleri, bilgisayarın Dell servis planına göre değişir.

Belgenin amacı

Bu belge, 64 bit Windows 10 işletim sisteminin RS4 ve üstü sürümlerinde Ev Bilgisayarları için SupportAssist uygulamasının kullanımı hakkında bilgi sağlar.

S modunda Windows 10 Çalıştıran bilgisayarlarda SupportAssist kullanımı hakkında bilgi almak için [Ev Bilgisayarları İçin SupportAssist](#) belgeleri sayfasında bulunan *S Modunda Windows 10 Çalıştıran Ev Bilgisayarları İçin SupportAssist Kullanıcı Kılavuzu* belgesine bakın.

Hedef kitle

Bu belge, Ev Bilgisayarları için SupportAssist kullanarak bilgisayarlarını izleyen kullanıcılara yöneliktir. Bu belge aynı zamanda BT yöneticisi bulunmayan ve SupportAssist'i kullanarak bilgisayarlarını kendi başlarına izleyen kuruluşların çalışanlarına yöneliktir.

Yeni ve geliştirilmiş özellikler

- 32-bit işletim sistemleri artık desteklenmemektedir.
- Windows 10 işletim sisteminin RS3 ve önceki sürümleri artık desteklenmemektedir.
- Dell Migrate servisinin yeni bölgelere ve yerel ayarlara genişletilmesi
- Ürün geliştirmeleri için geri bildirim toplamak üzere bir anketin uygulanması
- Garanti başlığı geliştirmeleri
- **Ana Sayfa** ve **Geçmiş** sayfasında görüntülenen özetteki geliştirmeler
- Hata düzeltmeleri

Desteklenen bilgisayarlar

SupportAssist, 64 bit Windows 10 işletim sisteminin RS4 ve üstü sürümlerine sahip aşağıdaki Dell bilgisayarlarında desteklenmektedir:

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

NOT: SupportAssist, sanal makinelerde desteklenmez.

SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları

SupportAssist, bilgisayarınızda meydana gelebilecek donanım ve yazılım sorunlarını proaktif ve önceden tahmin edilir şekilde algılar ve sizi bu konuda bilgilendirir. Dell servis destek planına bağlı olarak SupportAssist, Dell Teknik Destek ile olan iletişiminizi otomatikleştirir ve kolaylaştırır.

Aşağıdaki tabloda Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus ve Dell Software Support (DSS) servis planları bulunan bilgisayarlardaki SupportAssist özelliklerinin bir özeti yer almaktadır.

NOT: DSS, yalnızca ABD'de XPS, Alienware, Inspiron ve G serisi bilgisayarlar için kullanıma sunulmuştur. Ve G Serisi bilgisayarlarda kullanılabilir.

Tablo 1. SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları

SupportAssist yetenekleri	Açıklama	Dell servis planları					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Donanım ve yazılım taramaları planlama	Tercihinize bağlı olarak donanım veya yazılım taramaları planlayabilirsiniz. SupportAssist, taramaları plana bağlı olarak gerçekleştirir.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuel olarak dosya temizleme	Geçici, yedekli ve diğer istenmeyen dosyaları bilgisayarınızdan temizleyebilirsiniz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuel olarak bilgisayar	Bilgisayar performansınız üzerinde hassas ayarlamalar yapmak	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tablo 1. SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları (devamı)

SupportAssist yetenekleri	Açıklama	Dell servis planları					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
performansını ayarlama	için güç ayarlarını, kayıt dosyalarını ve bellek ayırmaları ayarlayabilirsiniz.						
Manuel olarak ağ bağlantısı iyileştirme	Verimli ve güvenilir bir ağ elde etmek için ayarları değiştirerek ağ bağlantısını iyileştirebilirsiniz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sorunların manuel olarak giderilmesi	Yaygın bilgisayar sorunlarını, sorun giderme sayfasında bulunan adım adım talimatları ve video eğitimlerini kullanarak çözebilirsiniz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sürücülerini manuel olarak tarama ve güncelleme	Bilgisayarınız için mevcut sürücü güncellemelerini manuel olarak tarayabilir ve yükleyebilirsiniz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuel taramalarla dağıtım yapılan parçalar	Manuel taramalar sırasında garanti kapsamındaki parçalarla ilgili bir sorun algılanırsa, yedek parçanın teslim edileceği teslimat adresinizi onaylamanız istenir.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Otomatik taramalarla dağıtım yapılan parça	Otomatik taramalar sırasında garanti kapsamındaki parçalarla ilgili bir sorun algılanırsa yedek parçanın teslim edileceği teslimat adresinizi onaylamanız istenir.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Kullanıcı tarafından değiştirilebilecek bir parçanın değiştirilmesi için yerinde yardım isteğinde bulunma ¹	Kullanıcı tarafından değiştirilebilecek bir parçanın kendi konumunuzda değiştirilmesi için servis teknisyeninden ziyaret etme isteğinde bulunabilirsiniz.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Otomatik destek isteği oluşturma	Planlı tarama sırasında sorun algılanırsa otomatik olarak bir destek isteği oluşturulur ve Dell Teknik Destek aracısı çözüme yönelik olarak sizinle iletişime geçer.	✗	✓	✓	✓	✓	✗

Tablo 1. SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları (devamı)

SupportAssist yetenekleri	Açıklama	Dell servis planları					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Manuel olarak destek isteği oluşturma	SupportAssist tarafından algılanmayan bir sorun için manuel olarak bir destek isteği oluşturabilirsiniz.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Virüsleri ve kötü amaçlı yazılımları manuel olarak kaldırma ²	Bilgisayarınızı güvenli tutmak için virüs veya kötü amaçlı yazılımlar nedeniyle bozulmuş dosyaları yalıtın, kaldırın ve geri yükleyin.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Hata oluşmasını önlemek için öngörülen sorunu algılama ve destek isteği oluşturma ⁵	Bir parçada olası bir arıza tespit edilirse size bir uyarı gönderilir. SupportAssist bir destek isteği açar ve bir Dell Teknik Destek temsilcisi, yedek parçayı göndermek için sizinle iletişime geçer.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Planlı taramalar sırasında algılanan bilgisayar iyileştirme sorunlarını bildirme	Planlanan taramalar sırasında algılanan bilgisayar iyileştirme sorunları hakkında Windows işlem merkezinde bir bildirim görüntülenir.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Otomatik bilgisayar iyileştirmeleri ³	SupportAssist, otomatik tarama sırasında bilgisayarınızı otomatik olarak iyileştirir.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Tercih edilen iletişim zamanını belirleme ⁴	Tercih ettiğiniz iletişim zamanını belirtebilirsiniz. Dell Teknik Destek temsilcisi belirlenen saatler sırasında sizinle iletişime geçer.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Kullanıcı tarafından değiştirilebilecek bir parçanın değiştirilmesine yönelik yerinde yardım yalnızca belli bölgelerde mevcuttur.

2 Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği, örneğin Çin gibi belirli bölgelerde mevcut değildir.

3 Öngörüye dayalı analizde hata algılama sabit sürücülerini, katı hal sürücülerini, pilleri, ısı düşürmeleri ve masaüstü fanlarını kapsar.

4 Tercih edilen iletişim zamanı sadece ABD ve Kanada'daki müşteriler tarafından sağlanabilir.

Diğer servis teklifleri

Mevcut SupportAssist özellikleriyle birlikte, bilgisayarınıza yönelik ek servis teklifleri satın alabilirsiniz.

Aşağıdaki tabloda bilgisayarınız için satın alabileceğiniz servis teklifleri açıklanmaktadır:

Tablo 2. Diğer servis teklifleri

Servis teklifi	Açıklama	Kullanılabilirlik
Dell Software Support (DSS)	Temel veya süresi dolmuş hizmet planına sahip bir bilgisayarda otomatik yazılım iyileştirmelerini ve virüs ve kötü amaçlı yazılım temizleme özelliklerini etkinleştirin. DSS için kullanılabilir SupportAssist özellikleri hakkında daha fazla bilgi için, bkz. SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları .	XPS, Alienware, Inspiron ve G serisi bilgisayarlar için ABD'de kullanıma sunulmuştur. ve G Serisi bilgisayarlarda kullanılabilir.
Dell Migrate	Kişisel verilerinizi Windows işletim sistemini çalıştıran herhangi bir bilgisayardan yeni bilgisayarınıza güvenli bir şekilde taşıyın. Verilerinizi taşıdıktan sonra, bilgisayarı satmadan, hediye etmeden veya takas etmeden önce eski bilgisayarınızı silebilir ve sıfırlayabilirsiniz. NOT: Bu belgede veri terimi, taşımak istediğiniz dosya ve ayarları ifade eder. Eski bilgisayar terimi, verilerinizin taşındığı bilgisayarı, yeni bilgisayar terimi ise verilerinizin taşındığı Dell bilgisayarı ifade eder.	Belirli bölgelerdeki Inspiron, G serisi, XPS ve Alienware bilgisayarlar için kullanıma sunulmuştur. Desteklenen bölgelerin listesi için Dell Data Assistant belgeleri sayfasındaki <i>Dell Migrate Kullanıcı Kılavuzu</i> 'nda yer alan Desteklenen bölgeler bölümüne bakın.

Ev Bilgisayarları için SupportAssist kullanmaya başlarken

SupportAssist, Dell fabrikasından gelen tüm bilgisayarlara önceden yüklenmiştir. SupportAssist önceden yüklenmemişse SupportAssist'i yüklemek, yapılandırmak ve kullanmak için bu bölümdeki talimatları izleyin.

Minimum bilgisayar gereksinimleri

Aşağıdaki tabloda, SupportAssist'i yükleme ve kullanmaya yönelik minimum bilgisayar gereksinimleri listelenmiştir.

Tablo 3. Minimum bilgisayar gereksinimleri

Detaylar	Gereksinimler
İşletim sistemi	<p>Dizüstü ve masaüstü bilgisayarlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 RS4 ve üzeri (yalnızca 64 bit) <p>Edge Gateway'ler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (yalnızca 64 bit) <p>Embedded Box PC'ler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 Professional (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (yalnızca 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (yalnızca 64 bit)
Yazılım	<p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p>NOT: Microsoft .NET Framework 4.7.2 yüklü değilse SupportAssist bilgisayarınıza en yeni Microsoft .NET Framework sürümünü yükler.</p>
Web tarayıcı	Microsoft Edge veya Internet Explorer 10 ve üzeri
Donanım	<ul style="list-style-type: none"> Bellek (RAM) — 2 GB Boş sabit sürücü alanı — 1 GB
Ağ	İnternet bağlantısı
Yuvalar	<ul style="list-style-type: none"> 5700 — SupportAssist kullanıcı arayüzünü açmak için 9012 — Dell SupportAssist servisi ile iletişim için 8883, 8884, 8885 veya 8886 — Dell desteği web sitesi ile iletişim kurmak için 28283 — Dell bilgisayarınızı veri geçişi için başka bir bilgisayarla eşleştirmek için 28100 – 28700 — Farklı bir bilgisayardan Dell bilgisayarınıza veri geçirmek için <p>Bilgisayar, aşağıdaki hedeflere bağlanabilmelidir:</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

Ev Bilgisayarları İçin SupportAssist'i yükleme

Varsayılan olarak, SupportAssist Dell fabrikasından gönderilen tüm bilgisayarlara kurulur. SupportAssist bilgisayarınızda yüklü değilse, SupportAssist'i manuel olarak indirip yükleyebilirsiniz.

Önkoşullar

- Bilgisayar, SupportAssist'i yükleme ve kullanmayla ilgili minimum bilgisayar gereksinimlerini karşılamalıdır. Bkz. [Minimum bilgisayar gereksinimleri](#).
- Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Adımlar

1. Şu adrese gidin: www.dell.com/supportassistforpcs.
2. **Şimdi İndir** ögesine tıklayın.
SupportAssistInstaller.exe dosyası indirilir.
3. SupportAssistInstaller.exe dosyasına çift tıklayın.
Yükleme ilerlemesi **SupportAssist Yükleyici** penceresinde görüntülenir ve yüklemeyi bitirdikten sonra masaüstünde bir kısayol oluşturulur.
NOT: İşletim sistemi yapılandırma numarasının 16299 veya bundan yüksek olduğu bilgisayarlarda kısayol oluşturulmaz.
4. **Başlat** ögesine tıklayın.
Ev Bilgisayarları için SupportAssist kullanıcı arayüzü görüntülenir.

SupportAssist kullanıcı arayüzü

SupportAssist kullanıcı arayüzü aşağıdaki sayfaları içerir:


- Ana Sayfa
- Sorun Giderme
- Geçmiş
- Destek Alma

SupportAssist'i ilk kez açıyorsanız veya herhangi bir tarama ya da iyileştirme işlemi gerçekleştirmediyseniz, **Ana** sayfanın varsayılan görünümü gösterilir. Tüm tarama ve en iyi duruma getirme işlemlerini yürütmek için **Şimdi başlat** ögesine tıklayın.

Daha önce tarama veya iyileştirmeleri çalıştırdıysanız **Ana Sayfa** ve **Geçmiş** sayfasında aşağıdaki ayrıntılar görüntülenir:

- Geri kazanılan sabit sürücü alanı miktarı
- Yüklenen sürücü güncelleştirmelerinin sayısı veya yüklenebilir sürücü güncelleştirmelerinin sayısı
- En iyi duruma getirilmiş dosya sayısı
- Kaldırılan virüs veya kötü amaçlı yazılım sayısı

Bilgisayarınız için geçerli Dell servis planı ve bilgisayarınızda uygulanabilir olan diğer servis planları da görüntülenir. Geçerli servis planına tıkladığınızda, servis planına dahil olan servisler görüntülenir. Geçerli servis planı dışındaki servis planlarından birine tıkladığınızda, geçerli servis planınızı yükseltme seçeneği görüntülenir.

Tarama veya iyileştirme gerçekleştirmek için  ögesine tıklayın. Bilgisayar servis planınıza bağlı olarak, aşağıdaki kutucuklar gösterilir. Farklı servis planları için SupportAssist'in yapabildikleri hakkında daha fazla bilgi almak istiyorsanız [SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları](#) bölümüne bakın.

- **Sürücüleri ve indirmeleri edinme**
- **Donanımı tara**
- **Dosyaları temizleme**
- **Performans ayarlama**
- **Ağ iyileştirme**
- **Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma**

NOT: Bilgisayarınızda kritik bir donanım sorunu algılanırsa, destek talebi oluşturulana kadar bilgisayar iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır.

NOT: Bilgisayarda yönetici haklarınız bulunmuyorsa sadece **Donanımı Tara** kutucuğu etkinleştirilir.

Bilgisayarınız için geçerli olan ek Dell servis teklifleri varsa, bunları incelemek, satın almak ya da kullanmak için bağlantılar alt bölmede görüntülenir. Dell servis teklifleri hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Diğer servis teklifleri](#).

Servis Etiketinin üzerine geldiğinizde, model numarası ve aşağıdaki ayrıntılar görüntülenir:

- **Garanti ayrıntıları:** bilgisayar için geçerli olan servis planı ve servis teklifleri, başlangıç ve sona erme tarihleri.
- **Servis Etiketi:** bilgisayara ait benzersiz tanımlayıcı. Servis Etiketi alfasayısal bir tanımlayıcıdır.
- **Ekspres Servis Kodu:** otomatik telefon yardımı sırasında kullanılabilen sayısal sıra, örneğin 987-674-723-2.
- **Bellek:** bilgisayarda takılı olan RAM, örneğin 16 GB.
- **İşlemci:** bilgisayarda takılı olan işlemcinin tipi, örneğin Intel Core i5 6200U.
- **İşletim Sistemi:** bilgisayarda yüklü olan işletim sistemi, örneğin Microsoft Windows 10 Pro.

Dil ayarlarını değiştirme

Bu görev ile ilgili

SupportAssist, 25 dilde kullanılabilir. Varsayılan olarak, SupportAssist işletim sistemi ile aynı dile ayarlanır. Dili tercihinize göre değiştirebilirsiniz.

Adımlar

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinde ayarlar simgesine ve **Dil seç**'e tıklayın. Dil listesi görüntülenir.
2. Tercih ettiğiniz dili seçin.
3. SupportAssist'i seçilen dilde yeniden başlatmak için **Evet** ögesine tıklayın.
SupportAssist seçili dilde yeniden başlatılır ve seçili dilin yanında ✓ görüntülenir.

SupportAssist profili oluşturma

Önkosullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

SupportAssist profili, bilgisayarınızın servis planı için sunulan otomatik destek özellikleri almanızı sağlar. Dell Hesabım veya sosyal medya hesabınızı kullanarak bir SupportAssist profili oluşturabilirsiniz.

Adımlar

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinden **Profil**'e ve **Profili Tamamla**'ya tıklayın.
 - SupportAssist hüküm ve koşullarını kabul etmediyseniz bir mesaj gösterilir. **SupportAssist hüküm ve koşullarını oku** bağlantısına tıklayın, şartları ve koşulları kabul edin, **Kaydet** ögesine tıklayın ve ardından yeniden deneyin.
 - SupportAssist internete bağlanamıyorsa bir mesaj gösterilir. Sorunu gidermek ve yeniden denemek için hata mesajının altında görüntülenen sorun giderme bağlantılarına tıklayın.
2. Dell Hesabım **Oturum Aç** sayfasında aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:
 - Zaten Dell Hesabım'a sahipseniz ve tek seferlik bir parola kullanarak oturum açmak istiyorsanız, aşağıdaki adımları uygulayın:
 - a. **Bana tek seferlik bir parola gönder** geçiş anahtarını etkinleştirin.
 - b. E-posta adresinize bir parola gönderilmesi için e-posta adresini girin ve **Parola gönder** ögesine tıklayın.
 - c. Parolayı girin ve **Kaydol** ögesine tıklayın.
 - Zaten Dell Hesabım kaydınız varsa, Dell Hesabım kimlik bilgilerinizi girin ve **Oturum Aç** ögesine tıklayın.
 - Dell Hesabım kaydınız yoksa oturum açmak için bir hesap oluşturun. Bkz. [Dell Hesabım Oluşturma](#).
 - Sosyal medya hesabınızla oturum açın. Bkz. [Sosyal medya hesabıyla oturum açma](#).
3. **İrtibat ve Sevkiyat Adresi** sayfasında iletişim bilgilerinizi ve sevkiyat ayrıntılarınızı girin.
4. Tercih ettiğiniz iletişim yöntemini ve tercih edilen iletişim zamanını seçin.



NOT: Tercih edilen iletişim zamanı seçeneği yalnızca ABD veya Kanada'da etkin bir Premium Support veya Premium Support Plus servis planı bulunan bilgisayarlara sağlanabilir.

- İkincil bir iletişim bilgisi eklemek isterseniz **İkincil iletişim bilgisi ekle** ögesini seçin ve ayrıntıları girin.
- SupportAssist'in otomatik olarak destek talebi oluşturmasını istemiyorsanız, **Destek Taleplerini otomatik olarak oluştur** onay kutusunun seçimini kaldırın.
NOT: Otomatik destek isteği oluşturma özelliği yalnızca etkin bir ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support veya Premium Support Plus Destek servisi planı bulunan ve etkinleştirilmiş bilgisayarlarda kullanılabilir.
- Bitti** ögesine tıklayın.
 - Teslimat ayrıntıları geçersizse, ayrıntıların güncellemesi gerektiğine ilişkin bir mesaj gösterilir. Ayrıntıları güncellemek için **Güncelle ve Bitir** seçeneğine tıklayın.
 - Teslimat ayrıntıları geçerliyse, SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinde ad ve soyadı gösterilir.

Dell Hesabım Oluşturma

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Adımlar

- Dell Hesabım **Oturum aç** sayfasındaki **Hesap Oluştur** bölümünde ad, soyadı, e-posta adresi ve parolayı girin.
NOT: Parola bir büyük harf, bir küçük harf ve bir sayı içermelidir. Parola uzunluğu 8-12 karakter uzunluğunda olmalıdır.
- Parolayı yeniden girin.
- Hesap Oluştur** ögesine tıklayın.
Dell Hesabım oluşturulur ve SupportAssist'te oturumunuz açılır.

Sosyal medya hesabıyla oturum açma

Önkoşullar

- Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.
- Aşağıdaki sosyal medya platformlarından herhangi birinde geçerli bir hesabınızın olması gerekir:
 - Google Plus
 - Facebook

Adımlar

- Dell Hesabım **Oturum Açma** sayfasında istediğiniz sosyal medya simgesine tıklayın.
- İlgili sosyal medya oturum açma sayfasında, kullanıcı adı veya e-posta adresi ve parolayı uygun alanlara girin.
- Oturum aç** ögesine tıklayın.
Sosyal medya hesabınızda oturum açmak için girdiğiniz kimlik bilgileri ile Dell Hesabım oluşturulur.

İletişim ve teslimat bilgilerini güncelleme

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Adımlar

- SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinden **kullanıcı adı** ögesine ve ardından **Profil Detayları** ögesine tıklayın.
İletişim ve Teslimat Adresi sayfası görüntülenir.
- Gerekli bilgileri güncelleyin ve **Bitti** ögesine tıklayın.
 - Teslimat ayrıntıları geçersizse, ayrıntıların güncellemesi gerektiğine ilişkin bir mesaj gösterilir. Ayrıntıları güncellemek için **Güncelle ve Bitir** seçeneğine tıklayın.
 - Teslimat ayrıntıları geçerliyse, **Ana** sayfa gösterilir.

Farklı bir SupportAssist profili kullanma

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Adımlar

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinden *kullanıcı adı* öğesine ve ardından **Farklı bir profil kullan** öğesine tıklayın.
2. **Devam** öğesine tıklayın.
Geçerli profil devre dışı bırakılır, kaydedilen iletişim bilgilerine ve gönderim ayrıntılarına erişim kaldırılır ve **Ana** sayfa gösterilir.
SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinde profil oluşturma bağlantısı gösterilir. Bkz. [SupportAssist profili oluşturma](#).

İnternet ayarlarını yapılandırma


Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

SupportAssist'in otomatik destek özelliklerini kullanabilmek için bilgisayarınız etkin bir İnternet bağlantısına bağlı olmalıdır. SupportAssist'i, internete doğrudan ya da bir proxy sunucu üzerinden bağlanmak üzere yapılandırabilirsiniz.

Adımlar

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinden ayarlar simgesine tıklayın, **Ayarlar** öğesine ve ardından **İnternet** öğesine tıklayın.
2. SupportAssist doğrudan İnternet'e bağlanabiliyorsa **Doğrudan bağlan** öğesini seçin.
3. SupportAssist'in İnternet'e bir proxy ağı kullanarak bağlanması gerekiyorsa, aşağıdaki adımları uygulayın:
 - a. **Proxy kullanarak bağlan** öğesini seçin.
Proxy sunucu ayarları alanı görüntülenir.
 - b. Adres, bağlantı noktası numarası, kullanıcı adı ve parola bilgilerini girin.
 **NOT:** Bağlantı noktası numarası için en fazla beş rakam girebilirsiniz.
4. **Kaydet** seçeneğine tıklayın.
İnternet ayarları yapılandırılır ve **Ana** sayfa gösterilir.

Planlanmış taramalar ve optimizasyonlar

SupportAssist varsayılan olarak donanım sorunlarını, sürücü güncellemelerini ve gerekli bilgisayar iyileştirmelerini tespit etmek için bilgisayarınızı tarar. Varsayılan tarama sıklığı, bilgisayarınızın servis planına bağlıdır.

Tarama sırasında bir acil sürücü güncelleştirmesi, bir donanım sorunu ya da bir virüs veya kötü amaçlı yazılım algılanırsa bir bildirim görüntülenir. Bildirim tipi, bilgisayarınızda yüklü olan işletim sistemine bağlıdır. Bilgisayarınızda etkin bir ProSupport Plus veya Premium Support Plus servis planı bulunuyorsa SupportAssist, bilgisayarınızı tarama sonrasında otomatik olarak optimize eder.

Otomatik taramaları ve optimizasyonları planlama

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

SupportAssist varsayılan olarak donanım sorunlarını, sürücü güncellemelerini ve gerekli bilgisayar iyileştirmelerini tespit etmek için bilgisayarınızı tarar. Varsayılan tarama sıklığı, bilgisayarınızın servis planına bağlıdır. Tarama sırasında bir acil sürücü güncelleştirmesi, bir donanım sorunu ya da bir virüs veya kötü amaçlı yazılım algılanırsa bir bildirim görüntülenir. Bildirim tipi, bilgisayarınızda yüklü olan işletim sistemine bağlıdır. Bilgisayarınızda etkin bir ProSupport Plus veya Premium Support Plus servis planı bulunuyorsa SupportAssist,

bilgisayarınızı tarama sonrasında otomatik olarak optimize eder. SupportAssist 'in bilgisayarınızı taramasını istediğiniz zamanı, tarama sıklığını ve gününü seçebilirsiniz.

Adımlar

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinden ayarlar simgesine tıklayın, **Ayarlar** ögesine ve ardından **Taramaları ve Optimizasyonları planla** ögesine tıklayın.
2. **Otomatik sistem taramaları ve optimizasyonlarını aç** onay kutusunun işaretli olduğundan emin olun.
3. Taramayı çalıştırmak istediğiniz zamanı, sıklığı ve günü seçin. Sonraki planlanan taramanın tarihi görüntülenir.
4. **Kaydet** seçeneğine tıklayın. Otomatik taramalar ve optimizasyonlar planlanır ve **Ana** sayfa gösterilir.

SupportAssist'i manuel olarak yükseltme

Önkoşullar



- Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.
- Bir SupportAssist profili oluşturmuş olmanız gerekir. Bkz. [SupportAssist profili oluşturma](#).

Bu görev ile ilgili

SupportAssist'in yükseltilmesi, en yeni SupportAssist özelliklerinin bilgisayarınızda kullanılabilir olmasını sağlar. Yeni bir sürüm bulunduğunda SupportAssist otomatik olarak yeni sürüme yükseltilir. Gerekirse, SupportAssist'i manuel olarak da kontrol edebilir ve yükseltebilirsiniz.

 **NOT:** Windows 7 işletim sistemi çalıştıran bilgisayarlarda SupportAssist yükseltmeleri bulunmaz.

Adımlar

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinde ayarlar simgesine tıklayın ve ardından **SupportAssist Hakkında** ögesine tıklayın. SupportAssist otomatik olarak kullanılabilir SupportAssist'in daha yeni bir sürümü olup olmadığını kontrol eder.
 - Güncelleme yoksa  ile birlikte SupportAssist'in en son sürümünün yüklü olduğunu belirten bir mesaj görüntülenir.
 - SupportAssist'in yeni bir sürümü bulunuyorsa  simgesi ile **Şimdi Güncelle** bağlantısı görüntülenir.
2. **Şimdi Güncelle** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

SupportAssist'in en son sürümü indirilir ve bilgisayara yüklenir.

Bildirimler

Varsayılan olarak, SupportAssist donanım ve yazılım sorunları, sürücü güncellemeleri, açık destek talepleri, servis planı ve benzeri hakkında bildirimler görüntüler.

SupportAssist kullanıcı arayüzündeki bildirimler

Aşağıdaki tablo, SupportAssist'i açtığınızda görüntülenen bildirimlerin bir özetini sunar:

Tablo 4. SupportAssist kullanıcı arayüzündeki bildirimler

Senaryo	Eylem
SupportAssist profili oluşturulmadı.	<ul style="list-style-type: none">• SupportAssist profili oluşturmak için Profili Tamamla ögesine tıklayın. Bkz. SupportAssist profili oluşturma.• 24 saat sonra SupportAssist'i yeniden açtığınızda bildirim görüntülemek için Daha Sonra Anımsat ögesine tıklayın.

Tablo 4. SupportAssist kullanıcı arayüzündeki bildirimler (devamı)

Senaryo	Eylem
	<ul style="list-style-type: none">SupportAssist'in bildirimini tekrar görüntülemesini durdurmak için Hiçbir Zaman Hatırlatma öğesine tıklayın.
Dell teknik destek, destek talebiniz üzerinde çalışmaya devam ediyor.	<ul style="list-style-type: none">Çevrimiçi destek talebinin durumunu görüntülemek için Durumu çevrimiçi denetle öğesine tıklayın.Bildirimi gizlemek için Kapat öğesine tıklayın.
Bilgisayarınızı son 28 gün içinde optimize etmediniz.	<ul style="list-style-type: none">Bilgisayarınızdaki tüm taramaları ve iyileştirmeleri çalıştırmak için Tümünü Çalıştır öğesine tıklayın.24 saat sonra SupportAssist'i yeniden açtığınızda bildirimini görüntülemek için Daha Sonra Anımsat öğesine tıklayın.Bildirimi gizlemek için İptal Et öğesine tıklayın.
Bilgisayarınızın servis planının süresi bitti veya bitmek üzere.	<ul style="list-style-type: none">Bilgisayar servis planını yenilemek için Yenile öğesine tıklayın.24 saat sonra SupportAssist'i yeniden açtığınızda bildirimini görüntülemek için Daha Sonra Anımsat öğesine tıklayın.SupportAssist'in bildirimini tekrar görüntülemesini durdurmak için Hiçbir Zaman Hatırlatma öğesine tıklayın.
Bilgisayar servis planınızı yenilediniz.	Bildirimi gizlemek için Tamam öğesine tıklayın.
SupportAssist OS Recovery, bilgisayarınız için etkinleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none">SupportAssist'in bildirimini tekrar göstermesini durdurmak için Teşekkürler, anladım öğesine tıklayın.<i>SupportAssist OS Recovery Kullanıcı Kılavuzu</i> belgesini görüntülemek için Daha fazla bilgi öğesine tıklayın.
Bilgisayarınız Dell Software Desteği (DSS) servis planı için uygun durumda ve SupportAssist, bilgisayarınızda gereksiz dosyalar, ağ bağlantısı sorunları veya virüs veya kötü amaçlı yazılım tespit etti. i NOT: DSS hizmet planı, ABD'de etkin bir Temel veya süresi dolmuş hizmet planına sahip XPS, Alienware, Inspiron ve G Serisi bilgisayarlarda kullanılabilir.	<ul style="list-style-type: none">Dell Software Desteği hizmet planı hakkında daha fazla bilgi için Daha fazla bilgi edinin öğesine tıklayın.SupportAssist'in hizmet planı hakkında daha sonra size bildirimde bulunmasını istiyorsanız Daha sonra anımsat öğesine tıklayın.SupportAssist'in bildirimini tekrar göstermesini durdurmak için Kapat öğesine tıklayın.

Windows işlem merkezindeki bildirimler

SupportAssist, Windows işlem merkezinde bildirimler görüntüler.

i **NOT:** Windows işlem merkezindeki bildirimler, bilinmeyen garanti durumuna sahip bilgisayarlarda gösterilmez.

Aşağıdaki tabloda, SupportAssist'in Windows işlem merkezinde görüntülediği farklı bildirim türlerinin özeti bulunmaktadır.

Tablo 5. Windows işlem merkezi bildirimleri

Senaryo	Eylem
Dell Data Assistant kullanıcı arayüzünde, verilerinizi yeni bilgisayarınıza taşıdıktan sonra eski bilgisayarınızı silmeyi ertelediniz.	Dell Data Assistant'ı açmak veya bildirimini ertelemek için bildirimime tıklayın.
SupportAssist kullanıcı arayüzünde, verilerinizi eski bilgisayardan yeni bilgisayarınıza taşıdıktan sonra eski bilgisayarınızı silmeyi ertelediniz.	SupportAssist'i açmak için bildirimime tıklayın.
Planlanmış tarama sırasında, acil bir sürücü güncelleştirmesi algılandı.	Sürücü ayrıntıları sayfasını görmek için bildirimime tıklayın. Sürücü güncellemelerini kurma talimatları için bkz. Sürücü güncellemelerini yükleme .
Manuel olarak başlatılmış veya planlanmış bir tarama sırasında algılanan sorun için destek talebi oluşturulması gerekir.	Sabit sürücü, SSD, pil, klavye, RAM, fare, optik sürücü veya video kartı ile ilgili aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin: <ul style="list-style-type: none">Sorun ayrıntılarını görüntülemek için Daha fazla bilgi ver öğesine tıklayın ve bir destek talebi yaratın.Bildirimini daha sonra görüntülemek için Yarın hatırlat öğesine tıklayın.

Tablo 5. Windows işlem merkezi bildirimleri (devamı)

Senaryo	Eylem
	<p>Diğer bileşenler için aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sorun ayrıntılarını görüntülemek için bildirimimize tıklayın.• Bildirimi daha sonra görüntülemek için Yarın hatırlat ögesine tıklayın.
Manuel olarak başlatılmış veya planlanmış bir tarama sırasında algılanan donanım sorunu için donanım bileşeninin değiştirilmesi gerekir.	<p>Sabit sürücü, SSD, pil, klavye, RAM, fare, optik sürücü veya video kartı ile ilgili aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sorun ayrıntılarını görüntülemek ve destek talebi yaratmak için Donanımı değiştir seçeneğine tıklayın.• Bildirimi daha sonra görüntülemek için Yarın hatırlat ögesine tıklayın. <p>Diğer bileşenler ile ilgili veya servis planınızın süresi dolmuşsa aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sorun ayrıntılarını görüntülemek için Daha fazla bilgi ver ögesine tıklayın.• Bildirimi daha sonra görüntülemek için Yarın hatırlat ögesine tıklayın.
Manuel olarak başlatılmış veya planlanmış bir tarama sırasında algılanan donanım sorunu için destek talebi otomatik olarak oluşturulur.	Eylem gerekli değil.
Manuel olarak başlatılmış veya planlanmış bir tarama sırasında potansiyel istenmeyen programlar (PUP'ler) algılandı.	Tarama tarafından algılanan PUP'leri incelemek veya kaldırmak için bildirimimize tıklayın. PUP'leri kaldırmaya ilgili talimatlar için bkz. İstenmeyen programları kaldırma .
Manuel olarak başlatılmış tarama veya planlanmış bir tarama sırasında virüs veya kötü amaçlı yazılımlar algılandı.	Tarama sırasında algılanan virüslerin veya kötü amaçlı yazılımların ayrıntılarını görmek için bildirimimize tıklayın.
Bilgisayarın servis planının süresi dolmak üzere ya da süresi dolmuş.	SupportAssist'i açmak için bildirimimize tıklayın. SupportAssist kullanıcı arayüzünde servis planını yenilemek için bir bağlantı görüntülenir.
Bilgisayarınız için oluşturulan destek talebinin durumu yakın zamanda güncellendi. i NOT: Destek isteği kapatıldığında bildirim gösterilmez.	SupportAssist'i açmak ve destek talebinin durumunu çevrimiçi görüntülemek için bildirimimize tıklayın.
SupportAssist OS Recovery, bilgisayarınızda ilk geri yükleme noktasını oluşturur.	Sorun giderme sayfasında sistem onarımı seçeneğini görüntülemek için bildirimimize tıklayın.
Sisteminiz Dell Software Support (DSS) servis planı için uygunsa ve SupportAssist, bir tarama sırasında gereksiz dosyalar, ağ bağlantısı sorunları veya virüs veya kötü amaçlı yazılım tespit ederse. i NOT: DSS hizmet planı, ABD'de etkin bir Temel veya süresi dolmuş hizmet planına sahip XPS, Alienware, Inspiron ve G Serisi bilgisayarlarda kullanılabilir.	SupportAssist'i açmak için bildirimimize tıklayın.
Bilgisayarınızda etkin bir Premium Support Plus servis planı bulunuyor ve SupportAssist bilgisayarınızı otomatik olarak tarayıp en iyi duruma getirdi.	SupportAssist'i açmak için bildirimimize tıklayın.
Bir teknik destek temsilcisi, sürücü güncellemelerini uzaktan taramak ve yüklemek veya donanım sorunları için bilgisayarınızı taramak için bir oturum başlattı.	<p>Dell RemoteActions Hüküm ve Koşulları sayfasını görüntülemek için Tamam'a tıklayın.</p> <p>i NOT: Son iki saat içinde bir uzak oturum gerçekleştirildiyse, hüküm ve koşullar gösterilmez ve teknik destek temsilcisi taramaları otomatik olarak başlatabilir.</p> <p>i NOT: Bilgisayarınızda Windows Odak Yardımı etkinse bildirim gösterilmez.</p>

SupportAssist Ana sayfasındaki başlıklar

Bilgisayarınızın servis planının süresi dolmaya yakınsa veya dolmuşsa:

- SupportAssist kullanıcı arayüzünde bir bildirim gösterilir.
- Windows işlem merkezinde bir bildirim görüntülenir.
- SupportAssist **Ana** sayfasında bir başlık gösterilir.

Bildirim veya başlıkta verilen bağlantıları kullanarak servis planınızı yenileyebilir veya yükseltebilirsiniz. SupportAssist kullanıcı arayüzünde gösterilen bildirimler hakkında daha fazla bilgi için bkz. [SupportAssist kullanıcı arayüzündeki bildirimler](#). Windows işlem merkezinde gösterilen bildirimler hakkında daha fazla bilgi için, bkz. [Windows işlem merkezindeki bildirimler](#).

Aşağıdaki tabloda **Ana** sayfada gösterilen başlıklar açıklanmıştır:

Tablo 6. SupportAssist Ana sayfasındaki başlıklar

Senaryo	Eylem
Dell Migrate hizmetini satın aldıysanız; dosya ve ayarlarınızı 90 gün içinde geçirmediyse.	Dell Migrate ana sayfasına gitmek için Evet ögesine tıklayın.
Dell Migrate hizmetinin etkin olduğu bilgisayarda yönetici olarak oturum açmadınız.	Dosya ve ayarlarınızı taşımak için yönetici olarak oturum açın.
Servis planının süresi dolmadan önce 0 ila 60 gün.	Servis planını çevrimiçi yenilemek için Yenile ögesine tıklayın.
Servis planının süresi dolmuş ve yenilenebilir süre içinde.	Servis planını çevrimiçi yenilemek için Yenile ögesine tıklayın.
Servis planının süresi dolmuş ve yenilenebilir süre içinde değil.	Servis planını uzatmak veya yükseltmek için Dell ile İletişime Geçin ögesine tıklayın.

 **NOT:** Çevrimiçi servis planı yenileme özelliği yalnızca ABD'de sunulmaktadır.

SupportAssist bildirimlerini devre dışı bırakma

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

Bilgisayarınızda SupportAssist'in bildirimleri görüntülemesini devre dışı bırakabilirsiniz. Ancak bildirimleri devre dışı bıraksanız bile, SupportAssist tarama esnasında algılanan donanım sorunları ve acil sürücü güncellemeleri hakkında bildirimler göstermeye devam eder.

Adımlar

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinden ayarlar simgesine tıklayın, **Ayarlar** ögesine ve ardından **Bildirimler** ögesine tıklayın.
2. **Bilgisayarım için donanım ve yazılım sorunları, sürücü güncellemeleri, Destek Talepleri ve diğer uyarılar hakkında bildirim almak istiyorum** onay kutusunun seçimini kaldırın ve **Kaydet** ögesine tıklayın. SupportAssist bildirimleri devre dışı bırakılır ve **Ana** sayfa gösterilir.

SupportAssist'i Kaldırma

Önkoşullar

SupportAssist kullanıcı arayüzü bilgisayarda açık olmamalıdır.

Adımlar

1. **Kontrol paneli > Programlar > Programlar ve Özellikler** seçeneğine gidin. **Bir programı kaldırma veya değiştirme** sayfası görüntülenir.

2. **Dell SupportAssist** öğesine sağ tıklayın ve **Kaldır** öğesine tıklayın.
3. Kaldırmayı onaylamanız istendiğinde **Evet** öğesine tıklayın.

Sonuçlar

Dell SupportAssist kaldırıldı.

Sistem sıfırlama ve onarıma genel bakış

SupportAssist OS Recovery, bilgisayarınızı sıfırlamanıza veya onarmanıza olanak sağlar. SupportAssist OS Recovery'yi, Ev Bilgisayarları için SupportAssist kullanıcı arayüzü aracılığıyla başlatabilirsiniz.

Sistem sıfırlama

Sistem sıfırlama özelliği, bilgisayarınızın işletim sistemini sıfırlamanıza sağlar. İşletim sistemini fabrika durumuna sıfırlayabilir ya da işletim sisteminin en son sürümünü yükleyebilirsiniz. Bilgisayarınızın durumuna bağlı olarak aşağıdaki seçenekler kullanılabilir:

- Fabrika ayarlarına sıfırla — İşletim sistemini, bilgisayarınızın Dell fabrikasından gönderildiği duruma geri döndürmek için, bilgisayarınıza fabrika görüntüsünü yükleyin.
- Sıfırla ve güncelle — Kritik sürücüler ve uygulamalarla birlikte en güncel işletim sistemini bilgisayarınıza indirip yükleyin.

⚠ DİKKAT: Sıfırlama işlemi sabit sürücüdeki tüm verileri kalıcı olarak siler ve bilgisayarınıza yüklediğiniz tüm programları veya sürücülerini kaldırır. Sistem sıfırlama işlemini gerçekleştirmeden önce verileri yedeklemeniz önerilir.

ⓘ NOT: SupportAssist, bilgisayarınızda yüklü olan fabrika görüntüsünü algılayamazsa yalnızca **Sıfırla ve Güncelle** seçeneği gösterilir.

ⓘ NOT: Sıfırla ve güncelle seçeneğini kullanarak bilgisayarınızı sıfırlama özelliği yalnızca belirli sistemlerde desteklenir. Bu özelliğin desteklendiği sistemlerin listesi için [SupportAssist OS Recovery](#) belgeleri sayfasında bulunan *Dell SupportAssist OS Recovery Destek Matrisine* bakın.

Sistem onarımı

Sistem onarımı özelliği, önyükleme sorunlarını veya başka herhangi bir performans sorununu çözmek için bilgisayarınızı daha önceki bir zamana anında geri almanızı sağlar. Bu özellik, en az 50 GB boş sabit sürücü alanı olan ve SupportAssist OS Recovery'nin kullanılabildiği bilgisayarlarda otomatik olarak etkinleştirilir. Bilgisayarınızda 50 GB'tan daha az boş sabit sürücü alanı varsa, SupportAssist veya işletim sistemi kontrol paneli ayarlarında, özelliği manuel olarak etkinleştirebilirsiniz.

ⓘ NOT: Bilgisayarınızda kritik bir donanım sorunu tespit edilirse, siz bir destek talebi oluşturana kadar sistem onarımı özelliği devre dışıdır.

Bu özellik, bilgisayarınızı daha önceki bir zamana anında geri yüklemenizi sağlar. Bilgisayarınızı geri yüklemek, virüs veya kötü amaçlı yazılım bulaşmaları, kayıt defterinin bozulması, sistem dosyalarının bozulması, işletim sistemi yamaları veya sürücülerle ilgili sorunların çözülmesine yardımcı olabilir.

ⓘ NOT: Bu özellik program dosyalarını tamamen korumaz. Bilgisayarınızda yüklü olan Dell dışı uygulamalar, bilgisayar önceki bir geri yükleme noktasına geri yüklendiğinde kaldırılabilir.

Bilgisayarınızı fabrika ayarlarına sıfırlama

Önkoşullar

- Bilgisayarda yönetici haklarınız olmalıdır.
- Bilgisayarınız bir elektrik prizine bağlı olmalıdır.

Bu görev ile ilgili

Fabrika ayarlarına sıfırla seçeneği, işletim sisteminizi ve varsayılan uygulamalarınızı bilgisayarınızın Dell fabrikasından gönderildiği duruma geri getirir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Sorun Giderme > Her şeyi sil ve bilgisayarımı özgün durumuna sıfırla** bölümüne gidip **Bilgisayarımı Sıfırla** ögesine tıklayın.
2. **Evet, yeniden başlat** ögesine tıklayın.
Bilgisayar yeniden başlatılır ve SupportAssist OS Recovery kullanıcı arayüzü gösterilir.

Sonraki Adımlar

[SupportAssist OS Recovery](#) belgeleri sayfasında bulunan *Dell SupportAssist OS Recovery Kullanıcı Kılavuzu*'ndaki **Bilgisayarınızı fabrika durumuna sıfırlama** bölümünde verilen adımları uygulayın.

Bilgisayarınızı sıfırlama ve işletim sistemini güncelleme

Önkoşullar

- Bilgisayarınız bir elektrik prizine bağlı olmalıdır.
- Bilgisayarınızın etkin bir internet bağlantısı olmalıdır.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Sorun Giderme > Her şeyi sil ve bilgisayarımı özgün durumuna sıfırla** bölümüne gidip **Bilgisayarımı Sıfırla** ögesine tıklayın.
2. **Evet, yeniden başlat** ögesine tıklayın.
Bilgisayar yeniden başlatılır ve SupportAssist OS Recovery kullanıcı arayüzü gösterilir.

Sonraki Adımlar

[SupportAssist OS Recovery](#) belgeleri sayfasında bulunan *Dell SupportAssist OS Recovery Kullanıcı Kılavuzu*'ndaki **Bilgisayarınızı sıfırlama ve işletim sistemini güncelleme** bölümünde verilen adımları uygulayın.

Sistem onarımı ayarlarını yapılandırma

Önkoşullar

Bilgisayarınızda SupportAssist OS Recovery 5.1 veya üzeri bulunmalıdır.

Bu görev ile ilgili

Sistem onarımı ayarlarını yapılandırmak, sistem onarım yedeklemelerini depolamak için ayırmak istediğiniz sabit sürücü alanı miktarını seçmenizi sağlar.

 **NOT:** Bilgisayarınızda kullanılabilir boş sabit sürücü alanı 12 GB'tan azsa yeni sistem onarımı yedekleri oluşturulmaz.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın, ayarlar simgesine tıklayın ve ardından **Ayarlar** ögesine tıklayın.
2. **Sistem Onarımı** ögesine tıklayın.
Sistem onarımı ayarları gösterilir.
3. Sistem onarımı anlık görüntülerini depolamak için ayırmak istediğiniz sabit sürücü alanı miktarını seçin. Örneğin, 15 GB.
4. **Kaydet** seçeneğine tıklayın.

Bilgisayarınızı onarma

Bu görev ile ilgili

Sistem onarım özelliği, bilgisayarınız işletim sistemine önyükleme yapmadan önce meydana gelebilecek yaygın sorunları tanılamana ve gidermenize olanak sağlar. Bölüm tablosunu, başlangıç dosyasını ve Windows işletim sisteminin durumunu kontrol eder ve düzeltir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Sorun Giderme > Bilgisayarımı Sistem Onarımı ile Geri Yükle** bölümüne gidip **Sistem Onarımını Başlat** öğesine tıklayın.
2. **Evet, yeniden başlat** öğesine tıklayın.
Bilgisayar yeniden başlatılır ve SupportAssist OS Recovery kullanıcı arayüzü gösterilir.
 - Sorun başarılı bir şekilde düzeltildiyse, **Her şey yeniden normal** durumu gösterilir. **BİTTİ** öğesine tıklayın.
 - Sorun çözülemezse veya onarım başarısız olursa bir hata mesajı gösterilir. Bilgisayarınızın işletim sistemini sıfırlamak için **SIFIRLAMA SEÇENEKLERİ** öğesine tıklayın. Bkz. [Sistem sıfırlama ve onarıma genel bakış](#).

Dell Migrate genel bakış

Dell Migrate, kişisel dosyalarınızı ve ayarlarınızı Windows 8.1 ve üstü işletim sistemi çalıştıran herhangi bir bilgisayardan Dell bilgisayarınıza güvenli bir şekilde geçirmenizi sağlayan talep üzerine bir hizmettir. Verilerinizi taşıdıktan sonra, bilgisayarı satmadan, hediye etmeden veya takas etmeden önce eski bilgisayarınızı silebilir ve sıfırlayabilirsiniz. Bilgisayarınız için Dell Migrate hizmetini satın almak üzere şuraya gidin: <https://www.dell.com/Migrate>.

Migrate hizmeti, yalnızca belirli bölgelerdeki Inspiron, G Serisi, XPS ve Alienware bilgisayarlar için kullanılabilir. Desteklenen bölgelerin listesi için [Dell Data Assistant](#) belgeleri sayfasındaki *Dell Migrate Kullanıcı Kılavuzu*'nda yer alan **Desteklenen bölgeler** bölümüne bakın.

Bu belgede veri terimi, taşımak istediğiniz dosya ve ayarları ifade eder. Eski bilgisayar terimi, verilerinizin taşındığı bilgisayarı, yeni bilgisayar terimi ise verilerinizin taşındığı Dell bilgisayarı ifade eder.

Dell Migrate, belgeler, fotoğraflar, müzik ve videolar gibi kişisel dosyalarınızı geçirmenizi sağlar. Aşağıdaki tabloda taşınabilen ayarlar listelenmiştir:

Tablo 7. Dell Migrate kullanılarak taşınabilecek ayarlar

Tür	Ayarlar
Tarih ve zaman	<ul style="list-style-type: none"> Ek takvim ve saatler Kullanıcı yerel ayarı
Kişiselleştirme	<ul style="list-style-type: none"> Arka Plan Dosya Gezgini Seçenekleri <ul style="list-style-type: none"> Genel Klasör görünümleri Gelişmiş Görev çubuğu Renkler
Donanım	<ul style="list-style-type: none"> Telefon ve Modem Faks seçenekleri ve hesapları
Yer İmleri	<ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer'daki Sık Kullanılanlar Google Chrome, Mozilla Firefox ve Microsoft Edge sürüm 79 veya üzeri sürümlerde kaydedilen yer imleri
Kullanıcı Denetimi	<ul style="list-style-type: none"> Fare özellikleri <ul style="list-style-type: none"> Birincil ve ikincil düğmeler İmleç şemaları Klavye <ul style="list-style-type: none"> Karakter yinleme gecikmesi Karakter yinleme hızı İmleç yanıp sönme hızı Bilgisayar sesi <ul style="list-style-type: none"> Oynatma İletişimler Ses teması Oyun
Erişilebilirlik	<ul style="list-style-type: none"> Yüksek kontrast Büyüteç Renk filtreleri Klavye için değiştirme tuşları, yapışkan tuşlar ve filtre tuşları ayarları.

Verileri eski bilgisayardan yenisine taşıma

Önkoşullar

Aşağıdakilerin olduğundan emin olun:

- Dell Migrate hizmeti yeni bilgisayarınız için sunulmaktadır. Satın alma talimatları için şuraya gidin: <https://www.dell.com/Migrate>.
- Eski bilgisayarınızda yüklü olan işletim sistemi Windows 8.1 veya üstü olmalıdır.
- Yeni bilgisayarınızda yüklü olan işletim sistemi 64 bit Windows 10 RS4 veya üstü olmalıdır.
- Her iki bilgisayar da bir elektrik prizine bağlı olmalıdır.
- Eski ve yeni bilgisayarlarınızda yönetici olarak oturum açmış olmanız gerekir.
- İki bilgisayar da aynı yerel ağa bağlı olmalıdır.
- Yeni bilgisayarınızda yeterli disk alanı bulunmalıdır.
- Eski ve yeni bilgisayarınız aynı sistem yerel ayarına sahip olmalıdır.

Adımlar


1. Eski bilgisayarınızda şu adımları uygulayın:


- a. <https://www.dell.com/Migrate> adresine gidin.
- b. Dell Data Assistant.exe dosyasını indirip çalıştırın. Dell Data Assistant yüklenir ve masaüstünüzde bir kısayol oluşturulur.
- c. Dell Data Assistant'ı açın ve **Başlayalım** ögesine tıklayın.

Bilgisayarınız bir kamu ağına bağlıysa, ağı tanıyıp güvendiğinizi ve taşıma işlemine devam etmek isteyip istemediğinizi onaylamanız istenir. Devam etmek için **Ağa Güven** ögesine tıklayın.


Dell Data Assistant, aynı yerel ağa bağlı Dell Migrate ile yeni bilgisayarınızı kontrol eder. Yeni bilgisayarınız algılanırsa, bir doğrulama kodu gösterilir.

2. Yeni bilgisayarınızda şu adımları uygulayın:

- a. SupportAssist'i açın ve  ögesine tıklayın.
- b. Sol alt köşede, **Şimdi git** ögesine tıklayın.
- c. Dell Migrate ana sayfasında **Başlayalım** ögesine tıklayın.
 - Dell Migrate, aynı yerel ağa bağlı eski bilgisayarınızı kontrol eder ve Dell Data Assistant'ı çalıştırır.
 - **Sorun Giderme**, **Geçmiş** ve **Destek AI** sekmeleri devre dışıdır.
- d. Eski bilgisayarınızda gösterilen doğrulama kodunu girin.


 **NOT:** Yeni bilgisayarınızda Ev Bilgisayarları için SupportAssist sürüm 3.9 yüklüyse, yalnızca Dell Data Assistant yürütülebilir dosya sürümü 1.1 veya üzerini kullanmalısınız.

Kod başarıyla doğrulanırsa, bilgisayarlarınız eşleştirilir ve Dell Data Assistant, taşınabilecek veriler için eski bilgisayarınızı tarar.

 **NOT:** Eski ve yeni bilgisayarınızda farklı kullanıcı hesapları kullanarak oturum açtıysanız, devam etmek isteyip istemediğinizi onaylamanız istenir. Taşıma işlemi gerçekleştirilmek için **Devam** ögesine tıklayın. Taşıma sırasında, yalnızca eski bilgisayarınızda oturum açmış olan kullanıcının verileri taşınır.


3. Yeni bilgisayarınızda aşağıdaki adımlardan birini uygulayın:

- Tüm dosyaları ve ayarları eski bilgisayardan yeni bilgisayara taşımak için **Her şeyi taşı** ögesine tıklayın.
- Her şeyi taşımak yerine taşımak istediğiniz dosyaları ve ayarları seçmek için **Nelerin taşınacağını seçmeme izin ver** ögesine tıklayın.

 **NOT:** Yeni bilgisayarınızın birincil sürücüsünde, bütün dosyaları taşımak için yeterli boş disk alanınız yoksa **Her şeyi taşı** seçeneği görüntülenmez. Varsa, yeterli depolama alanına sahip farklı bir sürücüyü veya yalnızca geçirilecek en önemli dosyaları seçmeniz gerekir.

4. Varsayılan olarak, tüm dosyalarınız ve ayarlarınız yeni bilgisayarınızdaki birincil sürücüye taşınır. Yeni bilgisayarınızda birden fazla sürücünüz varsa, verileri taşımak istediğiniz sürücüyü manuel olarak seçmek için aşağıdaki adımları uygulayın:




- a. Sol bölmede **Değiştir** ögesine tıklayın.
- b. Gerekli sürücüyü seçin ve **Uygula** ögesine tıklayın.

 **NOT:** Eski bilgisayarınızda birden fazla sürücünüz ve yeni bilgisayarınızda yalnızca bir sürücünüz varsa, varsayılan konumda her sürücü için ayrı klasörler oluşturulur; örneğin, Migration_D_Drive.

5. **Şimdi geçir** ögesine tıklayın.

Yeni bilgisayarınızda başka uygulamalar çalışıyorsa, uygulamaları kapatmanız ve taşıma sürecini devam ettirmeniz veya iptal etmeniz istenir.

NOT: Taşıma işlemi devam ederken Dell Data Assistant uygulamasını kapatmayın veya eski bilgisayarınızda **İptal Et** seçeneğine tıklamayın.

6. Taşıma işlemi tamamlandıktan sonra, aşağıdaki adımlardan birini gerçekleştirin:
 - Tüm verileriniz başarıyla taşınırsa **Son** ögesine tıklayın.
 - Verilerinizin bir kısmı taşınmadıysa, **Atlanan dosyaları göster**, ögesine tıklayın, inceleyip taşımak istediğiniz verileri seçin ve **Yeniden dene** ögesine tıklayın.
7. İsteğe bağlı olarak, geri bildiriminizi sağlamak için  tıklayın, başka bir bilgisayardan veya kullanıcı hesabından veri taşımak için  tıklayın veya eski bilgisayarınızı silme hakkında bilgi edinmek için  tıklayın.
8. **Kapat** seçeneğine tıklayın.
Ana sayfa görüntülenir. Dell Migrate hakkında daha fazla bilgi için [Dell Data Assistant](#) belgeleri sayfasındaki *Dell Migrate Kullanıcı Kılavuzu*'na bakın.

Sonraki Adımlar

Eski bilgisayarınızı silmek ve sıfırlamak için Dell Data Assistant kullanıcı arayüzünde **Bu Bilgisayarı Sil** ögesine tıklayın. Bkz. [Eski bilgisayarı silme ve sıfırlama](#).

Eski bilgisayarı silme ve sıfırlama

Önkoşullar

Aşağıdakilerin olduğundan emin olun:

- Dell Migrate hizmeti yeni bilgisayarınız için sunulmaktadır. Satın alma talimatları için şuraya gidin: <https://www.dell.com/Migrate>.
- Eski bilgisayarınızda yüklü olan işletim sistemi Windows 8.1 veya üstü olmalıdır.
- Eski bilgisayarınız bir elektrik prizine takılı olmalıdır.
- Eski bilgisayarınızda yönetici olarak oturum açmış olmanız gerekir.
- Eski bilgisayarınızda herhangi bir uygulama çalışmıyor olmalıdır.
- BitLocker, eski bilgisayarınızda devre dışı bırakılmış olmalıdır.

Adımlar

1. Verilerinizi zaten yeni bilgisayarınıza taşıdıysanız, eski bilgisayarınızda aşağıdaki adımları uygulayın:
 - a. Dell Data Assistant'ı açın.
 - b. **Bu Bilgisayarı Sil** ögesine tıklayın.
 - Bilgisayarınıza harici bir sabit sürücü bağlıysa, harici sabit sürücüdeki verilerin silinmeyeceğini belirten bir mesaj gösterilir. Sabit sürücüyü çıkarın ve devam etmek için **Devam Et** ögesine tıklayın.
 - Eski bilgisayarınızda birden fazla kullanıcı hesabı algılanırsa, bilgisayarınızı silmeye ve sıfırlamaya devam etmek isteyip istemediğinizi onaylamanız istenir. Devam etmek için **Devam Et** ögesine tıklayın.
⚠ DİKKAT: Diğer kullanıcı hesaplarının verilerini taşımadan Devam Et ögesine tıklarsanız, bu kullanıcı hesaplarının verileri de silinir.
 - Sabit sürücüde bir sorun algılanırsa, devam etmek isteyip istemediğinizi onaylamanız için bir mesaj gösterilir. Devam etmek için **Devam Et** ögesine tıklayın.
 - Bilgisayarınız Dell SupportAssist OS Recovery sürüm 5.3 veya üzeri ile uyumluysa, aşağıdaki sıfırlama seçeneklerinden biri görüntülenir:
 - **Dell Sıfırlamaya Başlamak İçin Yeniden Başlat:** Bilgisayarınızı yeniden başlatır ve Dell SupportAssist OS Recovery kullanıcı arayüzünü gösterir. Uygun sıfırlama seçeneğini belirleyip silme ve sıfırlama işlemi tamamlamak için ekrandaki talimatları uygulayın.
 - **Windows Sıfırlamayı Başlat:** Windows sıfırlama seçeneklerini gösterir. Uygun seçeneği belirleyip silme ve sıfırlama işlemi tamamlamak için ekrandaki talimatları uygulayın.
2. Verilerinizi yeni bilgisayarınıza taşımadıysanız, aşağıdaki adımları uygulayın:
 - a. Eski bilgisayarınızda Dell Data Assistant 'ı açın ve **Başlayalım** ögesine tıklayın.
 - b. Yeni bilgisayarınızda taşıma işlemi başlatın. Verilerinizi taşımaya yönelik talimatlar için, bkz. [Verileri eski bilgisayardan yenisine taşıma](#).
3. Eski bilgisayarınızı şimdi silmek istemiyorsanız, **Daha Sonra Hatırlat** ögesine tıklayın, bildirim almak istediğiniz zamanı seçin ve ardından **Tamam** ögesine tıklayın.

Sürücüler ve indirmelere genel bakış

Sürücülerin güncelleştirilmesi, bilgisayar performansının artmasına ve güvenlik risklerinin düzeltilmesine yardımcı olur. SupportAssist varsayılan olarak, bilgisayarınızda yüklü sürücüler ve Dell uygulamalarına yönelik sunulan güncellemeleri tespit etmek üzere bilgisayarınızı haftada bir kez tarar. Gerekirse, SupportAssist'in taramayı gerçekleştirme sıklığını yapılandırabilirsiniz.

SupportAssist, güncellemeleri **Acil**, **Güvenlik**, **Önerilen** ve **İsteğe Bağlı** olarak önem derecesine göre sınıflandırır.

NOT: Bu belgede sürücü terimi; BIOS, sürücüler, ürün yazılımı ve bilgisayarınızda yüklü olan Dell uygulamalarını ifade eder.

Güncellemelerin önem derecesine göre sınıflandırılması

SupportAssist, güncellemeleri aşağıdaki gibi önem derecesine göre sınıflandırır:

- **Acil** — Kurulması gereken güncelleştirmeler.
- **Güvenlik** — Bilgisayarınızdaki potansiyel güvenlik tehditlerini önleyebilecek güncelleştirmeler.
- **Önerilen** — Bilgisayarınızın performansını iyileştirebilecek güncellemeler.
- **İsteğe Bağlı**

NOT: Acil veya önerilen bir güncelleme varsa bildirim görüntülenir. SupportAssist tarafından gösterilen bildirim türleri hakkında bilgi için bkz. [Bildirimler](#).

Sürücü güncellemelerini yükleme

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.


Bu görev ile ilgili

SupportAssist bilgisayarınızı tarar ve bilgisayarınızın sürücülerini ve Dell uygulamaları için mevcut güncellemeleri proaktif olarak önerir. SupportAssist, bir sürücü güncellemesini yüklemeye başlamadan önce otomatik olarak bir geri yükleme noktası oluşturur. Sürücü güncellemesini kaldırmak ve bilgisayarı önceki durumuna döndürmek için geri yükleme noktasını kullanabilirsiniz. Belli bir süre zarfında, SupportAssist yalnızca üç geri yükleme noktası tutabilir. Yeni bir geri yükleme noktası oluşturulması gerekiyorsa, en eski geri yükleme noktası otomatik olarak kaldırılır.

NOT: Bilgisayarınız için kullanılabilir BIOS'un daha yeni bir sürümünü yüklerseniz, güncellemeyi kaldıramazsınız.

NOT: Windows işletim sisteminde varsayılan olarak geri yükleme noktası oluşturma ayarı devre dışıdır. SupportAssist'in geri yükleme noktası oluşturmaya başlaması için Windows'da geri yükleme noktası oluşturma ayarlarını etkinleştirmeniz gerekir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  simgesine tıklayın.
2. **Sürücülerini ve Yüklemleri AI** kutucuğunda, **Çalıştır** öğesine tıklayın.
 - Bilgisayarınız için güncellemeler varsa **Sürücülerini ve İndirmeleri AI** kutucuğunda güncelleme tipi ve mevcut güncelleme sayısı gösterilir.
 - SupportAssist, bilgisayarınız için mevcut güncellemeleri algılayamazsa bir mesaj görüntülenir.

3. **Şimdi Güncelle** öğesine tıklayın. Sürücüler sayfası görüntülenir.

4. Yükleme istediğiniz sürücülerini seçin ve **Yükle** öğesine tıklayın.

NOT: Belirli sürücü güncellemelerinin düzgün çalışması için bir veya daha fazla başka sürücüyle birlikte yüklenmesi gerekir. Birbirine bağlı bu sürücülerin hepsini seçmeli ve ardından **Yükle** öğesine tıklamalısınız.

- Otomatik olarak yüklenen güncellemeler için **Durum** sütununda ✓ ve **Bitti** durumu görüntülenir.
- Güncellemenin manuel olarak yüklenmesi gerekiyorsa, indirme tamamlandıktan sonra bir **Yükle** bağlantısı **Durum** sütununda görüntülenir. Güncelleştirmeyi yüklemek için, **Yükle** ögesine tıklayın.

NOT: Belirli sürücülerin yüklenmesini tamamlamak için bilgisayarınızı yeniden başlatmanız gerekebilir.

5. **Son** ögesine tıklayın.
Ana sayfa görüntülenir. Yüklü sürücü sayısı **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında gösterilir.
6. Bir güncelleme yeniden başlatma gerektiriyorsa, bilgisayarı hemen yeniden başlatmak için **Şimdi Yeniden Başlat** seçeneğine tıklayın. Yeniden başlatmadan önce dosyalarınızı kaydetmeniz ve tüm uygulamaları kapatmanız istenir.
7. **Yeniden Başlat** ögesine tıklayın.
Bilgisayar, kurulumu tamamlamak için otomatik olarak yeniden başlatılır.

Sürücü güncellemelerini kaldırma

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

Bir sürücüyü güncelleştirdikten sonra bilgisayarınızda hatalarla karşılaşıyorsanız, güncelleştirmeyi kaldırın ve bilgisayarı önceki durumuna getirin.




Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Geçmiş** ögesine tıklayın.
2. **Geçmiş** sayfasında, gerekli olan **Sistemi Geri Yükle** bağlantısına tıklayın.
Bilgisayarın, geri yükleme noktasının oluşturulduğu duruma geri yükleneceğini gösteren bir mesaj görüntülenir.
3. **Geri Yükle** ögesine tıklayın.
Bilgisayar, güncelleştirmeyi kaldırmak için otomatik olarak yeniden başlatılır.

Sürücüleri ve Yüklemeleri al kutucuk bildirimleri

Aşağıdaki tablo, **Sürücüleri ve İndirmeleri Al** kutucuğunda görüntülenen farklı durum bildirimlerini açıklamaktadır:

Tablo 8. Sürücüleri ve Yüklemeleri al kutucuk bildirimleri

Kutucuk simgesi	Güncelleme türü	Açıklama
	İsteğe bağlı veya mevcut bir güncelleme yok	Mevcut veya isteğe bağlı bir güncelleme bulunmamaktadır.
	Önerilen	Yalnızca önerilen güncelleştirme türleri bulunmaktadır.
	Acil veya Güvenlik	Yalnızca acil, güvenlik veya birden çok güncelleştirme türü mevcuttur.

Bilgisayar donanımını tarama




Donanım taraması çalıştırmak, bilgisayarınızdaki donanım sorunlarını algılamaya imkan verir. SupportAssist varsayılan olarak, donanım sorunlarını tespit etmek için bilgisayar donanımınızı ayda bir kez tarar. Aynı zamanda, bir donanım sorununu tespit etmek için aşağıdakilerden birini manuel olarak gerçekleştirebilirsiniz:

- Belirli bir donanım bileşenini tarama
- Hızlı bir donanım taraması başlatma
- Stres testi çalıştırma

NOT: SupportAssist küçük duruma getirilirse ve tarama sırasında bir sorun algılanırsa, **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir. Bildirim yedi güne kadar kutucukta kalmaya devam eder. Yedi gün içinde soruna yönelik destek talebi oluşturmazsanız bildirim kaldırılır.

Belirli donanım sorunları için, sorun kutucuğu kutucukların üstünde ve **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir. Kutucukta gösterilen bildirim, sorunun önem derecesine bağlıdır. Aşağıdaki tabloda, hızlı donanım taraması veya bilgisayardaki stres testi sırasında bir sorun algılandığında **Donanım Taraması** kutucuğunda gösterilen farklı durum bildirimleri tanımlanmıştır.

Tablo 9. Tarama Donanım kutucuk bildirimleri

Bilgisayar simgesi	Durum	Açıklama
	Normal	Donanım sorunları algılanmadı.
	Uyarı Uyarı tipinde sorun algılanırsa, bilgisayar iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır. Kutucukları etkinleştirmek için Tamam ögesine tıklayın.	Bellek modülü veya sabit sürücüler dışındaki bazı bileşenlerde bir donanım sorunu algılandı.
	Kritik Kritik bir donanım sorunu algılanırsa, siz destek isteği oluşturana kadar bilgisayar iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır.	Bellek modülü veya sabit sürücülerde bir donanım sorunu algılandı.

Belirli bir donanım bileşenini tarama

Önkosullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

SupportAssist, bilgisayarınızda yüklü olan belirli bir donanım bileşenini taramanızı sağlar. Tarama yapmak için izlemeniz gereken adımlar seçtiğiniz donanım bileşenine bağlıdır.



Aşağıdaki adımlar sabit sürücüyü taramaya yöneliktir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Sorun Giderme** sekmesine tıklayın.
2. **Bilgisayarınızdaki sorunları gidermek istiyorum** ögesine ve ardından **Belirli bir donanım bileşenini kontrol etmek istiyorum** ögesine tıklayın.
Bilgisayarınızda bulunan donanım bileşenlerinin listesi görüntülenir.
NOT: Görüntülenen donanım bileşenleri listesini güncellemek için **Donanımları yenile** ögesine tıklayın.
3. **Depolama Aygıtları** bölümünde, **Sabit Sürücü** ögesine tıklayın.

4. Test türünü seçin ve **Testi Çalıştır** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

- Hiçbir sorun algılanmazsa, **Başarılı** durumu  görüntülenir.
- Destek talebi oluşturulmasını gerektirmeyen bir sorun algılanırsa **Başarısız** durumu ve  görüntülenir.
- Destek talebi oluşturulmasını gerektiren bir sorun algılanırsa sorun ayrıntıları sayfası görüntülenir. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma](#).

Hızlı bir donanım taraması başlatma


Önkosullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

Bilgisayarınızdaki hızlı tarama, sabit sürücü, işlemci, bellek modülü vb. gibi donanım bileşenlerindeki sorunları algılar.

Adımlar

- SupportAssist'i açın ve  simgesine tıklayın.
- Donanımı Tara** kutucuğunda, **Çalıştır** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

- Hiçbir sorun algılanmazsa kutucukta bir bildirim görüntülenir.
- Bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulması gerekirse, iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır ve sorun ayrıntıları sayfası görüntülenir. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma](#).
- Bir sorun algılanırsa ve destek talebi oluşturulması gerekmiyorsa, sorun başlığı kutucukların üstünde görüntülenir, **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir ve optimizasyon kutucukları devre dışı bırakılır. Kutucukları etkinleştirmek için **Tamam** ögesine tıklayın.

Stres testi çalıştırma

Önkosullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

Stres testi, bilgisayar kartı, optik sürücüler ve kamera gibi bileşenlerdeki sorunları algılar. Ayrıca, hızlı tarama sırasında taranan bileşenlerdeki sorunları da algılar.

 **DİKKAT:** Stres testi sırasında, ekranınız yanıp sönebilir ve bilgisayarınızı kullanamayabilirsiniz.

Adımlar

- SupportAssist'i açın ve **Sorun Giderme** sekmesine tıklayın.
- Bilgisayarımdaki sorunları gidermek istiyorum** ögesine ve ardından **Bilgisayarımın tamamını taramak istiyorum** ögesine tıklayın.
- Başlat**'a tıklayın.
Dosyalarınızı kaydetmeniz ve tüm uygulamaları kapatmanız için bir mesaj görüntülenir.
- Dosyalarınızı kaydedip tüm uygulamaları kapattıktan sonra, testi çalıştırmak için **Tamam**'a tıklayın
Test sırasında, gerçekleştirilen görevin adı kutucukların üstünde ve taramanın ilerleme durumu **Donanım Taraması** kutucuğunda görüntülenir.

Sonuçlar

- Hiçbir sorun algılanmazsa kutucukta bir bildirim görüntülenir.
- Bir sorunun tespit edilmesi ve destek talebinin oluşturulması gerekirse, optimizasyon kutucukları devre dışı bırakılır ve sorun ayrıntıları sayfası görüntülenir. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma](#).
- Bir sorun algılanırsa ve destek talebi oluşturulması gerekmiyorsa, sorun başlığı kutucukların üstünde görüntülenir, **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir ve optimizasyon kutucukları devre dışı bırakılır. Kutucukları etkinleştirmek için **Tamam** gesine tıklayın.

Bilgisayarınızı optimize etme

SupportAssist, bilgisayarınızdaki dosyalar ve ayarlar üzerinde yapılan değişiklikleri tanımlamak için bir dizi tanılama işlemi gerçekleştirerek bilgisayarınızı optimize etmeye yardımcı olur. SupportAssist optimizasyonları, aşağıdakileri yaparak bilgisayarınızın hızını, depolama alanı kullanımını ve bilgisayar kararlılığını optimize etmenize yardımcı olur:


- Geçici dosyaların temizlenmesi
- Bilgisayar performansını ayarlama
- Ağ iyileştirme
- Virüsleri, kötü amaçlı yazılımları ve potansiyel istenmeyen programları (PUP'ler) kaldırma

Dosyaları temizleme

Bu görev ile ilgili

SupportAssist, bilgisayarınızdan yedekli dosyaları, geçici klasörleri ve gereksiz diğer karmaşıklıkları kaldırır.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  simgesine tıklayın.
2. **Dosyaları Temizle** kutucuğunda **Çalıştır** ögesine tıklayın.

En iyi durum getirme sırasında, gerçekleştirilen görevin adı kutucukların üstünde ve taramanın ilerleme durumu kutucukta görüntülenir.

 **DİKKAT:** İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, gerçekleştirilen değişiklikler geri alınmaz.

Sonuçlar


Kaydedilen sabit sürücü alanı miktarı **Dosyaları Temizle** kutucuğunda, **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında görüntülenir.

Bilgisayar performansını ayarlama

Bu görev ile ilgili

SupportAssist, bilgisayarınızın işlem hızını en üst düzeye çıkarmak için güç ayarlarını, kayıt defterini ve bellek ayırma ayarlar.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  simgesine tıklayın.
2. **Performansı Ayarla** kutucuğunda **Çalıştır** ögesine tıklayın.

En iyi durum getirme sırasında, gerçekleştirilen görevin adı kutucukların üstünde ve taramanın ilerleme durumu kutucukta görüntülenir.

 **DİKKAT:** İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, gerçekleştirilen değişiklikler geri alınmaz.

Sonuçlar



En iyi duruma getirme işlemi tamamlandıktan sonra kutucukta bir bildirim görüntülenir.

Ağ İyileştirme

Bu görev ile ilgili

SupportAssist, bilgisayar ayarlarınızı güncelleyerek ağınızı verimli ve güvenilir tutar.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  simgesine tıklayın.
2. **Ağı Optimize Et** kutucuğunda **Çalıştır** ögesine tıklayın.
En iyi durum getirme sırasında, gerçekleştirilen görevin adı kutucukların üstünde ve taramanın ilerleme durumu kutucukta görüntülenir.
 **DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, gerçekleştirilen değişiklikler geri alınmaz.**




Sonuçlar

En iyi duruma getirme işlemi tamamlandıktan sonra kutucukta bir bildirim görüntülenir.



Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma

Bu görev ile ilgili

SupportAssist, bilgisayarınızı güvenli tutmak için virüs veya kötü amaçlı yazılımlar nedeniyle bozulmuş dosyaları yalıtır ve kaldırır. Aynı zamanda, bilgisayarınızda yüklü istenmeyen programları (PUP'ler) tespit eder.

-  **NOT:** Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği yalnızca etkin bir ProSupport Plus veya Premium Support Plus veya Dell Software Support servis planına sahip bilgisayarlarda kullanılabilir.
-  **NOT:** Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği yalnızca etkin bir ProSupport Plus veya Premium Support Plus servis planına sahip bilgisayarlarda kullanılabilir.
-  **NOT:** Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği, örneğin Çin gibi belirli bölgelerde mevcut değildir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  simgesine tıklayın.
2. **Virüs ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda **Çalıştır** ögesine tıklayın.
En iyi durum getirme sırasında, gerçekleştirilen görevin adı kutucukların üstünde ve taramanın ilerleme durumu kutucukta görüntülenir.
 **DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, gerçekleştirilen değişiklikler geri alınmaz.**

Sonuçlar

- Kaldırılan kötü amaçlı yazılım ve virüs sayısı **Virüs ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda, **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında gösterilir.
- Bilgisayarda PUP algılanırsa, **Virüs ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda, algılanan PUP sayısı gösterilir. PUP'leri kaldırmayla ilgili talimatlar için bkz. [İstenmeyen programları kaldırma](#).

İstenmeyen programları kaldırma

Önkoşullar

Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.

Bu görev ile ilgili

Potansiyel olarak istenmeyen programlar (PUP'ler), uygulama yüklenirken sisteminize arka planda yüklenen programlardır. PUP'ler bilgisayar performansını azaltır veya istenmeyen reklamlar gösterir.

SupportAssist, manuel olarak başlatılan veya otomatik virüs ve kötü amaçlı yazılım taramalarıyla bilgisayarınızda bulunan PUP'leri algılar. Eğer PUP'ler algılanırsa, **Virüsleri ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğu simgesi kırmızı renkte görünür ve algılanan PUP sayısı kutucukta gösterilir. Bilgisayarınızda algılanan PUP'leri gözden geçirebilir ve kaldırabilirsiniz.

NOT: PUP'ler otomatik tarama sırasında algılanırsa bir bildirim görüntülenir. SupportAssist tarafından gösterilen bildirim türleri hakkında bilgi için bkz. [Bildirimler](#).

Adımlar

1. SupportAssist'i açın.
2. **Virüs ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda **Görüntüle** ögesine tıklayın. PUP ayrıntı sayfası görüntülenir.

NOT: Varsayılan olarak, tüm PUP'ler seçilidir. PUP'leri gözden geçirebilir ve sisteminizden kaldırmak istemediklerinizi temizleyebilirsiniz.
3. İsteğe bağlı olarak, PUP ile ilgili daha fazla bilgi görüntülemek için **Daha fazla ayrıntı için buraya tıklayın** bağlantısına tıklayın.
4. **Kaldır** ögesine ve ardından **Onayla** ögesine tıklayın. Seçilen PUP'ler bilgisayardan kaldırılır.
5. **Tamam**'a tıklayın.

Sonuçlar

Kaldırılan PUP sayısı **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında gösterilir.

Tüm bilgisayar taramalarını ve iyileştirmelerini çalıştırma

Bu görev ile ilgili

Donanım sorunlarını ve gerekli iyileştirmeleri tespit edip bilgisayarınızda yüklü olan sürücülere ve Dell uygulamalarına yönelik olarak sunulan güncellemeleri bulmak için tam bir bilgisayar taraması başlatın.

Adımlar

1. Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:
 - SupportAssist'i açın ve **Şimdi Başlat** ögesine tıklayın.
 - SupportAssist'i açın,  ögesine ve ardından **Tümünü çalıştır** ögesine tıklayın.En iyi durum getirme sırasında, gerçekleştirilen görevin adı kutucukların üstünde ve taramanın ilerleme durumu kutucukta görüntülenir.

DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, gerçekleştirilen değişiklikler geri alınmaz.

 - Hiçbir sorun algılanmazsa ve hiçbir güncelleme yoksa her kutucukta bir mesaj görüntülenir. Kurtarılan sabit sürücü alanı miktarı ve kaldırılan virüs veya kötü amaçlı yazılım sayısı **Ana** sayfada gösterilir.
 - Tarama sırasında sürücü veya uygulama güncellemeleri algılanırsa, **Sürücülerini ve İndirmelerini AI** kutucuğunda güncelleme tipi ve mevcut güncelleme sayısı gösterilir. Bu güncellemeleri kurma talimatları için bkz. [Sürücü güncellemelerini yükleme](#).
 - Bir donanım sorunu tespit edilirse ve destek talebi oluşturulması gerekirse, sorun ayrıntıları sayfası görüntülenir. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma](#).
 - Bir sorun algılanırsa ve destek talebi oluşturulması gerekmiyorsa, sorun başlığı kutucukların üstünde görüntülenir ve tüm taramalar tamamlandıktan sonra **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir.

NOT: Bildirim türü donanım sorununun önem derecesine bağlıdır. SupportAssist tarafından gösterilen bildirim türleri hakkında bilgi için bkz. [Bildirimler](#). Sorun bildirimini gizlemek için **Tamam** ögesine tıklayın.
 - Potansiyel istenmeyen programlar (PUP'ler) algılanırsa **Virüsleri ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir. PUP'leri kaldırmayla ilgili talimatlar için bkz. [İstenmeyen programları kaldırma](#).

NOT: Bilgisayarınızda gerçekleştirilen tüm tarama ve optimizasyon işlemlerinin ayrıntıları, **Geçmiş** sayfasında gösterilir.
2. Sorun devam ediyorsa, manuel olarak bir destek isteği oluşturmak üzere **Hala Yardım Gerekliyor** ögesine tıklayın.

NOT: Manuel destek talebi oluşturma özelliği, yalnızca etkin bir Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus veya ProSupport Plus servis planı bulunan bilgisayarlarda kullanılabilir.

Destek talebi sayfası görüntülenir. Manuel olarak destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Manuel olarak destek talebi oluşturma](#).

Sanal asistana genel bakış

Bilgisayarın yavaş performans veya donanım hataları gibi sorunlarını gidermek veya Dell teknik destek temsilcisiyle sohbet etmek için herhangi bir sayfadaki sanal asistanı kullanın. Bir sorunu gidermek için sanal yardımcı sürücülerinizi güncelleştirmenizi, en iyi duruma getirme işlemlerini çalıştırmanızı veya gerekirse bir destek talebi oluşturmanızı isteyebilir.


Sanal yardımcı, sohbete girdiğiniz anahtar sözcükleri veya tümceleri kullanarak amacınızı anlar ve bilgi tabanı makalelerine ve eğitim videolarına giden bağlantılar sunar veya sorun giderme talimatları görüntüler. Amacınızı anlayamazsa bilgisayarınızda oluşabilecek çeşitli sorun kategorilerini görüntüler. Bir sorun kategorisi seçtiğinizde ilgili çözüm ya da sorun giderme bağlantıları görüntülenir. Sorun anlaşılmaz veya çözülmezse bir Dell Teknik destek temsilcisine yönlendirilirsiniz.

Geçmiş sayfasında önceki sohbetlerin yazılı dökümlerini, gerçekleştirilen eylemlerin ayrıntılarını görüntüleyebilir, destek talebinizin durumunu kontrol edebilirsiniz.

NOT: Şu anda sanal yardımcı yalnızca belirli bölgelerde ve dillerde kullanılabilir.

Aşağıdaki bilgisayar veya bileşen sorunlarını giderebilirsiniz:

- Ses sorunları
- Bağdaştırıcı
- Pil
- Ekran
- Fan gürültüsü
- Mikrofon
- Microsoft Office'i etkinleştirme
- PC performansı

Sanal asistanı kullanmak için, SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ alt köşesinde gösterilen  ve ardından **Sohbeti başlat** ögesine tıklayın.

Destek talebi oluşturma

SupportAssist, bilgisayarınızı donanım veya yazılım sorunlarına karşı proaktif bir şekilde ve belirli aralıklarla izlemenize yardımcı olur. Bilgisayarınızda bir sorun algılanırsa SupportAssist, Dell teknik destek ekibi ile bir destek talebi oluşturmanızı sağlar. Bilgisayarınızın servis planına bağlı olarak, SupportAssist sorun için otomatik olarak destek isteği oluşturabilir.

NOT: Otomatik destek isteği oluşturma özelliği, garanti süresi dolmuş bilgisayarlarda kullanılamaz.

Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma

Önkoşullar

İşletim sistemi yapılandırma numarasının 16299'a eşit veya bundan daha yüksek olduğu bilgisayarlarda yönetici haklarınızın bulunması gerekir. Bilgisayarınızda yüklü işletim sisteminin yapılandırma numarasını görmeye yönelik adımlar için bkz. [Sık Sorulan Sorular](#).


Bu görev ile ilgili

Manuel olarak başlatılan veya otomatik tarama ile algılanan bir sorun için destek isteği oluşturulması gerekirse, bilgisayar optimizasyonu kutucukları ve donanım sorunlarını giderme bağlantıları **Sorun Giderme** sayfasında devre dışı bırakılır. SupportAssist kullanıcı arayüzü tarama sırasında simge durumuna küçültülürse **Donanımı Tara** kutucuğunda bir bildirim gösterilir. SupportAssist kullanıcı arayüzü açıksa, sorun ayrıntıları sayfası gösterilir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın.
2. **şimdi Düzelt** öğesine tıklayın.

NOT: Bilgisayarda yönetici haklarınız bulunmuyorsa ve SupportAssist profili oluşturulmamışsa bir mesaj gösterilir. Bilgisayarda yönetici olarak oturum açmanız, bir profil oluşturmanız ve işlemi tekrar denemeniz gerekir.

NOT: Kutucukta  görüntüleniyorsa, **Tamam** seçeneğine tıklayın ve destek talebini daha sonra oluşturun. **Tamam** seçeneğine tıklarsanız, bilgisayar optimizasyonu kutucukları ve **Sorun Giderme** sayfasındaki bağlantılar etkinleşir.

Sorun ayrıntıları sayfası görüntülenir.

NOT: Süresi dolmuş bir servis planına sahip belirli bölgelerde XPS, Inspiron ve Alienware bilgisayarları için donanım bileşenini satın alma bağlantısı görüntülenir.

3. **İleri** öğesine tıklayın.

- SupportAssist internete bağlanamıyorsa bir mesaj gösterilir. Sorunu gidermek ve yeniden denemek için mesajın altında gösterilen sorun giderme bağlantılarına tıklayın.
- SupportAssist profili oluşturmadıysanız, Dell Hesabım **Oturum A** sayfası görüntülenir. Devam etmek için bir SupportAssist profili seçip **Bitir** öğesine tıklayın.
- Zaten bir SupportAssist profili oluşturduysanız, kişi bilgileri ve teslimat adresi görüntülenir. İletişim bilgileri ile teslimat adresini güncellemek istiyorsanız, **Düzenle** öğesine tıklayın, gerekli güncellemeleri yapın ve **Bitir** öğesine tıklayın.

NOT: Bilgisayarda yönetici haklarınız bulunmuyorsa iletişim bilgilerinizi ve teslimat adresini düzenleyemezsiniz.

4. Sorun özet sayfasında, **Bitti** öğesine tıklayın.

NOT: **Geçmiş** sayfasında ayrıntıları görüntüleyebilir ve destek talebinin durumunu takip edebilirsiniz.

Ana sayfa kutucuk görünümü gösterilir ve **Destek Talebi Açık** durumu **Donanımı Tara** kutucuğunda gösterilir.

Manuel olarak destek talebi oluşturma

Bu görev ile ilgili

Bilgisayarınızın servis planına bağlı olarak SupportAssist tarafından algılanmayan sorunlar için destek talebi oluşturabilirsiniz. Farklı servis planları için SupportAssist'in yapabildikleri hakkında daha fazla bilgi almak istiyorsanız [SupportAssist zellikleri ve Dell servis planları](#) bölümüne bakın.

Adımlar

- SupportAssist'i açın ve **Destek Alın** sekmesini tıcklayın.
- Destek Talebi A**'a tıcklayın.
 - SupportAssist taramaları ve en iyi duruma getirme işlemleri son 24 saatte gerçekleştirilmemişse tüm taramalar otomatik olarak başlatılır. Bilgisayarınızda bir sorun algılanırsa tarama durdurulur ve sorun ayrıntıları sayfası görüntülenir. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma](#).
 - SupportAssist taramaları ve en iyi duruma getirme işlemleri son 24 saatte gerçekleştirilmişse destek talebi sayfası görüntülenir.
 - Ancak bir bildirim için bir donanım sorunu **Ana** sayfada zaten gösteriliyorsa, sorun ayrıntıları sayfası gösterilir. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma](#).
 - Bilgisayarda yönetici haklarınız bulunmuyorsa ve SupportAssist profili oluşturulmamışsa bir mesaj gösterilir. Bilgisayarda yönetici olarak oturum açmanız, bir profil oluşturmanız ve işlemi tekrar denemeniz gerekir.
- Destek talebi sayfası görüntülenirse:
 - Kategori seç** listesinden bir sorun kategorisi seçin.
 - Soruna yönelik bir açıklama girin.
 - İleri** gesine tıcklayın.
 - SupportAssist profili oluşturmadıysanız, Dell Hesabım **Oturum A** sayfası görüntülenir. Devam etmek için bir SupportAssist profili seçip **Bitir** gesine tıcklayın.
 - Zaten bir SupportAssist profili oluşturduysanız, kişi bilgileri ve teslimat adresi görüntülenir. İletifim bilgileri ile teslimat adresini güncellemek istiyorsanız, **Düzenle** gesine tıcklayın, gerekli güncellemeleri yapın ve **Bitir** gesine tıcklayın.

NOT: Bilgisayarda yönetici haklarınız bulunmuyorsa iletifim bilgilerinizi ve teslimat adresinizi dzenleyemezsiniz

- Sorun zet sayfasında, **Bitti** gesine tıcklayın.

NOT: **Geçmiş** sayfasında ayrıntıları görüntüleyebilir ve destek talebinin durumunu takip edebilirsiniz.

Ana sayfa kutucuk görünümü gösterilir ve **Destek Talebi Açık** durumu **Donanımı Tara** kutucuğunda gösterilir.

Sorun ayrıntıları sayfası

Aşağıdaki tabloda sorun ayrıntıları sayfasında gösterilen bilgiler açıklanmaktadır.

Tablo 10. Sorun ayrıntıları sayfası

Bilgi	Açıklama
Servis Etiketi	Bilgisayara ait benzersiz tanımlayıcı. Servis Etiketi alfasayısal bir tanımlayıcıdır.
Garanti	Servis planı ve sona erme tarihi.
Sorun	Destek isteğinin oluşturulma nedeni olan sorunun ayrıntıları.
zm	nerilen zm.
Yerinde destek istiyorum NOT: Bu seçenek yalnızca belirli bölgelerde kullanılabilir ve yalnızca etkin bir Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport veya ProSupport Plus servis planına sahip bilgisayarlar için görüntülenir.	Parçayı değiştirmek için Dell destek teknisyeninin sahanızı ziyaret etmesini istiyorsanız bu onay kutusunu işaretleyin.

Sorun özetı sayfası

Aşağıdaki tabloda sorun özetı sayfasında görüntülenen bilgiler açıklanmaktadır:

Tablo 11. Sorun özetı sayfası

Bilgi	Açıklama
Servis Etiketı	Bilgisayara ait benzersiz tanımlayıcı. Servis Etiketı alfasayısal bir tanımlayıcıdır.
Garanti	Servis planı ve sona erme tarihi.
Sorun	Destek isteğının oluşturulma nedeni olan sorunun ayrıntıları.
Destek İsteğı No.	Soruna yönelik destek isteğı numarası.

Dağıtımı yapılabılen parçalar

SupportAssist bilgisayarınızda bir sorun algıladığında, bilgisayarınızın servis planına bağılı olarak yedek parça otomatik olarak size gönderilebilir.

Aşağıdaki parçalar otomatik olarak gönderilebilir:

- Sabit sürücü
- Bellek modülü
- Optik sürücü
- Klavye
- Fare
- Pıl
- Video kartı

Sorun gidermeye genel bakış

Sorun giderme sayfası; ağ bağlantısı ve bilgisayar performansı sorunlarını gidermenize olanak sağlar. Ayrıca, bilgisayarınızı donanım sorunları için taramanızı sağlar ve yaygın donanım ve yazılım sorunlarını gidermek için eğitim videolarına bağlantılar sunar. Sizin için etkinleştirilen sorun giderme bağlantıları, kullanıcı hesabınızın türüne bağlıdır. Kullanıcı hesabınızın türünü öğrenmeye yönelik talimatlar için <https://support.microsoft.com/> adresindeki işletim sistemi belgelerine bakın.

NOT: Donanım sorunu algılanırsa veya donanım sorunu için destek talebi oluşturulursa, donanım sorunlarını giderme bağlantıları devre dışı bırakılır.

Bilgisayarınız Windows 10 işletim sisteminde çalışıyorsa, **Sorun Giderme** sayfası şu seçenekleri de ayarlamanızı da sağlar:

- Microsoft Office hesabı
- Otomatik Windows güncellemeleri
- E-posta hesabı
- Yazıcı
- Tarayıcı ana sayfası
- Masaüstü duvar kağıdı
- Otomatik uygulama güncellemeleri, Canlı Kutucuk ve Microsoft Store'daki Otomatik Video Oynatma ayarları

Geçmiş genel bakış

Geçmiş sayfası, yazılım iyileştirmeleri, sorun giderme görevleri, sürücü güncellemeleri, donanım taramaları, sanal yardımcı konuşmaları gibi SupportAssist faaliyetleri ve olayları hakkında bilgileri görüntüler. Gerçekleşme tarihine göre sıralanmış son 90 gün içindeki aktiviteler ile ilgili bilgiler.

Geçmiş sayfasında sanal yardımcınızla yaptığınız konuşmalarınızın yazılı dökümlerini görüntüleyebileceğiniz ve destek taleplerinizin durumunu kontrol edebileceğiniz bağlantılar görüntülenir. Sürücü güncellemeleri sırasında oluşturulan geri yükleme noktası bağlantıları da görüntülenir.

Varsayılan olarak, geçerli hafta içinde yapılmış etkinlikler ve olaylar hakkında bilgiler görüntülenir. Belirli bir güne ya da bir ayın tamamına ilişkin ayrıntıları görüntüleyebilirsiniz. Belirli bir olay veya etkinlik türünün ayrıntılarını görüntülemek için **Geçmiş Görünümü Seçenekleri** listesini kullanın.

Bilgisayarınızın servis planına bağlı olarak, yüklü olan sürücü güncellemesi sayısı, kaydedilmiş sabit sürücü alanı ve silinmiş virüs ya da kötü amaçlı yazılım sayısı gösterilir.

Destek alma

SupportAssist, Dell teknik destek temsilcilerine telefon, sohbet penceresi veya sosyal medya aracılığıyla ulaşmanızı sağlar. **Destek Alın** sayfasında, bilgisayarınız için mevcut yardım ve destek seçenekleri listelenir. Erişebileceğiniz yardım ve destek seçenekleri bilgisayarınızın ve bölgenizin servis planına bağlıdır. Çeşitli servis planlarına yönelik sunulan yardım ve destek seçenekleri hakkında bilgi için bkz. [SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları](#).

NOT: İnternet bağlantısı yoksa, yalnızca bölgeniz için olan Dell teknik destek iletişim numaraları gösterilir.


Aşağıdaki tabloda **Destek Alın** sayfasında görüntülenen yardım ve destek seçenekleri açıklanmaktadır:

Tablo 12. Destek Alın sayfası

Özellik	Açıklama
Yetkili Servis Bulucu¹	Posta kodu, şehir veya bölgeye göre en yakın Dell yetkili servis merkezini bulun.
Bizi arayın¹	Bölgenize bağlı olarak, görüntülenen iletişim numaraları ile Dell teknik destek ekibine başvurun.
Sosyal Medyaya bağlanın	Bölgenize göre WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger veya Line gibi sosyal medya platformları aracılığıyla Dell teknik destek ekibine başvurun.
Destek İsteği Oluşturun	Bir donanım veya yazılım sorunu için manuel olarak destek talebi oluşturun. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. Manuel olarak destek talebi oluşturma .
Bilgisayarınızda uzaktan çalışmamıza izin verin	Teknik destek temsilcisinin sorunları gidermek için bilgisayarınızı uzaktan erişerek denetlemesine izin verin. Oturum başlatmayla ilgili talimatlar için bkz. RemoteAssist kullanarak uzaktan sorun gidermeye izin verme .
Teknik Desteğe dosya gönderin	Bilgisayarınızdaki sorunu tanımlayan veya teknik destek temsilcisi tarafından istenen dosyaları Dell teknik destek ekibine gönderin. NOT: Gönderebileceğiniz maksimum dosya boyutu 4 MB'dir. Dell teknik destek ekibine dosya gönderme hakkında bilgi için bkz. Dell teknik desteğe dosya gönderme . Dell teknik desteğe bilgisayar etkinlik günlüğü dosyası gönderme hakkında bilgi için bkz. Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme .
Daha fazla Dell.com kaynağı	Bilgisayarınız için geçerli daha fazla bilgi görüntülemek için bağlantıya tıklayın.

¹ Bu bilgiler her zaman bilgisayarın satın alındığı ülke veya bölge için geçerli olan dilde gösterilmektedir.

Sanal asistan, bilgisayarınızda sorun gidermenize, iyileştirmeler gerçekleştirmenize veya Dell teknik destek temsilcisiyle sohbet etmenize

olanak tanır. Sanal asistanı kullanmak için, SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ alt köşesinde gösterilen  ve ardından **Sohbeti başlat** ögesine tıklayın.

NOT: Şu anda sanal yardımcı yalnızca belirli bölgelerde ve dillerde kullanılabilir.

Dell teknik desteğe dosya gönderme

Bu görev ile ilgili

Bir Dell teknik destek temsilcisi tarafından istenirse, sorunu açıklayarak bilgisayarınızdaki dosyaları veya destek temsilcisi tarafından talep edilen belirli bir dosyayı gönderebilirsiniz. ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS veya XLSX dosyası gönderebilirsiniz.

NOT: Gönderebileceğiniz maksimum dosya boyutu 4 MB'dir.

NOT: Günde en fazla üç dosya gönderebilirsiniz. Birden fazla dosya varsa, dosyalarınızı .zip formatında sıkıştırarak ZIP dosyasını gönderebilirsiniz.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Destek Alın** sekmesini tıklayın.
2. Sağ bölmede, **Dosya Yükle** ögesine tıklayın.
3. **Dosya yükle** kutusunda, **Gözet** ögesine tıklayın, gerekli dosyayı seçin ve **Yükle** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Dosya gönderildikten sonra  ve **Dosya başarıyla yüklendi** mesajı görüntülenir.

Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme

Bu görev ile ilgili

Dell teknik destek temsilcisi tarafından isteniyorsa, Dell teknik destek ekibine yalnızca bilgisayar etkinliği günlük dosyalarını gönderin.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Destek Alın** sekmesini tıklayın.
2. Sağ bölmede, **Günlük dosyasını karşıya yükle** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Dosya gönderildikten sonra  ve **Dosya başarıyla yüklendi** mesajı görüntülenir.

Uzaktan sorun giderme

Belirli sorunları gidermek için bir Dell teknik destek temsilcisinin bilgisayarınıza erişmesi gerekebilir. Bilgisayarınızı uzaktan tam olarak kontrol etmesine veya yalnızca uzaktan tarama başlatmasına izin verebilirsiniz. Kendisine bilgisayarınız üzerinde tam kontrol vermezseniz teknik destek temsilcisi yalnızca sürücü güncellemelerini tarayabilir ve yükleyebilir veya bir donanım taraması başlatabilir.

Dell teknik destek temsilcisinin bilgisayarınızı uzaktan tam olarak kontrol etmesine izin vermek için bkz. [RemoteAssist kullanarak uzaktan sorun gidermeye izin verme](#).

Dell teknik destek temsilcisinin bilgisayarınızda yalnızca taramaları çalıştırmasına ve sürücü güncellemelerini başlatmasına izin vermek için, bkz. [Uzaktan yardımı kullanarak uzaktan sorun gidermeye izin verin](#).

RemoteAssist kullanarak uzaktan sorun gidermeye izin verme

Önkoşullar

- Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.
- Dell teknik destek temsilcisi tarafından bilgisayarınız için bir uzak oturum başlatılmalıdır.

NOT: Manuel olarak başlatılan bir sürücü taraması, donanım taraması veya sistem optimizasyonu devam ediyorsa, teknik destek aracısı uzaktan oturumu başlatamaz.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Destek Alın** sekmesini tıklayın.
2. Sağ bölmede, **Uzak oturum başlat** öğesine tıklayın.
3. **Dell RemoteAssist Hüküm ve Koşullar** sayfasında gösterilen hüküm ve koşulları okuyup kabul edin ve ardından **Bitir**'e tıklayın. Teknik destek temsilcisi artık bilgisayarınıza uzaktan erişebilir ve sorunları giderebilir.

Uzaktan yardımı kullanarak uzaktan sorun gidermeye izin verin

Önkoşullar

- Yönetici olarak oturum açmanız gerekiyor.
 - Dell teknik destek temsilcisi tarafından bilgisayarınız için bir uzaktan yardım oturumu başlatılmalıdır.
 - Bilgisayarınızda herhangi bir uygulamayı tam ekran modunda veya sunum modunda kullanmamalısınız.
 - SupportAssist bildirimleri devre dışı bırakılmamalıdır.
- NOT:** Manuel olarak başlatılan bir sürücü taraması, donanım taraması veya sistem optimizasyonu devam ediyorsa teknik destek aracı uzaktan yardım oturumunu başlatamaz.

Adımlar

1. Windows işlem merkezinde gösterilen **TechSupport ile uzaktan yardım** bildirimine tıklayın. **Dell RemoteActions Hüküm ve Koşulları** sayfası gösterilir. Son iki saat içinde bir oturum gerçekleştirildiyse hüküm ve koşullar gösterilmez.
2. Hüküm ve koşulları okuyup kabul edin ve ardından **İleri**'ye tıklayın. Teknik destek temsilcisi artık sürücü güncellemelerini tarayabilir ve yükleyebilir veya bir donanım taraması başlatabilir. Bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulması gerekirse, iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır ve sorun ayrıntıları sayfası görüntülenir. Destek talebi oluşturmayla ilgili talimatlar için bkz. [Tarama ile algılanan bir sorun için destek talebi oluşturma](#).

Geri bildirim sağlayın

Bir işlemi tamamladıktan sonra SupportAssist kullanıcı arayüzünü kapattığınızda, Ev Bilgisayarları için SupportAssist uygulamasındaki genel deneyiminizle ilgili geri bildirim sağlamak üzere bir anket seçeneği görüntülenir.

NOT: Geri bildirim sağlamaya yönelik anket seçeneği şu anda yalnızca belirli bilgisayar modellerinde ve bölgelerde mevcuttur.

Geri bildirimleriniz gizli kalır ve Dell'in ürünlerini geliştirmesine yardımcı olur. SupportAssist kullanıcı arayüzünde aşağıdaki işlemlerden birini gerçekleştirdikten sonra geri bildirimlerinizi sağlayabilirsiniz:

- Bilgisayar taraması
- Bilgisayar optimizasyonu
- Bir güncelleştirmenin kurulması
- Bilgisayarın sorunlarının giderilmesi

Anketi atlamak istiyorsanız, **Belki sonra** öğesine tıklayın ya da **SupportAssist müşteri anketi** penceresini kapatın. **Belki Sonra** öğesine tıkladığınızda, takip eden 15 gün boyunca anket seçeneği görüntülenmez.

Değerlendirmelerinizle ankete katkı yapmak için yıldız sayısını seçin ve ardından **Gönder** öğesine tıklayın. Üç veya daha az yıldız derecesi verirsiniz, iyileştirme önerileri sağlamanız için bir seçenek görüntülenir. **Bu deneyiminizi nasıl geliştirebileceğimizi bizimle paylaşın** bölümüne iyileştirme önerilerinizi yazın ve ardından **Gönder** öğesine tıklayın.

Anketi bir kez tamamlamanızın ardından 90 gün geçtikten sonra SupportAssist kullanıcı arayüzündeki daha önce sözü edilen işlemlerden herhangi birini tamamladığınızda anket için bir değerlendirme sağlama seçeneği yine gösterilir.

Sık Sorulan Sorular

1. Bilgisayarımda yüklü işletim sisteminin yapılandırma numarasını nasıl tanımlayabilirim?

Aşağıdaki adımları uygulayın:

- Arama yapın ve **Çalıştır** uygulamasını açın.
- winver** ifadesini girin ve **Tamam** ögesine tıklayın.

İşletim sistemi yapılandırma numarası görüntülenir, ör. OS Build 15063.1266.

2. Bilgisayarımda SupportAssist'in yüklü olup olmadığını nasıl kontrol edebilirim?

SupportAssist'in yüklü olup olmadığını doğrulamak için aşağıdaki adımları uygulayın:

- Kontrol Paneli > Programlar > Programlar ve Özellikler** seçeneğine gidin.
- Programlar listesinde **Dell SupportAssist**'in bulunduğunu doğrulayın.

Dell SupportAssist program listesinde yoksa, SupportAssist'i manuel olarak yüklemeniz gerekir. Bkz. [Ev Bilgisayarları İçin SupportAssist'i yükleme](#).

3. SupportAssist bildirimlerini nasıl devre dışı bırakabilirim?

SupportAssist bildirimlerini devre dışı bırakmaya yönelik talimatlar için bkz. [SupportAssist bildirimlerini devre dışı bırakma](#).

4. Donanım taraması planlayabilir miyim?

Evet, donanım taraması planlayabilirsiniz. Donanım taraması zamanlamaya yönelik talimatlar için, bkz. [Otomatik taramaları ve optimizasyonları planlama](#).

5. İletişim ve teslimat bilgilerimi nasıl düzenleyebilirim?

İletişim ve teslimat bilgilerinizi güncellemeye yönelik yönergeler için, bkz. [İletişim ve teslimat bilgilerinizi güncelleme](#).

6. Bir arızayla ilgili bir bildirim yanıtlılıkla iptal ettim. Arıza hakkındaki ayrıntıları görüntülemek için nasıl ve nereden tekrar bildirim alabilirim?

İptal ettiğiniz bildirimler, altı saat sonra veya bilgisayarı yeniden başlattığınızda tekrar gösterilir.

7. Bir destek isteği oluştururken iletişim bilgilerimi ve teslimat ayrıntılarını değiştirebilir miyim?

Evet. Bir destek isteği oluştururken iletişim bilgilerinizi ve teslimat ayrıntılarını değiştirebilirsiniz.

8. Dağıtımı yapılamayan bir parçayla ilgili bir sorunda neden teslimat ayrıntılarımı girmem gerekiyor?

Analizin ardından, sorunun temel nedeninin bir donanım hatası olduğu tespit edilirse size yedek parça göndermek için teslimat adresi kullanılır. SupportAssist kaydı sırasında teslimat adresinizi girdiyse siz bir sorun ilemeden önce teslimat adresiniz otomatik olarak alınır.

9. SupportAssist kullanıcı arayüzünün desteklediği diller hangileridir?

SupportAssist kullanıcı arayüzü 24 dili destekler. Desteklenen diller Arapça, Çince (Basitleştirilmiş), Çince (Geleneksel), Çekçe, Danca, Felemenkçe, İngilizce, Fince, Fransızca, Kanada Fransızcası, Almanca, Yunanca, İbranice, Macarca, İtalyanca, Japonca, Korece, Norveççe, Lehçe, Portekizce (Brezilya), Rusça, İspanyolca, İsveççe ve Türkçe'dir. Dil ayarınızı değiştirmeye yönelik talimatlar için, bkz. [Dil ayarlarını değiştirme](#).

10. Bilgisayarıma SupportAssist'i yükledim ancak açamıyorum. Bunun nedeni ne olabilir?

SupportAssist, SupportAssist arayüzünü açmak için bağlantı noktası numarası 5700'ü gerektirir. Bu bağlantı noktası başka bir uygulama tarafından kullanılıyorsa bilgisayarınızda SupportAssist açılmaz. Bu bağlantı noktasının başka bir uygulama tarafından kullanılmadığından emin olun ve SupportAssist'i tekrar açmayı deneyin.

11. Başka bir uygulamanın 5700 bağlantı noktasını kullanmakta olup olmadığını nasıl kontrol edebilirim?

Aşağıdaki adımları uygulayın:

- Arama yapın ve **Servisler** uygulamasını açın.
- Sağ bölmedeki **Dell SupportAssist** ögesine tıklayın.
- Sol bölmedeki **Durdur** ögesine tıklayın.
- Programlar menüsünden, arama yapın ve **Komut İstemi** uygulamasını açın.
- `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` yazın ve Enter tuşuna basın.

- 5700 bağlantı noktasını kullanan bir uygulama yoksa hiçbir sonuç görüntülenmez.
- Başka bir uygulama 5700 bağlantı noktasını kullanıyorsa, bağlantı noktası numarası ve **DİNLEME** durumu görüntülenir.

f. **Dell SupportAssist** hizmetini yeniden başlatın.

12. SupportAssist'in açılması çok fazla zaman alıyor. Ne yapmalıyım?

SupportAssist'i açmak uzun zaman alıyorsa, SupportAssist servisini yeniden başlatmanız gerekir. Aşağıdaki adımları uygulayın:

- Arama yapın ve **Servisler** uygulamasını açın.
- Sağ bölmedeki **Dell SupportAssist** ögesine tıklayın.
- Sol bölmede, **Durdur** ögesine ve ardından **Yeniden Başlat** ögesine tıklayın.

13. Bilgisayarımda bir donanım sorunuyla karşılaşıyorum. Neden SupportAssist tarafından algılanmıyor?

Bir donanım sorunu algılanmazsa bilgisayarda SupportAssist servislerinin çalıştığından emin olun. SupportAssist servislerinin çalışıp çalışmadığını doğrulamak için:

- Arama yapın ve **Servisler** uygulamasını açın.
- Bilgisayarınızda aşağıdaki servislerin **Çalışıyor** durumunda olup olmadıklarını doğrulayın:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support

14. Planlı veya manuel olarak başlatılan iyileştirme sırasında bilgisayarda gerçekleştirilen iyileştirmelerin ayrıntılarını nereden kontrol edebilirim?

SupportAssist, son 90 günde gerçekleştirilen olaylar ve etkinliklerin tümünün ayrıntılarını tutar. **Geçmiş** sayfasında aylık, haftalık veya belirli bir gün için ayrıntıları görüntüleyebilirsiniz.

15. SupportAssist'in iyileştirmeleri gerçekleştirme neden kutucuklarda belirtilen süreden daha fazla zaman alıyor?

Bilgisayar optimizasyonu kutucuklarında gösterilen zaman, yalnızca bilgisayar yapılandırmanıza dayalı bir tahmindir. İyileştirmeleri gerçekleştirmek için gereken gerçek zaman, tahmin edilenden farklı olabilir.

16. DellConnect Oturumuna tıklayıp hüküm ve koşulları kabul ettiğimde destek temsilcisi bilgisayarımı uzaktan erişemiyor. Ne yapmalıyım?

Destek temsilcisinden mevcut oturumu kapatıp yeni bir DellConnect oturumu başlatmasını isteyin.

17. Oturumu Başlat'a tıkladığımda, neden etkin bir Dell RemoteAssist oturumu olmadığı mesajı görüntüleniyor?

Dell RemoteAssist oturumunu yalnızca Dell teknik destek temsilcisi tarafından başlatıldıktan sonra başlatabilirsiniz. Bu hatadan kaçınmak için, **Oturumu Başlat** ögesine oturum başlatıldıktan sonra tıklayın.

18. Servis Etiketini veya bilgisayar model numarası üzerine geldiğimde Bilinmeyen Garanti görüntüleniyor. Neden?

Bilinmeyen Garanti aşağıdaki nedenlerden dolayı gösteriliyor olabilir:

- SupportAssist İnternete bağlı değildir. İnternet bağlantınızla ilgili sorun giderme adımları için **Sorun giderme** sayfasına gidin.
- Bilgisayarınız, internete bir proxy sunucusu üzerinden bağlanıyorsa. SupportAssist uygulamasında proxy ayarlarını yapılandırmanızdan emin olun. Bkz. [İnternet ayarlarını yapılandırma](#).
- Bilgisayarınızın garantisi geçerli olmayabilir. Yardım için Dell Teknik destek birimine başvurun.

19. İyileştirme sırasında SupportAssist çalışmayı durdurdu. Ne yapmalıyım?

SupportAssist'i kapatıp yeniden açın ve iyileştirme işlemini tekrar çalıştırmayı deneyin. Sorun devam ederse, aşağıdaki adımları uygulayın:

- Arama yapın ve **Servisler** uygulamasını açın.
- Sağ bölmedeki **Dell SupportAssist** ögesine tıklayın.
- Sol bölmede, **Durdur** ögesine ve ardından **Yeniden Başlat** ögesine tıklayın.

20. Sürücü güncellemeleri için bildirim almıyorum. Ne yapmalıyım?

Servis planınızın süresi dolmuşsa, SupportAssist bilgisayarınıza yönelik olarak sunulan sürücü güncellemeleri için bildirim görüntülemez. Sürücü güncellemeleri ile ilgili bildirimler almak istiyorsanız servis planınızı yenilemeniz gerekmektedir.

21. BitLocker etkin bir bilgisayarda BIOS'u güncelleyebilir miyim?

BIOS'u güncellemeden önce bilgisayardaki BitLocker şifrelemesini devre dışı bırakmanız önerilir.

22. Donanım taraması yaptığımda, tarama sonucu Geçmiş sayfasında Hatalı Yapılandırma olarak gösteriliyor. Ancak Donanım Taraması kutucuğunda hiçbir bildirim görüntülenmiyor. Neden?

SupportAssist donanım taraması esnasında bir bileşeni tarayamazsa, **Hatalı Yapılandırıldı** durumu görüntülenir. Dolayısıyla, **Donanım Taraması** kutucuğunda hiçbir bildirim görüntülenmez. SupportAssist, bir sonraki manuel olarak başlatma veya otomatik tarama esnasında bileşeni tekrar tarar.

23. Dell Migrate kullanılarak geçirilmiş dosya ve ayarların özetini nereden görüntüleyebilirim?

Son oturumda geçirilmiş dosya ve ayarları görüntülemek için, Dell Migrate giriş sayfasına gidin ve **Özeti Görüntüle** ögesine tıklayın. Ayrıca **Geçmiş** sayfasında son 90 gün boyunca geçirilmiş tüm dosya ve ayarların özetini de görüntüleyebilirsiniz.

24. Dell Data Assistant, bilgisayarına Dell SupportAssist OS Recovery yüklükken neden Windows Sıfırlama'yı kullanmamı istiyor?

Dell Data Assistant, yalnızca bilgisayarınızda Dell SupportAssist OS Recovery sürüm 5.3 veya üzeri yüklükse, Dell Sıfırlama kullanarak bilgisayarınızı silmenizi ister. Bilgisayarınızda Dell SupportAssist OS Recovery'nin daha eski bir sürümü yüklükse Windows Sıfırlama'yı kullanmanız istenir.

Ev bilgisayarları için SupportAssist kaynakları

Bu bölümde Ev Bilgisayarları için SupportAssist hakkında daha fazla bilgi sağlayan belge kaynakları ve diğer yararlı bağlantılar listelenmiştir.

Tablo 13. Ev bilgisayarları için SupportAssist kaynakları

İçindekiler	Kaynak	Şuraya gidin:
Minimum gereksinimler, yükleme ve ürün özellikleri	Ev Bilgisayarları İçin SupportAssist Sürüm 3.10 Kullanıcı Kılavuzu	Ev bilgisayarları için SupportAssist kılavuzları
Yeni özellikler, geliştirmeler, bilinen sorunlar ve sürümdeki sınırlamalar	Ev Bilgisayarları İçin SupportAssist Sürüm 3.10 Sürüm Notları	
Ev Bilgisayarları İçin SupportAssist özellikleri hakkında bilgi edinmek için eğitim videoları	Ev bilgisayarları için SupportAssist oynatma listesi	YouTube
Ev Bilgisayarları için SupportAssist hakkında eşler arası sorular	Topluluk forumu	Ev bilgisayarları için SupportAssist topluluğu

Dell ile İletişime Geçin

Dell, çeşitli çevrimiçi ve telefon tabanlı destek ve servis seçenekleri sağlar. Kullanılabilirlik ülkeye veya bölgeye ve ürüne göre değişir ve bazı hizmetler bölgenizde bulunmayabilir. Etkin bir İnternet bağlantınız yoksa, satın alma faturanızda, sevk irsaliyenizde, faturanızda veya Dell ürün kataloğunuzda iletişim bilgilerini bulabilirsiniz.

Adımlar

1. Satış, teknik destek veya müşteri hizmetleri ile ilgili konularda Dell'e başvurmak için aşağıdaki adımları uygulayın:

- <https://www.dell.com/support> bölümüne gidin.
- Sayfanın en altındaki seçim listesinden ülkenizi veya bölgenizi seçin.
- Desteğe Başvur** ögesine tıklayın ve uygun destek bağlantısını seçin.

2. Kılavuzlara ve belgelere ulaşmak için aşağıdaki adımları uygulayın:

- <https://www.dell.com/support> bölümüne gidin.
- Tüm ürünlere göz at**'a tıklayın.
- Uygun ürün kategorisini seçin ve ardından istediğiniz ürünü seçin.
- Kılavuzları ve belgeleri görüntülemek veya indirmek için **Belgeler** sekmesine tıklayın.

Servis Kolaylığı Araçları'na yönelik kılavuzlara ve belgelere <https://www.dell.com/serviceabilitytools> bölümünden de doğrudan erişebilirsiniz.