

SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch, Version 3.10.2

Benutzerhandbuch

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

Kapitel 1: Einführung.....	5
Wichtige Funktionen.....	5
Zweck des Dokuments.....	5
Zielgruppe.....	6
Neue und verbesserte Funktionen.....	6
Unterstützte PCs.....	6
SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne.....	6
Andere Serviceangebote.....	9
Kapitel 2: Erste Schritte mit SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch.....	10
PC-Mindestanforderungen.....	10
Installieren von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch.....	10
SupportAssist-Benutzeroberfläche.....	11
Ändern der Spracheinstellung.....	12
Erstellen eines SupportAssist-Profiles.....	12
Erstellen von Dell „Mein Konto“.....	13
Anmelden mit dem Konto eines sozialen Netzwerks.....	13
Aktualisieren von Kontakt- und Versandinformationen.....	13
Verwenden eines anderen SupportAssist-Profiles.....	14
Konfigurieren der Interneteinstellungen.....	14
Geplante Scans und Optimierungen.....	14
Automatische Scans und Optimierungen planen.....	15
Manuelles Durchführen eines Upgrades von SupportAssist.....	15
Benachrichtigungen.....	16
Benachrichtigungen auf der Benutzeroberfläche von SupportAssist.....	16
Benachrichtigungen im Info-Center von Windows.....	17
Banner auf SupportAssist-Startseite.....	18
Deaktivieren von SupportAssist-Benachrichtigungen.....	19
Deinstallieren von SupportAssist.....	19
Kapitel 3: Systemzurücksetzung und Reparatur – Übersicht.....	20
Zurücksetzen des PCs auf die Werkseinstellungen.....	20
Zurücksetzen des PCs und Aktualisieren des Betriebssystems.....	21
Konfigurieren der Systemreparatureinstellungen.....	21
Reparatur des PCs.....	22
Kapitel 4: Übersicht über Dell Migrate.....	23
Migrieren von Daten von einem alten auf einen neuen PC.....	24
Löschen und Zurücksetzen alter PCs.....	25
Kapitel 5: Treiber und Downloads – Übersicht.....	27
Kategorisierung von Aktualisierungen nach Schweregrad.....	27
Installieren von Treiberaktualisierungen.....	27
Deinstallieren der Treiberaktualisierungen.....	28

Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“	28
Kapitel 6: PC-Hardware scannen.....	29
Scannen einer speziellen Hardwarekomponente.....	29
Ausführen eines schnellen Hardwarescans.....	30
Ausführen eines Belastungstests.....	30
Kapitel 7: Optimieren des PCs.....	32
Bereinigen von Dateien.....	32
Anpassen der PC-Leistung.....	32
Netzwerk optimieren.....	33
Entfernen von Viren und Malware.....	33
Entfernen potenziell unerwünschter Programme.....	33
Ausführen aller PC-Scans und Optimierungen.....	34
Kapitel 8: Übersicht über den virtuellen Assistenten.....	36
Kapitel 9: Erstellen einer Supportanfrage.....	37
Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem.....	37
Manuelles Erstellen einer Supportanfrage.....	38
Seite mit Problemdetails.....	38
Seite zur Problemzusammenfassung.....	39
Versendbare Teile.....	39
Kapitel 10: Fehlerbehebung – Übersicht.....	40
Kapitel 11: Verlaufsübersicht.....	41
Kapitel 12: Support.....	42
Senden von Dateien an den technischen Support von Dell.....	43
Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell.....	43
Remote-Troubleshooting.....	43
Zulassen von Remote-Troubleshooting mithilfe von RemoteAssist.....	44
Zulassen von Remote-Troubleshooting mithilfe der Remotehilfe.....	44
Kapitel 13: Abgeben von Feedback.....	45
Kapitel 14: Häufig gestellte Fragen.....	46
Kapitel 15: SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch – Ressourcen.....	49
Kapitel 16: Kontaktaufnahme mit Dell.....	50

Einführung

SupportAssist automatisiert den Support von Dell, indem Hardware- und Software-Probleme auf Ihrem PC proaktiv und prognostisch identifiziert werden. SupportAssist optimiert die PC-Leistung und behebt Probleme mit der Systemstabilität, bietet Schutz vor Sicherheitsrisiken, überwacht und erkennt Hardwarefehler und automatisiert die Interaktion mit dem technischen Support von Dell. Je nach der Art Ihres Dell Serviceplans automatisiert SupportAssist auch die Erstellung von Supportanfragen bei Problemen, die während eines Scans erkannt werden. Informationen zu den SupportAssist-Funktionen für verschiedene Servicepläne finden Sie unter [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#).

ANMERKUNG: In diesem Dokument bezieht sich der Begriff „PC“ auf Dell Notebooks, Desktop-PCs, Gateways und Embedded-PCs.

SupportAssist ermöglicht Ihnen die Optimierung Ihres PCs durch Entfernen nicht mehr benötigter Dateien, Optimieren der Netzwerkeinstellungen, Verbessern der PC-Leistung und Entfernen von Viren und Malware. Es identifiziert zudem für Ihren PC verfügbare Treiberaktualisierungen.

SupportAssist erfasst und sendet die erforderlichen PC-Informationen sicher an den technischen Support von Dell. Diese erfassten Daten helfen Dell bei der Bereitstellung einer verbesserten, effizienten und beschleunigten Supporterfahrung.

SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch erfüllt die Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.1 und kann mithilfe von unterstützenden Technologien wie Bildschirmlesegeräten, Bildschirmlupen und Spracherkennungssoftware verwendet werden.

ANMERKUNG: Verwenden Sie die PC-Maus nicht, um innerhalb der SupportAssist-Benutzeroberfläche zu navigieren, während Sie diese unterstützenden Technologien verwenden. Nutzen Sie ausschließlich die PC-Tastatur für die Navigation.

Wichtige Funktionen

- Vorausschauende und proaktive Problemerkennung mit Benachrichtigung.
- Manueller oder automatischer Scan nach verfügbaren Treiberaktualisierungen für Ihren PC.
- Manueller oder automatischer Scan der PC-Hardware zur Identifizierung von Problemen.
- Automatische Erstellung von Supportanfragen für Hardwareprobleme, die in Ihrem PC erkannt wurden.
- Manuelle Erstellung von Supportanfragen für Probleme in Ihrem PC.
- Bereinigen von temporären Dateien, Optimieren der Netzwerkverbindung, Anpassen der PC-Leistung und Entfernen von Viren und Malware.
- Sofortiges Rollback auf einen vorherigen Point-in-Time auf Ihrem PC, um Startprobleme oder andere Leistungsprobleme zu beheben.
- Speichern Sie während des Zurücksetzens des PCs eine Kopie Ihrer persönlichen Dateien auf Ihrer lokalen Festplatte oder auf einem externen Speichergerät.
- Installieren Sie das werksseitige Betriebssystem oder aktualisieren Sie auf das neueste Betriebssystem, das für Ihren PC verfügbar ist.
- Erlauben Sie Mitarbeitern des technischen Supports von Dell die Remoteinitiiierung von Treiber- und Hardware-scans auf Ihrem PC, um Probleme zu diagnostizieren und zu beheben.
- Übertragen Sie mithilfe des Dell Migrate-Service Dateien und Einstellungen von Ihrem alten PC auf Ihren neuen Dell PC.

ANMERKUNG: Die für einen PC verfügbaren SupportAssist-Funktionen sind vom Dell Serviceplan für den PC abhängig.

Zweck des Dokuments

Dieses Dokument enthält Informationen zur Verwendung von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch unter Windows 10 RS4 (64 Bit) und höheren Versionen des Betriebssystems.

Weitere Informationen zur Verwendung von SupportAssist auf PCs mit Windows 10 im S-Modus finden Sie im *Benutzerhandbuch für SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch für Windows 10 im S-Modus* auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist für Home PCs](#).

Zielgruppe

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer, die ihre PCs mit SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch überwachen. Dieses Dokument richtet sich auch an Mitarbeiter von Organisationen, die keinen IT-Administrator haben und ihre PCs mit SupportAssist selbst überwachen.

Neue und verbesserte Funktionen

- SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch wird jetzt unter dem Betriebssystem Windows 11 unterstützt.
- Diese Version enthält außerdem Sicherheits- und Fehlerkorrekturen.

Unterstützte PCs

SupportAssist wird auf den folgenden Dell PCs mit Windows 10 RS4 (64 Bit) und höheren Versionen des Betriebssystems unterstützt:

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

ANMERKUNG: SupportAssist wird auf virtuellen Maschinen nicht unterstützt.

SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

SupportAssist erkennt proaktiv und prognostisch Hardware- und Softwareprobleme, die auf Ihrem PC auftreten können, und benachrichtigt Sie darüber. Abhängig von Ihrem Dell Serviceplan automatisiert und unterstützt SupportAssist Ihre Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell.

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der SupportAssist-Funktionen für PCs mit einem aktiven Basic-, Premium Support-, ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support Plus- oder Dell Software Support (DSS)-Serviceplan:

ANMERKUNG: DSS steht nur für XPS, Alienware, Inspiron und PCs der G Serie in den USA mit einem aktiven Basic- oder abgelaufenen Serviceplan zur Verfügung.

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Servicepläne					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Geplante Hardware- und Software-Scans	Sie können Hardware- und Software-Scans ganz nach Bedarf planen. SupportAssist führt die Scans basierend auf dem Zeitplan durch.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelles Bereinigen von Dateien	Sie können temporäre, redundante und andere unerwünschte Dateien von Ihrem PC löschen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne (fortgesetzt)

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Servicepläne					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Manuelles Anpassen der PC-Leistung	Sie können die Energieeinstellungen, Registrierungsdateien und Speicherzuordnungen zur Feinabstimmung der PC-Leistung anpassen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelles Optimieren der Netzwerkkonnektivität	Sie können die Netzwerkkonnektivität durch Anpassen der Einstellungen optimieren, um ein effizientes und zuverlässiges Netzwerk zu erhalten.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelles Beheben von Problemen	Sie können häufig auftretende PC-Probleme mithilfe der schrittweisen Anleitungen und Schulungsvideos, die Sie auf der Seite zur Fehlerbehebung finden, beheben.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelles Scannen und Aktualisieren von Treibern	Sie können die für Ihren PC verfügbaren Treiberaktualisierungen manuell scannen und installieren.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatisches Versenden von Ersatzteilen mittels manueller Scans	Falls bei einem Teil, das einer Gewährleistung unterliegt, während eines manuellen Scans ein Problem festgestellt wird, werden Sie aufgefordert, Ihre Lieferadresse zu bestätigen, an die das Ersatzteil gesendet werden soll.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Automatisches Versenden von Ersatzteilen mittels automatischer Scans	Falls bei einem Teil, das einer Gewährleistung unterliegt, während des automatischen Scans ein Problem festgestellt wird, werden Sie aufgefordert, Ihre Lieferadresse zu bestätigen, an die das Ersatzteil gesendet werden soll.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Anfrage einer Vor-Ort-Unterstützung für ein durch den	Sie können einen Servicetechniker anfordern, um das durch den Kunden	✗	✓	✓	✓	✓	✗

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne (fortgesetzt)

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Servicepläne					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Kunden austauschbares Teil ¹	austauschbare Teil an Ihrem Standort austauschen zu lassen.						
Automatisches Erstellen einer Supportanfrage	Sollte während eines geplanten Scans ein Problem festgestellt werden, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt und ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell wird Sie bezüglich der Lösung des Problems kontaktieren.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Manuelles Erstellen einer Support-Anfrage	Sie können manuell eine Supportanfrage erstellen, wenn es ein Problem gibt, das von SupportAssist nicht erkannt wurde.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelles Entfernen von Viren und Malware ²	Isolieren, entfernen und stellen Sie durch Viren und Malware beschädigte Dateien wieder her, um Ihren PC zu schützen.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Vorausschauende Problemerkennung und Erstellung einer Supportanfrage zur Fehlervermeidung ³	Wenn bei einem Teil ein möglicher Defekt festgestellt wird, wird eine Warnmeldung an Sie gesendet. SupportAssist öffnet eine Supportanfrage und ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktiert Sie bezüglich des Versands eines Ersatzteils.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Benachrichtigung zu Problemen bei der PC-Optimierung, die während des geplanten Scans erkannt wurden	Im Windows Info-Center wird eine Benachrichtigung zu Problemen bei der PC-Optimierung angezeigt, die während des geplanten Scans erkannt wurden.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Automatisierte PC-Optimierungen ³	SupportAssist optimiert den PC während eines automatisierten Scans automatisch.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Bevorzugte Uhrzeit der	Sie können die bevorzugte Uhrzeit	✗	✗	✓	✗	✓	✓

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne (fortgesetzt)

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Servicepläne					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Kontaktperson angeben ⁴	der Kontaktperson angeben. Ein Mitarbeiter des technischen Supports kontaktiert Sie nur während der angegebenen Zeiten.						

1 Vor-Ort-Unterstützung für den Austausch von durch den Kunden austauschbare Teile steht nur in bestimmten Regionen zur Verfügung.

2 Die Viren- und Malware-Entfernungsfunktion ist in bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.

3 Die Prognoseanalyse zur Fehlererkennung schließt Festplatten, SSDs, Batterien, Kühlung und Desktop-Lüfter mit ein.

4 Die bevorzugte Uhrzeit der Kontaktperson kann nur von Kunden in folgenden Ländern angegeben werden: USA oder Kanada.

Andere Serviceangebote

Zusammen mit den vorhandenen Funktionen von SupportAssist können Sie zusätzliche Serviceangebote für Ihren PC erwerben.

Die folgende Tabelle beschreibt die Serviceangebote, die Sie für Ihren PC erwerben können:

Tabelle 2. Andere Serviceangebote

Serviceangebot	Beschreibung	Verfügbarkeit
Dell Software Support (DSS)	Aktivieren Sie die automatische Software-Optimierung und Funktionen für Viren- und Malware-Entfernung auf einem PC mit Basic- oder abgelaufenem Serviceplan. Weitere Informationen zu den Funktionen von SupportAssist für DSS finden Sie unter SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne .	Verfügbar für XPS, Alienware, Inspiron und PCs der G Serie in den USA. mit einem aktiven Basic- oder abgelaufenen Serviceplan zur Verfügung.
Dell Migrate	Sichere Migration Ihrer persönlichen Daten auf Ihren neuen PC von jedem PC aus, auf dem das Windows-Betriebssystem ausgeführt wird. Nachdem Sie Ihre Daten migriert haben, können Sie Ihren alten PC löschen und zurücksetzen, bevor Sie den PC verkaufen, verschenken oder eintauschen. i ANMERKUNG: In diesem Dokument bezieht sich der Begriff Daten auf die Dateien und Einstellungen, die Sie migrieren möchten. Der Begriff alter PC bezieht sich auf den PC, von dem aus Ihre Daten migriert werden, und der Begriff neuer PC bezieht sich auf den Dell PC, auf den Ihre Daten migriert wollen.	Verfügbar für Inspiron, PCs der G Serie, XPS und Alienware in bestimmten Regionen. Eine Liste der unterstützten Regionen finden Sie im Abschnitt Unterstützte Gebietsschemata im <i>Dell Migrate-Benutzerhandbuch</i> auf der Dokumentationsseite für Dell Data Assistant .


Erste Schritte mit SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch

SupportAssist ist auf allen PCs vorinstalliert, die aus der Dell Fabrik ausgeliefert wurden. Wenn SupportAssist nicht vorinstalliert ist, befolgen Sie die Anweisungen in diesem Abschnitt, um SupportAssist zu installieren, zu konfigurieren und zu verwenden.

PC-Mindestanforderungen

In der folgenden Tabelle sind die Mindestanforderungen an den PC für die Installation und Verwendung von SupportAssist aufgeführt.

Tabelle 3. PC-Mindestanforderungen

Einzelheiten	Anforderungen
Betriebssystem	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 und höher (nur 64-Bit) • Microsoft Windows 11
Software	Microsoft .NET Framework 4.7.2  ANMERKUNG: Wenn Microsoft .NET Framework 4.7.2 nicht installiert ist, installiert SupportAssist das neueste Microsoft .NET Framework auf Ihrem PC.
Webbrowser	Microsoft Edge oder Internet Explorer 10 oder höher
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Speicher (RAM) – 2 GB für Windows 10 und 4 GB für Windows 11 • Freier Festplattenspeicher – 1 GB
Netzwerk	Internet-Konnektivität
Ports	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 – zum Öffnen der SupportAssist-Benutzeroberfläche • 9012 – zur Kommunikation mit dem Dell SupportAssist-Service • 8883, 8884, 8885 oder 8886 – für die Kommunikation mit der Dell Supportwebsite • 28283 – zum Koppeln Ihres Dell PCs mit einem anderen PC für die Datenmigration • 28100 bis 28700 – um Migrieren Ihrer Daten zu Ihrem Dell PC von einem anderen PC Der PC muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können: <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

Installieren von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch

SupportAssist ist standardmäßig auf allen PCs installiert, die von Dell ab Werk ausgeliefert werden. Sollte SupportAssist nicht auf Ihrem PC installiert sein, können Sie SupportAssist manuell herunterladen und installieren.

Voraussetzungen

- Der PC muss die folgenden Mindestanforderungen erfüllen, um SupportAssist installieren und verwenden zu können. Siehe [PC-Mindestanforderungen](#).
- Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Schritte

1. Gehen Sie zu www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Klicken Sie auf **Download Now**.
Die Datei `SupportAssistInstaller.exe` wird heruntergeladen.
3. Doppelklicken Sie auf die Datei `SupportAssistInstaller.exe`.
Der Installationsfortschritt wird im Fenster **SupportAssist-Installationsprogramm** angezeigt und nach der Installation wird eine Verknüpfung auf dem Desktop erstellt.
i **ANMERKUNG:** Auf PCs mit einer Betriebssystem-Buildnummer von 16299 oder höher wird die Verknüpfung nicht erstellt.
4. Klicken Sie auf **Starten**.
Die Benutzeroberfläche von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch wird angezeigt.

SupportAssist-Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von SupportAssist enthält die folgenden Seiten:


- Startseite
- [Troubleshooting](#)
- [Verlauf](#)
- [Support erhalten](#)

Wenn Sie SupportAssist zum ersten Mal öffnen oder noch keinen Scan bzw. keine Optimierung durchgeführt haben, wird die Standardansicht der **Startseite** angezeigt. Sie können auf **Jetzt starten** klicken, um alle Scans und Optimierungen zu initiieren.

Wenn Sie zuvor Scans oder Optimierungen ausgeführt haben, werden die folgenden Details auf der Seite **Start** und der Seite **Verlauf** angezeigt:

- Gesparter Speicherplatz auf der Festplatte
- Anzahl der installierten Treiberupdates oder Anzahl der verfügbaren Treiberupdates
- Anzahl der optimierten Dateien
- Anzahl entfernter Viren oder Malware

Außerdem werden der aktuelle Dell Serviceplan für Ihren PC und andere verfügbare Servicepläne für Ihren PC angezeigt. Wenn Sie auf den aktuellen Serviceplan klicken, werden die in diesem Serviceplan enthaltenen Services angezeigt. Wenn Sie auf einen anderen anwendbaren Serviceplan klicken, wird eine Option zum Aktualisieren Ihres Serviceplans angezeigt.

Klicken Sie zum Durchführen eines Scans oder einer Optimierung auf . Je nach der Art Ihres PC-Serviceplans werden die folgenden Kacheln angezeigt: Informationen zu den SupportAssist-Funktionen für verschiedene Servicepläne finden Sie unter [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#).

- **Treiber und Downloads abrufen**
- **Hardware scannen**
- **Dateien bereinigen**
- **Performance-Tuning**
- **Netzwerk optimieren**
- **Viren und Malware entfernen**

i **ANMERKUNG:** Falls ein kritisches Hardwareproblem auf Ihrem PC erkannt wird, bleiben sämtliche Kacheln zur PC-Optimierung deaktiviert, bis Sie eine Supportanfrage erstellt haben.

i **ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über Administratorrechte auf dem PC verfügen, ist nur die Kachel **Hardware scannen** aktiviert.

Wenn zusätzliche Dell Serviceangebote für Ihren PC vorhanden sind, werden im unteren Fensterbereich Links zum Überprüfen, Erwerben oder Nutzen des Angebots angezeigt. Informationen zu Dell Serviceangeboten finden Sie unter [Andere Serviceangebote](#).

Wenn Sie den Mauszeiger über das Service-Tag bewegen, werden die Modellnummer und die folgenden Details angezeigt:

- **Details zur Gewährleistung:** Serviceplan und Serviceangebote für den PC, das Startdatum und das Ablaufdatum.
- **Service-Tag:** Der eindeutige Bezeichner des PCs. Die Service-Tag-Nummer ist ein alphanumerischer Bezeichner.

- **Express-Servicecode:** Die numerische Kennung, die während eines automatisierten Telefonats zur Hilfestellung verwendet werden kann, z. B. 987-674-723-2.
- **Arbeitsspeicher:** Der im PC installierte Arbeitsspeicher, z. B. 16 GB.
- **Prozessor:** Die Art des im PC installierten Prozessors, z. B. Intel Core i5 6200U.
- **Betriebssystem:** Das auf dem PC installierte Betriebssystem, z. B. Microsoft Windows 10 Pro.

Ändern der Spracheinstellung

Info über diese Aufgabe

SupportAssist ist in 24 Sprachen verfügbar. Standardmäßig ist SupportAssist auf die Sprache des Betriebssystems eingestellt. Sie können die Sprache entsprechend Ihrer Präferenz ändern.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol und dann auf **Sprache auswählen**. Die Liste der Sprachen wird angezeigt.
2. Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um SupportAssist in der ausgewählten Sprache neu zu starten.

SupportAssist wird in der ausgewählten Sprache neu gestartet und das Symbol  wird neben der ausgewählten Sprache angezeigt.

Erstellen eines SupportAssist-Profiles

Voraussetzungen


Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe


Ein SupportAssist-Profil ermöglicht es Ihnen, die für Ihren PC-Serviceplan verfügbaren automatischen Supportfunktionen zu erhalten. Sie können über Ihr Dell Konto oder das Konto eines sozialen Netzwerks ein SupportAssist-Profil erstellen.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf **Profil** und dann auf **Profil erstellen**.
 - Wenn Sie die SupportAssist-Bedingungen nicht angenommen haben, wird eine Meldung angezeigt. Klicken Sie auf den Link **Allgemeine Geschäftsbedingungen von SupportAssist lesen**, akzeptieren Sie die Bedingungen, klicken Sie auf **Speichern** und versuchen Sie es dann erneut.
 - Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Internet herzustellen, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Klicken Sie auf die Links zur Fehlerbehebung unterhalb der Fehlermeldung, um das Problem zu beheben, und es dann erneut zu versuchen.
2. Auf der „Mein Konto“-Seite **Anmelden** von Dell führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie bereits über ein Konto bei Dell verfügen und sich mit einem Einmalpasswort anmelden möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Aktivieren Sie den Schieberegler **Einmalpasswort per E-Mail senden**.
 - b. Geben Sie die E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf **Passcode senden**, damit ein Passcode an Ihre E-Mail-Adresse geschickt wird.
 - c. Geben Sie den Passcode ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - Wenn Sie bereits über ein Dell Konto verfügen, geben Sie Ihre Anmeldeinformationen für „Mein Konto“ ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**.
 - Wenn Sie noch kein Dell Konto besitzen, erstellen Sie ein Konto, um sich anzumelden. Siehe [Erstellen von Dell „Mein Konto“](#).
 - Melden Sie sich mit Ihrem Konto eines sozialen Netzwerks an. Siehe [Anmelden mit dem Konto eines sozialen Netzwerks](#).
3. Geben Sie auf der Seite **Kontakt- und Lieferadresse** Ihre Kontaktinformationen und Versanddetails ein.
4. Wählen Sie Ihre bevorzugte Kontaktmethode und die bevorzugte Kontaktzeit aus.

 **ANMERKUNG:** Die bevorzugte Kontaktzeitoption gilt nur für PCs mit einem aktiven Premium Support- oder Premium Support Plus-Serviceplan in den USA oder Kanada.

5. Wenn Sie einen sekundären Kontakt hinzufügen möchten, wählen Sie **Sekundären Kontakt hinzufügen** und geben Sie die Details ein.
6. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist automatisch Supportanfragen erstellt, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Supportanfragen automatisch erstellen**.

 **ANMERKUNG:** Die automatische Erstellung einer Supportanfrage ist nur bei PCs mit einem aktiven ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- oder Premium Support Plus-Serviceplan verfügbar und aktiviert.

7. Klicken Sie auf **Fertig**.
 - Wenn die Versanddetails ungültig sind, wird eine Meldung angezeigt, um die Details zu aktualisieren. Klicken Sie auf **Aktualisieren und Fertigstellen**, um die Details zu aktualisieren.
 - Wenn die Versandinformationen korrekt sind, werden Ihr Vor- und Nachname oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt.


Erstellen von Dell „Mein Konto“

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Schritte

1. Geben Sie im Abschnitt **Konto erstellen** der Dell „Mein Konto“-Seite **Anmelden** Vornamen, Nachnamen, E-Mail-Adresse und Kennwort ein.

 **ANMERKUNG:** Das Kennwort muss einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben und eine Zahl enthalten. Das Kennwort muss 8 bis 12 Zeichen lang sein.

2. Geben Sie das Kennwort erneut ein.
3. Klicken Sie auf **Konto erstellen**.
Ein Dell „Mein Konto“ wird erstellt und Sie werden bei SupportAssist angemeldet.

Anmelden mit dem Konto eines sozialen Netzwerks

Voraussetzungen

- Sie müssen als Administrator angemeldet sein.
- Sie müssen über ein gültiges Konto bei einem der folgenden sozialen Netzwerke verfügen:
 - Google Plus
 - Facebook

Schritte

1. Auf der „Mein Konto“-Seite **Anmelden** von Dell klicken Sie auf das Symbol für das gewünschte soziale Netzwerk.
2. Geben Sie auf der Anmeldeseite des jeweiligen sozialen Netzwerks den Benutzernamen bzw. die E-Mail-Adresse und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
3. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Es wird ein Dell Konto mit den Anmeldeinformationen erstellt, die Sie für die Anmeldung bei Ihrem Konto eines sozialen Netzwerks eingegeben haben.

Aktualisieren von Kontakt- und Versandinformationen

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf den **Benutzernamen** und dann auf **Profildetails**. Die Seite **Kontakt- und Lieferadresse** wird angezeigt.

2. Aktualisieren Sie die erforderlichen Details und klicken Sie auf **Fertig**.
 - Wenn die Versanddetails ungültig sind, wird eine Meldung angezeigt, um die Details zu aktualisieren. Klicken Sie auf **Aktualisieren und Fertigstellen**, um die Details zu aktualisieren.
 - Sind die Versandinformationen korrekt, wird die **Startseite** angezeigt.

Verwenden eines anderen SupportAssist-Profiles

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf den *Benutzernamen* und dann auf **Anderes Profil verwenden**.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
Das aktuelle Profil ist deaktiviert, der Zugriff auf die gespeicherten Kontaktinformationen und Versanddetails wurde entfernt und die **Startseite** wird angezeigt. Ein Link zum Erstellen eines Profils wird oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt. Siehe [Erstellen eines SupportAssist-Profiles](#).

Konfigurieren der Interneteinstellungen


Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Ihr PC muss über eine aktive Internetverbindung verfügen, damit die automatisierten Supportfunktionen von SupportAssist unterstützt werden. Sie können SupportAssist konfigurieren, um eine Verbindung mit dem Internet direkt oder über einen Proxy-Server herzustellen.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol, dann auf **Einstellungen** und anschließend auf **Internet**.
2. Damit SupportAssist direkt eine Verbindung mit dem Internet herstellt, wählen Sie **Direkte Verbindung**.
3. Wenn sich SupportAssist über ein Proxynetzwerk mit dem Internet verbinden soll, führen Sie die folgenden Schritte durch:
 - a. Wählen Sie **Verbindung über Proxy herstellen**.
Die "Proxy"-Einstellungsfelder werden angezeigt.
 - b. Geben Sie die Details zu Adresse, Portnummer, Benutzername und Kennwort ein.
 **ANMERKUNG:** Sie können maximal fünf Ziffern für die Portnummer eingeben.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Interneteinstellungen werden konfiguriert und die **Startseite** wird angezeigt.

Geplante Scans und Optimierungen

Standardmäßig scannt SupportAssist Ihren PC, um Hardwareprobleme, Treiberaktualisierungen und die erforderlichen PC-Optimierungen zu erkennen. Die Standardhäufigkeit der Scans hängt von Ihrem PC-Serviceplan ab.

Falls während des Scans eine dringende Treiberaktualisierung, ein Hardwareproblem oder ein Virus bzw. Malware erkannt wurde, wird eine Benachrichtigung angezeigt. Die Art der Benachrichtigung hängt vom Betriebssystem ab, das auf dem PC installiert ist. Wenn Ihr PC über einen aktiven ProSupport Plus- oder Premium Support Plus-Serviceplan verfügt, wird SupportAssist Ihren PC nach einem geplanten Software-Scan automatisch optimieren.

Automatische Scans und Optimierungen planen

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig scannt SupportAssist Ihren PC, um Hardwareprobleme, Treiberaktualisierungen und die erforderlichen PC-Optimierungen zu erkennen. Die Standardhäufigkeit der Scans hängt von Ihrem PC-Serviceplan ab. Falls während des Scans eine dringende Treiberaktualisierung, ein Hardwareproblem oder ein Virus bzw. Malware erkannt wurde, wird eine Benachrichtigung angezeigt. Die Art der Benachrichtigung hängt vom Betriebssystem ab, das auf dem PC installiert ist. Wenn Ihr PC über einen aktiven ProSupport Plus- oder Premium Support Plus-Serviceplan verfügt, wird SupportAssist Ihren PC nach einem geplanten Software-Scan automatisch optimieren. Sie können den bevorzugten Zeitpunkt, die Häufigkeit und den Tag auswählen, wann SupportAssist Ihren PC scannen soll.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol, dann auf **Einstellungen** und anschließend auf **Scans und Optimierungen planen**.
2. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Automatische Systemscans und Optimierungen planen** aktiviert ist.
3. Wählen Sie die gewünschte Uhrzeit, Häufigkeit und den Tag für den Scan aus. Das Datum des nächsten Scans wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Die automatischen Scans und Optimierungen werden geplant und die **Startseite** wird angezeigt.

Manuelles Durchführen eines Upgrades von SupportAssist

Voraussetzungen



- Sie müssen als Administrator angemeldet sein.
- Sie müssen ein SupportAssist-Profil erstellt haben. Siehe [Erstellen eines SupportAssist-Profiles](#).

Info über diese Aufgabe

Durch das Upgrade von SupportAssist wird sichergestellt, dass die neuesten SupportAssist-Funktionen auf Ihrem PC verfügbar sind. Wenn eine neuere Version verfügbar ist, wird SupportAssist automatisch auf die neue Version aktualisiert. Sie können SupportAssist bei Bedarf auch manuell prüfen und aktualisieren.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist-Upgrades sind für PCs, auf denen Betriebssystem Windows 7 ausgeführt wird, nicht verfügbar.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol und dann auf **Info**. SupportAssist prüft automatisch, ob eine neuere Version von SupportAssist verfügbar ist.
 - Falls keine Aktualisierung verfügbar ist, wird ein  und eine Meldung angezeigt, die Ihnen mitteilt, dass die neueste Version von SupportAssist bereits installiert ist.
 - Falls eine neuere Version von SupportAssist verfügbar ist, werden ein -Symbol und der Link **Jetzt aktualisieren** angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Jetzt aktualisieren**.

Ergebnisse

Die neueste Version von SupportAssist wird heruntergeladen und auf dem PC installiert.

Benachrichtigungen

Standardmäßig zeigt SupportAssist Benachrichtigungen zu Hardware- und Softwareproblemen, Treiberaktualisierungen, offenen Supportanfragen, zum Serviceplan usw. an.

Benachrichtigungen auf der Benutzeroberfläche von SupportAssist

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Benachrichtigungen, die beim Öffnen von SupportAssist angezeigt werden:

Tabelle 4. Benachrichtigungen auf der Benutzeroberfläche von SupportAssist

Szenario	Aktion
Es wurde kein SupportAssist-Profil erstellt	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Profil vervollständigen, um ein SupportAssist-Profil zu erstellen. Siehe Erstellen eines SupportAssist-Profiles. • Klicken Sie auf Später erinnern, um die Benachrichtigung beim erneuten Öffnen des SupportAssist-Fensters nach 24 Stunden anzuzeigen. • Klicken Sie auf Nicht mehr erinnern, um zu verhindern, dass SupportAssist die Benachrichtigung erneut anzeigt.
Der technische Support von Dell arbeitet noch an Ihrer Supportanfrage.	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Status online überprüfen, um den Status der Support-Anfrage online anzuzeigen. • Klicken Sie auf Verwerfen, um diese Benachrichtigung auszublenden.
Sie haben den PC in den letzten 28 Tagen nicht optimiert.	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Alle ausführen, um sämtliche Scans und Optimierungen auf Ihrem PC durchzuführen. • Klicken Sie auf Später erinnern, um die Benachrichtigung beim erneuten Öffnen des SupportAssist-Fensters nach 24 Stunden anzuzeigen. • Klicken Sie auf Abbrechen, um diese Benachrichtigung auszublenden.
Der Serviceplan für Ihren PC läuft demnächst ab oder ist abgelaufen.	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Erneuern, um den Serviceplan des PCs zu erneuern • Klicken Sie auf Später erinnern, um die Benachrichtigung beim erneuten Öffnen des SupportAssist-Fensters nach 24 Stunden anzuzeigen. • Klicken Sie auf Nicht mehr erinnern, um zu verhindern, dass SupportAssist die Benachrichtigung erneut anzeigt.
Sie haben den Serviceplan Ihres PCs erneuert.	Klicken Sie auf OK , um diese Benachrichtigung auszublenden.
SupportAssist OS Recovery ist für Ihren PC aktiviert.	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Thanks, got it (Weiß ich schon), um zu verhindern, dass SupportAssist die Benachrichtigung erneut anzeigt. • Klicken Sie auf Weitere Informationen, um das <i>Benutzerhandbuch für SupportAssist OS Recovery</i> anzuzeigen.
Ihr PC ist für den DSS-Serviceplan (Dell Software Support) qualifiziert und SupportAssist hat während eines Scans redundante Dateien, Probleme mit der Netzwerkverbindung oder Viren oder Malware auf Ihrem PC erkannt. i ANMERKUNG: Der DSS-Serviceplan steht für XPS, Alienware, Inspiron und PCs der G Serie in den USA mit einem aktiven Basic- oder abgelaufenen Serviceplan zur Verfügung.	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Mehr erfahren, um weitere Informationen zum DSS-Serviceplan zu erhalten. • Klicken Sie auf Später erinnern, wenn Sie möchten, dass SupportAssist Sie später über den Serviceplan informiert. • Klicken Sie auf Verwerfen, um zu verhindern, dass SupportAssist die Benachrichtigung erneut anzeigt.

Benachrichtigungen im Info-Center von Windows

SupportAssist zeigt Benachrichtigungen im Info-Center von Windows an. Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die verschiedenen Benachrichtigungen, die von SupportAssist im Windows Info-Center angezeigt werden.

ANMERKUNG: Benachrichtigungen im Info-Center von Windows werden auf PCs mit unbekanntem Gewährleistungsstatus nicht angezeigt.

Tabelle 5. Windows Info-Center-Benachrichtigungen

Szenario	Aktion
Auf der Benutzeroberfläche von Dell Data Assistant wird angezeigt, dass Sie Ihren alten PC erst nach der Migration Ihrer Daten auf Ihren neuen PC löschen möchten.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um Dell Data Assistant zu öffnen oder die Benachrichtigung vorübergehend zu schließen.
Auf der Benutzeroberfläche von SupportAssist wird angezeigt, dass Sie Ihren alten PC erst nach der Migration Ihrer Daten auf Ihren neuen PC löschen möchten.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um SupportAssist zu öffnen.
Während eines geplanten Scans wurde eine dringende Treiberaktualisierung erkannt	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Seite mit den Treiberdetails aufzurufen. Eine Anleitung zum Installieren der Treiberaktualisierungen finden Sie unter Installieren von Treiberaktualisierungen .
Es muss eine Supportanfrage erstellt werden bezüglich eines Problems, das während eines manuell initiierten oder geplanten Scans erkannt wurde.	Führen Sie für eine Festplatte, eine SSD, einen Akku, eine Tastatur, RAM, eine Maus, ein optisches Laufwerk oder eine Grafikkarte einen der folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Weitere Informationen, um die ProblemDetails anzuzeigen und eine Support-Anfrage zu erstellen. • Klicken Sie auf Morgen erinnern, um die Benachrichtigung später anzuzeigen. Führen Sie für andere Komponenten einen der folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die ProblemDetails anzuzeigen. • Klicken Sie auf Morgen erinnern, um die Benachrichtigung später anzuzeigen.
Aufgrund eines Hardwareproblems, das während eines manuell initiierten oder geplanten Scans erkannt wurde, muss eine Hardwarekomponente ausgetauscht werden.	Führen Sie für eine Festplatte, eine SSD, einen Akku, eine Tastatur, RAM, eine Maus, ein optisches Laufwerk oder eine Grafikkarte einen der folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Hardware ersetzen, um die ProblemDetails anzuzeigen und eine Support-Anfrage zu erstellen. • Klicken Sie auf Morgen erinnern, um die Benachrichtigung später anzuzeigen. Für andere Komponenten oder wenn Ihr Serviceplan abgelaufen ist, führen Sie einen der folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Weitere Informationen, um die ProblemDetails anzuzeigen. • Klicken Sie auf Morgen erinnern, um die Benachrichtigung später anzuzeigen.
Es wird automatisch eine Supportanfrage erstellt bezüglich eines Hardwareproblems, das während eines manuell initiierten oder geplanten Scans erkannt wurde.	Keine Maßnahmen erforderlich.
Es wurden während eines manuell initiierten oder geplanten Scans potentiell unerwünschte Programme (PUPs) erkannt.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die auf Ihrem System erkannten PUPs zu prüfen und zu entfernen. Anweisungen zum Entfernen der potentiell unerwünschten Programme finden Sie unter Entfernen potentiell unerwünschter Programme .
Es wurde/n während eines manuell initiierten oder geplanten Scans Viren/Malware erkannt.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details der während des Scans erkannten Viren bzw. Malware einzusehen.

Tabelle 5. Windows Info-Center-Benachrichtigungen (fortgesetzt)

Szenario	Aktion
Der Serviceplan des PCs läuft demnächst ab oder ist abgelaufen.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um SupportAssist zu öffnen. Ein Link zum Verlängern des Serviceplans wird in der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt.
Der Status der Supportanfrage, die für Ihren PC erstellt wurde, wurde vor kurzem aktualisiert. i ANMERKUNG: Es wird keine Benachrichtigung angezeigt, wenn die Supportanfrage geschlossen wurde.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um SupportAssist zu öffnen und den Status der Supportanfrage online anzuzeigen.
SupportAssist OS Recovery erstellt den ersten Wiederherstellungspunkt auf Ihrem PC.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Option zur Systemreparatur auf der Seite Troubleshooting anzuzeigen.
Wenn Ihr System für den DSS-Serviceplan (Dell Software Support) qualifiziert ist und SupportAssist während eines Scans redundante Dateien, Probleme mit der Netzwerkverbindung oder Viren oder Malware erkennt. i ANMERKUNG: Der DSS-Serviceplan steht für XPS, Alienware, Inspiron und PCs der G Serie in den USA mit einem aktiven Basic- oder abgelaufenen Serviceplan zur Verfügung.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um SupportAssist zu öffnen.
Ihr PC verfügt über einen aktiven Premium Support Plus-Serviceplan und SupportAssist hat Ihren PC automatisch gescannt und optimiert.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um SupportAssist zu öffnen.
Ein Mitarbeiter des technischen Supports hat eine Sitzung initiiert, um Treiberupdates remote zu scannen und zu installieren oder Ihren PC auf Hardwareprobleme zu scannen.	Klicken Sie auf OK , um die Seite mit den Dell RemoteActions Geschäftsbedingungen anzuzeigen. i ANMERKUNG: Wenn in den letzten beiden Stunden eine Remotesitzung durchgeführt wurde, werden die Geschäftsbedingungen nicht angezeigt und der Mitarbeiter des technischen Supports kann die Scans automatisch initiieren. i ANMERKUNG: Wenn Windows Focus Assist auf Ihrem PC aktiviert ist, wird die Benachrichtigung nicht angezeigt.

Banner auf SupportAssist-Startseite

Wenn der Serviceplan für Ihren PC demnächst abläuft oder abgelaufen ist:

- Eine Benachrichtigung wird auf der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt.
- Eine Benachrichtigung wird im Info-Center von Windows angezeigt.
- Auf der **Start**-Seite von SupportAssist wird ein Banner angezeigt.

Durch Verwendung der Links in der Benachrichtigung oder dem Banner können Sie Ihren Serviceplan verlängern oder erweitern. Informationen zu den Benachrichtigungen, die auf der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen auf der Benutzeroberfläche von SupportAssist](#). Informationen zu Benachrichtigungen, die im Info-Center von Windows angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen im Info-Center von Windows](#).


In der folgenden Tabelle werden die auf der **Start**-Seite angezeigten Banner beschrieben.

Tabelle 6. Banner auf SupportAssist-Startseite

Szenario	Aktion
Wenn Sie den Dell Migrate-Service erworben und Ihre Dateien und Einstellungen nicht innerhalb von 90 Tagen migriert haben.	Klicken Sie auf Ja , um die Startseite von Dell Migrate aufzurufen.
Sie haben sich nicht als Administrator an dem PC angemeldet, auf dem der Dell Migrate-Service aktiviert ist.	Melden Sie sich als Administrator an, um Ihre Dateien und Einstellungen zu migrieren.
0 bis 60 Tage vor Ablauf des Serviceplans	Klicken Sie auf Verlängern , um den Serviceplan online zu verlängern.

Tabelle 6. Banner auf SupportAssist-Startseite (fortgesetzt)

Szenario	Aktion
Der Serviceplan ist abgelaufen und befindet sich innerhalb des Verlängerungszeitraums	Klicken Sie auf Verlängern , um den Serviceplan online zu verlängern.
Der Serviceplan ist abgelaufen und befindet sich nicht innerhalb des Verlängerungszeitraums	Klicken Sie zur Verlängerung oder Erweiterung des Serviceplans auf Dell kontaktieren .

 **ANMERKUNG:** Die Funktion für die Online-Erneuerung des Serviceplans steht nur in den USA zur Verfügung.

Deaktivieren von SupportAssist-Benachrichtigungen

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Sie können verhindern, dass SupportAssist Benachrichtigungen auf Ihrem PC anzeigt. Benachrichtigungen zu Hardwareproblemen und wichtigen Treiberaktualisierungen, die während eines Scans ermittelt wurden, werden jedoch angezeigt, selbst wenn Sie Benachrichtigungen deaktivieren.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol, dann auf **Einstellungen** und anschließend auf **Benachrichtigungen**.
2. Deaktivieren Sie die Option **Ich möchte Benachrichtigungen zu Hardware- und Softwareproblemen, Treiberaktualisierungen und Supportanfragen sowie andere Warnmeldungen für meinen PC erhalten** und klicken Sie auf **Speichern**. SupportAssist-Benachrichtigungen werden deaktiviert und die **Startseite** wird angezeigt.

Deinstallieren von SupportAssist

Voraussetzungen

Die SupportAssist-Benutzeroberfläche darf nicht auf dem PC geöffnet sein.

Schritte

1. Gehen Sie auf **Systemsteuerung > Programme > Programme und Funktionen**. Die Seite **Programm deinstallieren oder ändern** wird angezeigt.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Dell SupportAssist** und klicken Sie auf **Deinstallieren**.
3. Wenn Sie aufgefordert werden, den Deinstallationsvorgang zu bestätigen, klicken Sie auf **Ja**.

Ergebnisse

Dell SupportAssist ist deinstalliert.

Systemzurücksetzung und Reparatur – Übersicht

Mit SupportAssist OS Recovery können Sie Ihren PC zurücksetzen oder reparieren. Sie können SupportAssist OS Recovery über die Benutzeroberfläche von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch aufrufen.

Zurücksetzen des Systems

Mit der Funktion zum Zurücksetzen des Systems können Sie das Betriebssystem Ihres PCs zurücksetzen. Sie können das Betriebssystem entweder auf den Originalzustand zurücksetzen oder die neueste Version des Betriebssystems installieren. Je nach Zustand des PCs stehen folgende Optionen zur Auswahl:

- Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen: Installieren Sie das Factory-Image auf Ihrem PC, um das Betriebssystem auf den Zustand zurückzusetzen, in dem es sich befand, als Ihr PC von Dell ab Werk ausgeliefert wurde.
- Reset und Update: Laden Sie das neueste Betriebssystem auf Ihrem PC zusammen mit den wichtigsten Treibern und Anwendungen herunter und installieren Sie es.

⚠ VORSICHT: Das Zurücksetzen des Systems löscht alle Daten auf der Festplatte und deinstalliert alle Programme oder Treiber, die Sie auf dem PC installiert haben. Es wird empfohlen, alle Daten zu sichern, bevor Sie das System zurücksetzen.

i ANMERKUNG: Wenn SupportAssist das auf Ihrem PC installierte Original-Image nicht finden kann, wird nur die Option **Reset und Update** angezeigt.

i ANMERKUNG: Die Funktion zum Zurücksetzen des PCs mithilfe der Option Reset und Update wird nur auf bestimmten Systemen unterstützt. Eine Liste der Systeme, auf denen diese Funktion unterstützt wird, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery*, die auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist OS Recovery](#) verfügbar ist.

Systemreparatur

Die Systemreparaturfunktion ermöglicht es Ihnen, sofort ein Rollback auf einen vorherigen Point-in-Time auf Ihrem PC durchzuführen, um Startprobleme oder andere Leistungsprobleme zu beheben. Diese Funktion wird automatisch auf PCs mit mindestens 50 GB freiem Speicherplatz auf der Festplatte aktiviert und wo SupportAssist OS Recovery verfügbar ist. Wenn auf Ihrem PC weniger als 50 GB freier Festplattenspeicherplatz vorhanden sind, können Sie die Funktion manuell in SupportAssist oder in den Einstellungen der Betriebssystemsteuerung aktivieren.

i ANMERKUNG: Falls ein kritisches Hardwareproblem auf Ihrem PC erkannt wird, bleibt die Systemreparaturfunktion deaktiviert, bis Sie eine Supportanfrage erstellt haben.

Mit dieser Funktion können Sie Ihren PC sofort auf einen vorherigen Point-in-Time wiederherstellen. Die Wiederherstellung des PCs hilft möglicherweise bei der Behebung von Problemen, die durch Viren oder Malware-Infektionen, Registrierungsbeschädigungen, Beschädigung von Systemdateien, Probleme mit Betriebssystem-Patches oder Treiber verursacht werden.

i ANMERKUNG: Diese Funktion schützt die Programmdateien nicht vollständig. Auf Ihrem PC installierte Anwendungen, die nicht von Dell stammen, werden möglicherweise entfernt, wenn der PC auf einen vorherigen Wiederherstellungspunkt wiederhergestellt wird.

Zurücksetzen des PCs auf die Werkseinstellungen

Voraussetzungen

- Sie müssen über Administratorrechte auf dem PC verfügen.
- Ihr PC muss an eine Steckdose angeschlossen sein.

Info über diese Aufgabe

Mit der Option **Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen** können Sie das Betriebssystem und die Standardanwendungen in den ursprünglichen Dell Auslieferungszustand zurücksetzen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist, gehen Sie zu **Troubleshooting > Alles löschen und meinen PC auf den ursprünglichen Zustand zurücksetzen** und klicken Sie dann auf **Meinen PC zurücksetzen**.
2. Klicken Sie auf **Ja, neu starten**.
Der PC wird neu gestartet und die Benutzeroberfläche von SupportAssist OS Recovery wird angezeigt.

Nächste Schritte

Führen Sie die Schritte aus, die im Abschnitt **Computer auf Originalzustand zurücksetzen** im *Benutzerhandbuch zu Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist OS Recovery](#) aufgeführt sind.

Zurücksetzen des PCs und Aktualisieren des Betriebssystems

Voraussetzungen

- Ihr PC muss an eine Steckdose angeschlossen sein.
- Der PC muss über eine aktive Internetverbindung verfügen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist, gehen Sie zu **Troubleshooting > Alles löschen und meinen PC auf den ursprünglichen Zustand zurücksetzen** und klicken Sie dann auf **Meinen PC zurücksetzen**.
2. Klicken Sie auf **Ja, neu starten**.
Der PC wird neu gestartet und die Benutzeroberfläche von SupportAssist OS Recovery wird angezeigt.

Nächste Schritte

Führen Sie die Schritte aus, die im Abschnitt **Zurücksetzen des Computers und Aktualisieren des Betriebssystems** im *Benutzerhandbuch zu Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist OS Recovery](#) aufgeführt sind.

Konfigurieren der Systemreparatureinstellungen

Voraussetzungen

SupportAssist OS Recovery 5.1 oder höher muss auf Ihrem PC verfügbar sein.

Info über diese Aufgabe

In der Konfiguration der Systemreparatureinstellungen können Sie die Menge an Festplattenspeicherplatz auswählen, die Sie zum Speichern von Systemreparatur-Backups zuweisen möchten.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Menge an freiem Festplattenspeicherplatz, der auf Ihrem PC verfügbar ist, weniger als 12 GB beträgt, werden keine neuen Systemreparatur-Backups erstellt.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist, klicken Sie auf das Einstellungs-Symbol und klicken Sie dann auf **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Systemreparatur**.
Die Einstellungen für die Systemreparatur werden angezeigt.
3. Wählen Sie die Menge an Festplattenspeicherplatz aus, den Sie für das Speichern von Systemreparatur-Snapshots zuweisen möchten, z. B. 15 GB.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Reparatur des PCs

Info über diese Aufgabe

Die Systemreparaturfunktion ermöglicht Ihnen die Diagnose und Fehlerbehebung gängiger Probleme, die auftreten können, bevor Ihr PC mit dem Betriebssystem startet. Diese überprüft und repariert die Partitionstabelle, die Startdatei und überprüft den Zustand des Windows-Betriebssystems.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und gehen Sie zu **Troubleshooting > PC mit Systemreparatur wiederherstellen** und klicken Sie dann auf **Systemreparatur starten**.
2. Klicken Sie auf **Ja, neu starten**.
Der PC wird neu gestartet und die Benutzeroberfläche von SupportAssist OS Recovery wird angezeigt.
 - Wenn das Problem erfolgreich behoben ist, wird der Status **Alles wieder im Normalzustand** angezeigt. Klicken Sie auf **Fertig**.
 - Wenn das Problem nicht behoben werden konnte oder die Reparatur nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Klicken Sie auf **RESET-OPTIONEN**, um das Betriebssystem Ihres PCs zurückzusetzen. Siehe [Systemzurücksetzung und Reparatur – Übersicht](#).

Übersicht über Dell Migrate

Dell Migrate ist ein On-Demand-Service, mit dem Sie Ihre persönlichen Dateien und Einstellungen von jedem beliebigen PC mit einem Windows-Betriebssystem 8.1 oder höher sicher auf Ihren Dell PC migrieren können. Nachdem Sie Ihre Daten migriert haben, können Sie Ihren alten PC löschen und zurücksetzen, bevor Sie den PC verkaufen, verschenken oder eintauschen. Um den Service „Dell Migrate“ für Ihren PC zu erwerben, gehen Sie zu <https://www.dell.com/Migrate>.

Der Dell Migrate-Service ist nur für Inspiron, PCs der G-Serie, XPS und Alienware in bestimmten Regionen verfügbar. Eine Liste der unterstützten Regionen finden Sie im Abschnitt **Unterstützte Gebietsschemata** im *Dell Migrate-Benutzerhandbuch* auf der Dokumentationsseite für [Dell Data Assistant](#).

In diesem Dokument bezieht sich der Begriff Daten auf die Dateien und Einstellungen, die Sie migrieren möchten. Der Begriff alter PC bezieht sich auf den PC, von dem aus Ihre Daten migriert werden, und der Begriff neuer PC bezieht sich auf den Dell PC, auf den Ihre Daten migriert werden sollen.

Mit Dell Migrate können Sie persönliche Dateien wie Dokumente, Fotos, Musik, Videos usw. migrieren. In der folgenden Tabelle werden die Einstellungen aufgeführt, die migriert werden können:

Tabelle 7. Einstellungen, die mithilfe von Dell Migrate migriert werden können

Typ	Einstellungen
Datum und Uhrzeit	<ul style="list-style-type: none"> ● Zusätzliche Kalender und Uhren ● Benutzergebietsschema
Personalisierung	<ul style="list-style-type: none"> ● Hintergrund ● Datei-Explorer-Optionen <ul style="list-style-type: none"> ○ Allgemein ○ Ordneransichten ○ Erweitert ● Taskleiste ● Farben
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ● Telefon und Modem ● Faxoptionen und Konten
Lesezeichen	<ul style="list-style-type: none"> ● Favoriten in Internet Explorer ● In Google Chrome, Mozilla Firefox und Microsoft Edge Version 79 oder höher gespeicherte Lesezeichen
Benutzersteuerung	<ul style="list-style-type: none"> ● Mauseigenschaften <ul style="list-style-type: none"> ○ Primäre und sekundäre Tasten ○ Zeiger-Schemata ● Tastatur <ul style="list-style-type: none"> ○ Zeichenwiederholungsverzögerung ○ Zeichenwiederholrate ○ Cursor-Blinkfrequenz ● PC-Sound <ul style="list-style-type: none"> ○ Wiedergabe ○ Kommunikation ○ Sound-Thema ● Gaming
Barrierefreiheit	<ul style="list-style-type: none"> ● Hoher Kontrast ● Lupe ● Farbfilter ● Einstellungen zu Umschalttasten, Einrastfunktion und Anschlagverzögerung für die Tastatur.

Migrieren von Daten von einem alten auf einen neuen PC

Voraussetzungen

Stellen Sie Folgendes sicher:

- Der Dienst „Dell Migrate“ steht für Ihren neuen PC zur Verfügung. Eine Anleitung zum Kauf finden Sie unter <https://www.dell.com/Migrate>.
- Das auf Ihrem alten PC installierte Betriebssystem ist Windows 8.1 oder höher.
- Das auf dem neuen PC installierte Betriebssystem ist Windows 10 RS4 oder höher (64 Bit).
- Beide PCs sind an eine Steckdose angeschlossen.
- Sie sind bei Ihrem alten und neuen PC als Administrator angemeldet.
- Beide PCs sind mit demselben lokalen Netzwerk verbunden.
- Auf dem neuen PC ist ausreichend Speicherplatz verfügbar.
- Der alte und der neue PC müssen über das gleiche Systemgebiettschema verfügen.

Schritte


1. Führen Sie auf dem alten PC folgende Schritte aus:


- a. Gehen Sie zu <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Laden Sie `Dell Data Assistant.exe` herunter und führen Sie es aus. Der Dell Data Assistant wird installiert und eine Verknüpfung wird auf dem Desktop erstellt.
- c. Öffnen Sie Dell Data Assistant und klicken Sie auf **Erste Schritte**.

Wenn Ihr Computer mit einem öffentlichen Netzwerk verbunden ist, werden Sie aufgefordert, zu bestätigen, dass Sie das Netzwerk erkennen und ihm vertrauen und die Migration fortsetzen möchten. Klicken Sie auf **Netzwerk vertrauen**, um fortzufahren.


Dell Data Assistant prüft mit Dell Migrate, ob Ihr neuer PC mit demselben lokalen Netzwerk verbunden ist. Wenn Ihr neuer PC erkannt wird, wird ein Verifizierungscode angezeigt.

2. Führen Sie auf dem neuen PC folgende Schritte aus:

- a. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
- b. Klicken Sie in der linken unteren Ecke auf **Jetzt ausführen**.
- c. Klicken Sie auf der Dell Migrate-Startseite auf **Erste Schritte**.
 - Dell Migrate prüft, ob Ihr alter PC an dasselbe lokale Netzwerk angeschlossen ist und ob Dell Data Assistant darauf ausgeführt wird.
 - Die Registerkarten **Fehlerbehebung**, **Verlauf** und **Support anfordern** sind deaktiviert.
- d. Geben Sie den Verifizierungscode ein, der auf Ihrem alten PC angezeigt wird.


 **ANMERKUNG:** Wenn SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch, Version 3.9, auf Ihrem neuen PC installiert ist, dürfen Sie nur die ausführbare Datei, Version 1.1 oder höher, von Dell Data Assistant verwenden.

Wenn der Code erfolgreich verifiziert wurde, werden Ihre PCs gekoppelt und Dell Data Assistant durchsucht Ihren alten PC nach den Daten, die migriert werden können.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie sich mit anderen Benutzerkonten auf dem alten und neuen PC angemeldet haben, werden Sie aufgefordert, zu bestätigen, ob Sie fortfahren möchten. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Migration fortzusetzen. Während der Migration werden nur die Daten des Benutzerkontos, das auf Ihrem alten PC angemeldet ist, migriert.

3. Führen Sie auf dem neuen PC einen der folgenden Schritte aus:


- Klicken Sie auf **Move everything for me**, um alle Dateien und Einstellungen vom alten auf den neuen PC zu verschieben.
- Klicken Sie auf **Ich möchte entscheiden, was verschoben wird**, um die Dateien und Einstellungen auszuwählen, die Sie verschieben möchten, anstatt alles zu verschieben.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über ausreichend Festplattenspeicherplatz auf dem primären Laufwerk Ihres neuen PCs verfügen, um alle Dateien zu verschieben, wird die Option **Alles verschieben** nicht angezeigt. Wenn verfügbar, müssen Sie ein anderes Laufwerk mit ausreichend Speicherplatz auswählen oder nur die wichtigsten zu migrierenden Dateien auswählen.

4. Standardmäßig werden alle Dateien und Einstellungen auf das primäre Laufwerk Ihres neuen PCs migriert. Wenn Sie mehrere Laufwerke auf Ihrem neuen PC haben, führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Laufwerk, auf das Sie die Daten migrieren möchten, manuell auszuwählen:

- a. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **Ändern**.

b. Wählen Sie das gewünschte Laufwerk aus und klicken Sie anschließend auf **Anwenden**.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie über mehrere Laufwerke auf Ihrem alten PC verfügen und nur über ein Laufwerk auf Ihrem neuen PC, werden für jedes Laufwerk im Standardverzeichnis separate Ordner erstellt, z. B: Migration_D_Laufwerk.




5. Klicken Sie auf **Jetzt migrieren**

Wenn andere Anwendungen auf Ihrem neuen PC ausgeführt werden, werden Sie aufgefordert, die Anwendungen zu schließen und den Migrationsvorgang fortzusetzen oder abzubrechen.

 **ANMERKUNG:** Schließen Sie Dell Data Assistant nicht und klicken Sie nicht auf Ihrem alten PC auf **Abbrechen**, während die Migration durchgeführt wird.

6. Nachdem der Migrationsprozess abgeschlossen ist, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wenn alle Ihre Daten erfolgreich migriert wurden, klicken Sie auf **Fertigstellen**.
- Wenn einige Ihrer Daten nicht migriert wurden, klicken Sie auf **Übersprungene Dateien anzeigen**. Prüfen und wählen Sie die Daten aus, die Sie migrieren möchten, und klicken Sie dann auf **Erneut versuchen**.

7. Klicken Sie optional auf , um Ihr Feedback zu geben, klicken Sie auf , um Daten von einem anderen PC oder Benutzerkonto zu migrieren, oder klicken Sie auf , um weitere Informationen zum Löschen des alten PCs zu erhalten.

8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Die **Startseite** wird angezeigt. Weitere Informationen über Dell Migrate finden Sie im *Dell Migrate-Benutzerhandbuch* auf der Dokumentationsseite für [Dell Data Assistant](#).

Nächste Schritte

Wenn Sie Ihren alten PC löschen und zurücksetzen möchten, klicken Sie auf der Benutzeroberfläche des Dell Data Assistant auf **Diesen PC löschen**. Siehe [Löschen und Zurücksetzen alter PCs](#).

Löschen und Zurücksetzen alter PCs

Voraussetzungen

Stellen Sie Folgendes sicher:

- Der Dienst „Dell Migrate“ steht für Ihren neuen PC zur Verfügung. Eine Anleitung zum Kauf finden Sie unter <https://www.dell.com/Migrate>.
- Das auf Ihrem PC installierte Betriebssystem ist Windows 8.1 oder höher.
- Ihr alter Computer muss an das Stromnetz angeschlossen sein.
- Sie sind bei Ihrem alten PC als Administrator angemeldet.
- Auf Ihrem alten PC werden keine Anwendungen ausgeführt.
- BitLocker ist auf Ihrem alten PC deaktiviert.


Schritte

1. Wenn Sie Ihre Daten bereits auf den neuen PC migriert haben, führen Sie die folgenden Schritte auf dem alten PC aus:

a. Öffnen Sie Dell Data Assistant.

b. Klicken Sie auf **Diesen PC löschen**.

- Wenn eine externe Festplatte an Ihren PC angeschlossen ist, wird eine Meldung angezeigt, die besagt, dass die Daten auf der externen Festplatte nicht gelöscht werden. Entfernen Sie die Festplatte und klicken Sie auf **Fortfahren**, um fortzufahren.
- Wenn mehrere Benutzerkonten auf dem alten PC erkannt werden, werden Sie dazu aufgefordert, zu bestätigen, dass Sie mit dem Löschvorgang fortfahren und Ihren alten PC zurücksetzen möchten. Klicken Sie auf **Fortfahren**, um fortzufahren.

 **VORSICHT: Wenn Sie auf Fortfahren klicken, ohne Daten von anderen Benutzerkonten zu migrieren, werden die Daten dieser Benutzerkonten ebenfalls gelöscht.**

- Wenn auf der Festplatte ein Problem festgestellt wird, wird eine Meldung angezeigt, um zu bestätigen, dass Sie fortfahren möchten. Klicken Sie auf **Fortfahren**, um fortzufahren.
- Wenn Ihr PC mit der Dell SupportAssist OS Recovery Version 5.3 oder höher kompatibel ist, wird eine der folgenden Optionen zum Zurücksetzen angezeigt:
 - **Neustart zum Starten von Dell Reset:** Der Computer wird neu gestartet und zeigt die Benutzeroberfläche von Dell SupportAssist OS Recovery an. Wählen Sie die entsprechende Option zum Zurücksetzen aus und befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Prozess zum Löschen und Zurücksetzen abzuschließen.
 - **Windows Reset starten:** Die Optionen für Windows Reset werden angezeigt. Wählen Sie die entsprechende Option aus und befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Prozess zum Löschen und Zurücksetzen abzuschließen.

2. Wenn Sie Ihre Daten nicht auf Ihren neuen PC migriert haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Öffnen Sie Dell Data Assistant auf Ihrem alten PC und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
 - b. Starten Sie den Migrationsprozess auf Ihrem neuen PC. Anweisungen zum Migrieren der Daten finden Sie unter [Migrieren von Daten von einem alten auf einen neuen PC](#).
3. Wenn Sie Ihren alten PC jetzt nicht löschen möchten, klicken Sie auf **Später erinnern**, wählen Sie die Uhrzeit aus, zu der Sie eine Benachrichtigung erhalten möchten und klicken Sie dann auf **OK**.

Treiber und Downloads – Übersicht

Durch das Aktualisieren der Treiber können Sie die PC-Leistung verbessern und Sicherheitsrisiken beheben. Standardmäßig scannt SupportAssist Ihren PC jede Woche, um verfügbare Aktualisierungen für Treiber und Dell Anwendungen zu erkennen, die auf Ihrem PC installiert sind. Bei Bedarf können Sie die Häufigkeit einstellen, mit der SupportAssist den Scan durchführt.

SupportAssist kategorisiert die Aktualisierungen basierend auf dem Schweregrad als **Dringend**, **Sicherheitsrelevant**, **Empfohlen** und **Optional**.

i ANMERKUNG: In diesem Dokument bezieht sich der Begriff Treiber auf BIOS, Treiber, Firmware und Dell Anwendungen, die auf Ihrem PC installiert sind.

Kategorisierung von Aktualisierungen nach Schweregrad

SupportAssist kategorisiert die Aktualisierungen basierend auf dem Schweregrad wie folgt:

- **Dringend** – Aktualisierungen, die installiert werden müssen.
- **Sicherheit** – Aktualisierungen, die potenzielle Sicherheitsrisiken für Ihren PC verhindern können.
- **Empfohlen** – Aktualisierungen, die für Verbesserungen der PC-Leistung sorgen.
- **Optional**

i ANMERKUNG: Wenn eine dringende oder empfohlene Aktualisierung verfügbar ist, wird eine Benachrichtigung angezeigt. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen](#).

Installieren von Treiberaktualisierungen

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.


Info über diese Aufgabe

SupportAssist scannt Ihren PC und schlägt proaktiv Aktualisierungen für Ihre Systemtreiber und Dell Anwendungen vor. Bevor Sie eine Treiber-Aktualisierung installieren, erstellt SupportAssist automatisch einen Wiederherstellungspunkt. Sie können den Wiederherstellungspunkt verwenden, um den Treiber zu deinstallieren und den PC wieder in seinen vorherigen Zustand zu versetzen. SupportAssist kann jeweils nur drei Wiederherstellungspunkte beibehalten. Wenn ein neuer Wiederherstellungspunkt erstellt werden muss, wird automatisch der älteste Wiederherstellungspunkt entfernt.

i ANMERKUNG: Wenn Sie eine neuere, für Ihren PC erhältliche Version von BIOS installieren, können Sie die Aktualisierung nicht deinstallieren.

i ANMERKUNG: In einem Windows-Betriebssystem ist die Einstellung zur Erstellung von Wiederherstellungspunkten standardmäßig deaktiviert. Damit SupportAssist einen Wiederherstellungspunkt erstellen kann, müssen Sie die Einstellungen zum Erstellen eines Wiederherstellungspunkts in Windows aktivieren.


Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** auf **Ausführen**.
 - Falls Aktualisierungen für Ihren PC verfügbar sind, werden die Art der Aktualisierung und die Anzahl der verfügbaren Aktualisierungen auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** angezeigt.
 - Wenn SupportAssist keine verfügbaren Aktualisierungen für Ihren PC findet, wird eine Meldung angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Jetzt aktualisieren**.

Die Seite „Treiber“ wird angezeigt.

4. Wählen Sie die Aktualisierungen aus, die Sie installieren möchten, und klicken Sie auf **Installieren**.

ANMERKUNG: Für eine ordnungsgemäße Funktion müssen bestimmte Treiberaktualisierungen zusammen mit einem oder mehreren anderen Treibern installiert werden. Sie müssen alle abhängigen Treiber auswählen und anschließend auf **Installieren** klicken.

- Für automatisch installierte Aktualisierungen werden das Symbol  und der Status **Fertig** in der Spalte **Status** angezeigt.
- Falls die Aktualisierung manuell installiert werden muss, wird ein Link für das **Installieren** in der **Status**-Spalte angezeigt, nachdem der Download abgeschlossen wurde. Um das Update zu installieren, klicken Sie auf **Installieren**.

ANMERKUNG: Möglicherweise müssen Sie den PC neu starten, um die Installation bestimmter Treiber abzuschließen.

5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**. Die **Startseite** wird angezeigt. Die Anzahl der Treiber, die installiert werden, wird auf der **Startseite** und im **Verlauf** angezeigt.
6. Falls eine Aktualisierung einen Neustart erfordert, klicken Sie auf **Jetzt neu starten**, um den PC umgehend neu zu starten. Sie werden aufgefordert, Ihre Dateien zu speichern und vor dem Neustart alle Anwendungen zu schließen.
7. Klicken Sie auf **Neu starten**. Der PC startet automatisch neu, um die Installation abzuschließen.

Deinstallieren der Treiberaktualisierungen

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Falls nach der Treiberaktualisierung Probleme mit Ihrem PC auftreten, deinstallieren Sie das Update und setzen Sie den PC wieder auf seinen vorherigen Zustand zurück.




Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf **Verlauf**.
2. Klicken Sie auf der **Verlauf**-Seite auf den Link **System wiederherstellen**. Es wird eine Meldung angezeigt, die besagt, dass der PC wieder in den Zustand zurückversetzt wird, an dem ein Wiederherstellungspunkt erstellt wurde.
3. Klicken Sie auf **Wiederherstellen**. Der PC startet automatisch neu, um die Aktualisierung zu deinstallieren.

Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“

Die folgende Tabelle beschreibt die verschiedenen Statusbenachrichtigungen, die auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** angezeigt werden:

Tabelle 8. Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“

Kachel-Symbol	Aktualisierungstyp	Beschreibung
	Optional oder keine Aktualisierung verfügbar	Es ist keine Aktualisierung verfügbar oder es ist eine optionale Aktualisierung verfügbar.
	Empfohlen	Nur empfohlene Aktualisierungstypen stehen zur Verfügung.
	Dringend oder Sicherheit	Nur dringende, sicherheitsrelevante oder mehrere Aktualisierungstypen stehen zur Verfügung.

PC-Hardware scannen




Das Ausführen eines Hardwarescans ermöglicht Ihnen das Erkennen von Hardwareproblemen auf Ihrem PC. Standardmäßig scannt SupportAssist Ihre PC-Hardware einmal pro Monat, um Hardwareprobleme zu erkennen. Sie können auch manuell einen der folgenden Schritte durchführen, um ein Hardwareproblem zu ermitteln:

- Scannen einer speziellen Hardwarekomponente
- Ausführen eines schnellen Hardwarescans
- Ausführen eines Belastungstests

i ANMERKUNG: Falls SupportAssist minimiert wurde und während des Scans ein Problem festgestellt wird, so wird eine Benachrichtigung auf der **Hardware scannen**-Kachel angezeigt. Die Benachrichtigung wird bis zu sieben Tage auf der Kachel beibehalten. Wenn Sie nicht innerhalb von sieben Tagen eine Supportanfrage für das Problem erstellen, wird die Benachrichtigung entfernt.

Bei bestimmten Problemen mit der Hardware wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Die auf der Kachel angezeigte Benachrichtigung hängt vom Schweregrad des Problems ab. Die folgende Tabelle beschreibt die verschiedenen Statusbenachrichtigungen, die auf der Kachel **Hardware scannen** bezüglich der während eines Hardwarescans oder Belastungstests Ihres PCs entdeckten Probleme gefunden werden.

Tabelle 9. Benachrichtigungen auf der Kachel „Hardware scannen“

PC-Symbol	Status	Beschreibung
	Normal	Es wurden keine Hardwarefehler festgestellt.
	Warnung Falls ein Problem des Typs „Warnung“ erkannt wird, werden die Kacheln zur PC-Optimierung deaktiviert. Klicken Sie auf OK , um die Kacheln zu aktivieren.	Ein Hardwarefehler wurde in einer Komponente festgestellt (außer Speichermodul oder Festplattenlaufwerke).
	Kritisch Falls ein kritisches Hardwareproblem erkannt wird, bleiben die Kacheln zur PC-Optimierung deaktiviert, bis Sie eine Support-Anfrage erstellt haben.	Es wurde ein Hardwareproblem im Speichermodul oder in den Festplattenlaufwerken festgestellt.

Scannen einer speziellen Hardwarekomponente

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Mit SupportAssist können Sie eine bestimmte Hardwarekomponente scannen, die in Ihrem PC installiert ist. Die für das Ausführen des Scans notwendigen Schritte hängen von der gewählten Hardwarekomponente ab.

Die folgenden Anweisungen gelten für das Scannen der Festplatte.

Schritte



1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Klicken Sie auf **Fehlerbehebung für meinen PC** und dann auf **Ich möchte eine bestimmte Hardwarekomponente überprüfen**. Die Liste der auf Ihrem PC verfügbaren Hardwarekomponenten wird angezeigt.



ANMERKUNG: Um die angezeigte Liste von Hardwarekomponenten zu aktualisieren, klicken Sie auf den Link **Hardware aktualisieren**.

3. Klicken Sie im Bereich **Speichergeräte** auf **Festplatte**.
4. Wählen Sie die gewünschte Testart aus und klicken Sie auf **Test ausführen**.

Ergebnisse

- Falls kein Problem festgestellt wird, werden der Status **Bestanden** und ein  angezeigt.
- Wenn ein Problem erkannt wird und keine Supportanfrage erstellt werden muss, werden der Status **Fehlerhaft** und das  angezeigt.
- Falls ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Support-Anfrage erforderlich ist, wird die Seite mit den ProblemDetails angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem](#).

Ausführen eines schnellen Hardwarescans


Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Mit einem Schnellscan auf Ihrem PC werden Probleme in Hardwarekomponenten wie der Festplatte, dem Prozessor, dem Speichermodul usw. erkannt.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Hardware scannen** auf **Ausführen**.

Ergebnisse

- Wenn kein Problem festgestellt wird, wird auf der Kachel eine Benachrichtigung angezeigt.
- Falls ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, werden die Kacheln zur Optimierung deaktiviert und die Seite mit den Details zum Problem wird angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem](#).
- Falls ein Problem erkannt wurde, das kein Erstellen einer Supportanfrage erfordert, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Die Kacheln zur Optimierung sind dann deaktiviert. Klicken Sie auf **OK**, um die Kacheln zu aktivieren.

Ausführen eines Belastungstests

Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Ein Belastungstest erkennt Probleme in Komponenten wie der PC-Platine, den optischen Laufwerken und der Kamera. Außerdem werden Probleme in Komponenten erkannt, die während eines Schnellscans gescannt wurden.



VORSICHT: Während eines Belastungstests sehen Sie möglicherweise Blinkzeichen auf Ihrem Bildschirm und können den PC nicht benutzen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Klicken Sie auf **Fehlerbehebung für meinen PC** und klicken Sie dann auf **Ich möchte meinen gesamten PC Scannen**.
3. Klicken Sie auf **Start**.

Es wird eine Meldung angezeigt, die Sie auffordert, Ihre Dateien zu speichern und alle Anwendungen zu schließen.

4. Nachdem Sie Ihre Dateien gespeichert und alle Anwendungen geschlossen haben, klicken Sie auf **OK**, um den Test auszuführen. Während des Tests wird die Bezeichnung der ausgeführten Aufgabe oberhalb der Kacheln und der Scan-Fortschritt auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt.

Ergebnisse

- Wenn kein Problem festgestellt wird, wird auf der Kachel eine Benachrichtigung angezeigt.
- Falls ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, werden die Kacheln zur Optimierung deaktiviert und die Seite mit den Details zum Problem wird angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem](#).
- Falls ein Problem erkannt wurde, das kein Erstellen einer Supportanfrage erfordert, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Die Kacheln zur Optimierung sind dann deaktiviert. Klicken Sie auf **OK**, um die Kacheln zu aktivieren.

Optimieren des PCs

SupportAssist hilft Ihnen bei der Optimierung Ihres PCs, indem eine Reihe von Diagnosevorgängen ausgeführt werden, um Änderungen an Dateien und Einstellungen des PCs zu identifizieren. Durch die von SupportAssist vorgenommenen Optimierungen können Sie die Geschwindigkeit des PCs, die Speicherplatzverfügbarkeit und die PC-Stabilität wie folgt verbessern:


- Bereinigen temporärer Dateien
- Anpassen der PC-Leistung
- Optimieren des Netzwerks
- Entfernen von Viren, Malware und potenziell unerwünschten Programme (PUPs)

Bereinigen von Dateien

Info über diese Aufgabe

SupportAssist entfernt überflüssige Dateien, temporäre Ordner und anderes unnötiges Durcheinander von Ihrem PC.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Dateien bereinigen** auf **Ausführen**.

Während der Optimierung wird die Bezeichnung der ausgeführten Aufgabe oberhalb der Kacheln und der Fortschrittsstatus des Scans auf der Kachel angezeigt.

 **VORSICHT: Wird die Optimierung während der Ausführung abgebrochen, werden die durchgeführten Änderungen nicht zurückgesetzt.**

Ergebnisse

Der gesparte Speicherplatz auf der Festplatte wird auf der Kachel **Dateien bereinigen**, auf der **Startseite** und auf der Seite **Verlauf** angezeigt.

Anpassen der PC-Leistung

Info über diese Aufgabe

SupportAssist passt die Leistungseinstellungen, die Registrierung und die Speicherzuweisung an, um die Verarbeitungsgeschwindigkeit Ihres PCs zu maximieren.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Leistung anpassen** auf **Ausführen**.

Während der Optimierung wird die Bezeichnung der ausgeführten Aufgabe oberhalb der Kacheln und der Fortschrittsstatus des Scans auf der Kachel angezeigt.

 **VORSICHT: Wird die Optimierung während der Ausführung abgebrochen, werden die durchgeführten Änderungen nicht zurückgesetzt.**

Ergebnisse

Nach Abschluss der Optimierung wird eine Benachrichtigung auf der Kachel angezeigt.

Netzwerk optimieren

Info über diese Aufgabe

SupportAssist aktualisiert Ihre PC-Einstellungen, damit Ihr Netzwerk effizient und zuverlässig bleibt.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Netzwerk optimieren** auf **Ausführen**.

Während der Optimierung wird die Bezeichnung der ausgeführten Aufgabe oberhalb der Kacheln und der Fortschrittsstatus des Scans auf der Kachel angezeigt.

 **VORSICHT: Wird die Optimierung während der Ausführung abgebrochen, werden die durchgeführten Änderungen nicht zurückgesetzt.**


Ergebnisse


Nach Abschluss der Optimierung wird eine Benachrichtigung auf der Kachel angezeigt.

Entfernen von Viren und Malware

Info über diese Aufgabe

SupportAssist isoliert und entfernt die Dateien, die mit Viren und Malware infiziert sind, und sorgt so für die Sicherheit Ihres PCs. Es erkennt auch potenziell unerwünschte Programme (PUPs), die auf Ihrem PC installiert sind.

 **ANMERKUNG:** Die Funktion zum Entfernen von Viren und Malware steht nur für PCs mit einem aktiven ProSupport Plus-, Premium Support Plus- oder Dell Software Support-Serviceplan zur Verfügung.

 **ANMERKUNG:** Die Funktion zum Entfernen von Viren und Malware steht für PCs mit einem aktiven ProSupport Plus- oder Premium Support Plus-Serviceplan zur Verfügung.

 **ANMERKUNG:** Die Viren- und Malware-Entfernungsfunktion ist in bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Viren und Malware entfernen** auf **Ausführen**.

Während der Optimierung wird die Bezeichnung der ausgeführten Aufgabe oberhalb der Kacheln und der Fortschrittsstatus des Scans auf der Kachel angezeigt.

 **VORSICHT: Wird die Optimierung während der Ausführung abgebrochen, werden die durchgeführten Änderungen nicht zurückgesetzt.**

Ergebnisse

- Die Anzahl entfernter Viren und Malware wird auf der Kachel **Viren und Malware entfernen**, der **Start**-Seite und der **Verlauf**-Seite angezeigt.
- Wenn PUPs auf dem PC erkannt werden, wird die Anzahl der erkannten PUPs auf der Kachel **Viren und Malware entfernen** angezeigt. Anweisungen zum Entfernen von potenziell unerwünschten Programmen finden Sie unter [Entfernen potenziell unerwünschter Programme](#).

Entfernen potenziell unerwünschter Programme


Voraussetzungen

Sie müssen als Administrator angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe


Potentiell unerwünschte Programme (PUPs) sind Programme, die während der Installation einer Anwendung im Hintergrund auf dem System installiert werden. PUPs reduzieren die PC-Leistung oder zeigen unerwünschte Werbung an.

SupportAssist erkennt die auf dem PC vorhandenen PUPs während eines manuell initiierten bzw. automatisch ausgeführten Scans zur Erkennung von Viren und Malware. Falls PUPs erkannt werden, wird das Symbol für die Kachel **Viren & Malware entfernen** in roter Farbe angezeigt, während auf der Kachel die Anzahl der erkannten PUPs angezeigt wird. Sie können die auf Ihrem PC erkannten PUPs prüfen und entfernen.

 **ANMERKUNG:** Falls während eines automatischen Scans PUPs erkannt werden, wird eine Benachrichtigung angezeigt. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen](#).

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Viren und Malware entfernen** auf **Anzeigen**. Die Seite mit den Details der PUPs wird angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Standardmäßig sind alle PUPs ausgewählt. Sie können die Markierungen der PUPs, die Sie nicht vom PC entfernen möchten, überprüfen und löschen.
3. Um weitere Informationen zu einem PUP anzuzeigen, klicken Sie auf den Link **Klicken Sie hier, um weitere Informationen zu erhalten**.
4. Klicken Sie auf **Entfernen** und dann auf **Bestätigen**. Die ausgewählten PUPs werden vom PC entfernt.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse


Die Anzahl der gelöschten PUPs wird auf der **Startseite** und auf der Seite **Verlauf** angezeigt.

Ausführen aller PC-Scans und Optimierungen

Info über diese Aufgabe

Initiieren Sie einen vollständigen PC-Scan, um Hardwareprobleme zu identifizieren, die erforderlichen Optimierungen vorzulegen und Aktualisierungen für Treiber oder Dell Anwendungen zu identifizieren, die auf Ihrem PC installiert sind.


Schritte

1. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf **Jetzt starten**.
 - Öffnen Sie SupportAssist, klicken Sie auf den  und dann auf **Alle ausführen**.

Während der Optimierung wird die Bezeichnung der ausgeführten Aufgabe oberhalb der Kacheln und der Fortschrittsstatus des Scans auf der Kachel angezeigt.

 **VORSICHT:** Wird die Optimierung während der Ausführung abgebrochen, werden die durchgeführten Änderungen nicht zurückgesetzt.

- Wenn kein Problem erkannt wurde und es keine Aktualisierungen gibt, wird auf jeder Kachel eine Meldung angezeigt. Der gesparte Speicherplatz auf der Festplatte und die Anzahl entfernter Viren oder Malware werden auf der **Startseite** angezeigt.
- Falls während des Scans Treiber- oder Anwendungsaktualisierungen erkannt wurden, werden die Art der Aktualisierung und die Anzahl der verfügbaren Aktualisierungen auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** angezeigt. Eine Anleitung zum Installieren dieser Aktualisierungen finden Sie unter [Installieren von Treiberaktualisierungen](#).
- Falls ein Hardwareproblem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird die Seite mit den ProblemDetails angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem](#).
- Falls ein Problem erkannt wurde, das kein Erstellen einer Supportanfrage erfordert, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt, nachdem alle Scans abgeschlossen wurden.

 **ANMERKUNG:** Die Art der Benachrichtigung hängt vom Schweregrad des Hardwareproblems ab. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen](#). Um die Problembenachrichtigung auszublenden, klicken Sie auf **OK**.

- Wenn potenziell unerwünschte Programme (PUPs) erkannt werden, wird auf der Kachel **Entfernen von Viren & Malware** eine Benachrichtigung angezeigt. Anweisungen zum Entfernen von potenziell unerwünschten Programmen finden Sie unter [Entfernen potenziell unerwünschter Programme](#).

i **ANMERKUNG:** Details zu den auf Ihrem PC durchgeführten Scans und Optimierungen werden auf der Seite **Verlauf** angezeigt.

2. Wenn das Problem weiterhin besteht, klicken Sie auf **Noch Hilfe benötigen**, um manuell eine Supportanfrage zu erstellen.

i **ANMERKUNG:** Die manuelle Erstellung einer Supportanfrage ist nur bei PCs mit einem aktiven ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- oder Premium Support Plus-Serviceplan verfügbar und aktiviert.


Die Seite für Supportanfragen wird angezeigt. Anweisungen zum manuellen Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Manuelles Erstellen einer Supportanfrage](#).

Übersicht über den virtuellen Assistenten

Sie können den virtuellen Assistenten von jeder beliebigen Seite aufrufen, um Probleme auf Ihrem PC wie z. B. eine langsame Performance oder Hardwareprobleme zu beheben oder um die Chat-Funktion mit einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell zu nutzen. Zur Behebung eines Problems fordert Sie der virtuelle Assistent möglicherweise auf, Ihre Treiber zu aktualisieren, Optimierungen auszuführen oder eine Support-Anfrage zu erstellen, falls erforderlich.


Anhand der Schlüsselwörter oder Ausdrücke, die Sie im Chat eingeben, versteht der virtuelle Assistent Ihre Absicht und stellt Links zu Wissensdatenbank-Artikeln, Video-Tutorials oder Anweisungen zum Troubleshooting bereit. Wenn er nicht in der Lage ist, Ihre Absicht zu verstehen, werden verschiedene Kategorien von Problemen angezeigt, die möglicherweise auf Ihrem PC auftreten. Wenn Sie eine Problemkategorie auswählen, werden die zugehörigen Lösungs- oder Troubleshooting-Links angezeigt. Wenn das Problem nicht verstanden oder behoben wird, werden Sie zu einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell weitergeleitet.

Sie können die vorherigen Chat-Aufzeichnungen, Details der ausgeführten Aktionen und den Status der Support-Anfrage auf der Seite **Verlauf** anzeigen.

 **ANMERKUNG:** Derzeit ist der virtuelle Assistent nur in bestimmten Regionen und Sprachen verfügbar.

Sie können die folgenden Probleme mit PCs oder Komponenten beheben:

- Audioprobleme
- Adapter
- Akku
- Display
- Lüftergeräusche
- Mikrofon
- Aktivierung von Microsoft Office
- PC-Leistung

Um den virtuellen Assistenten zu verwenden, klicken Sie in der unteren rechten Ecke der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf  und klicken Sie dann auf **Chat starten**.

Erstellen einer Supportanfrage

SupportAssist hilft Ihnen dabei, Ihren PC proaktiv und regelmäßig auf Hardware- oder Softwareprobleme zu überprüfen. Wenn ein Problem auf Ihrem PC festgestellt wird, können Sie mit SupportAssist eine Support-Anfrage beim technischen Support von Dell erstellen. Je nach Serviceplan des PCs kann SupportAssist auch automatisch eine Supportanfrage für das jeweilige Problem erstellen.

ANMERKUNG: Die automatische Supportanfrageerstellung ist nicht verfügbar, wenn die Gewährleistung für den PC abgelaufen ist.

Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem

Voraussetzungen

Auf PCs mit einer Betriebssystem-Buildnummer von 16299 oder höher müssen Sie auf dem PC über Administratorrechte verfügen. Eine Anleitung zur Ermittlung der Betriebssystem-Buildnummer des PCs finden Sie unter [Häufig gestellte Fragen](#).

Info über diese Aufgabe


Wenn eine Supportanfrage für ein Problem erstellt werden muss, das während eines manuell initiierten oder automatisch ausgeführten Scans erkannt wird, werden die PC-Optimierungskacheln und die Links zur Fehlerbehebung von Hardwareproblemen auf der Seite **Troubleshooting** deaktiviert. Falls die SupportAssist-Benutzeroberfläche während des Scans minimiert wurde, wird eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Falls die SupportAssist-Benutzeroberfläche geöffnet ist, wird die Seite mit den Problemdetails angezeigt.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist.

2. Klicken Sie auf **Jetzt beheben**.

ANMERKUNG: Wenn Sie nicht über Administratorrechte für den PC verfügen und kein SupportAssist-Profil erstellt wurde, wird eine Meldung angezeigt. Melden Sie sich beim PC als Administrator an, erstellen Sie ein Profil und versuchen Sie es dann erneut.

ANMERKUNG: Falls das  auf der Kachel angezeigt wird, können Sie auf **OK** klicken und die Supportanfrage später erstellen. Wenn Sie auf **OK** klicken, werden die Kacheln zur PC-Optimierung und die Links auf der Seite **Fehlerbehebung** aktiviert.

Die Seite mit Problemdetails wird angezeigt.

ANMERKUNG: Für XPS-, Inspiron- und Alienware-PCs in bestimmten Regionen mit einem abgelaufenen Serviceplan wird ein Link zum Kauf der Hardwarekomponente angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Weiter**.

- Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Internet herzustellen, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Klicken Sie auf die Links zur Fehlerbehebung unterhalb der Fehlermeldung, um das Problem zu beheben und es dann erneut zu versuchen.
- Falls Sie noch kein SupportAssist-Profil erstellt haben, wird die **Anmelden**-Seite für Ihr Dell Konto angezeigt. Um fortzufahren, erstellen Sie ein SupportAssist-Profil und klicken Sie auf **Fertigstellen**.
- Falls Sie bereits ein SupportAssist-Profil erstellt haben, werden die Kontaktinformationen und die Lieferadresse angezeigt. Zum Aktualisieren der Kontaktinformationen und der Lieferadresse klicken Sie auf **Bearbeiten**, nehmen Sie die notwendigen Aktualisierungen vor und klicken Sie auf **Fertigstellen**.

ANMERKUNG: Wenn Sie nicht über Administratorrechte für den PC verfügen, können Sie die Kontakt- und Versandinformationen nicht bearbeiten.

4. Klicken Sie auf der Seite mit der Problemzusammenfassung auf **Erledigt**.

ANMERKUNG: Sie können über die Seite **Verlauf** die Details anzeigen und den Status der Supportanfrage verfolgen.

Die Kachelansicht der **Start**-Seite wird angezeigt und der Status **Supportanfrage offen** wird auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt.


Manuelles Erstellen einer Supportanfrage


Info über diese Aufgabe

Je nach Serviceplan Ihres PCs können Sie bezüglich Problemen, die nicht von SupportAssist erkannt wurden, manuell eine Supportanfrage erstellen. Informationen zu den SupportAssist-Funktionen für verschiedene Servicepläne finden Sie unter [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#).

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support anfordern**.
2. Klicken Sie auf **Supportanfrage öffnen**.
 - Falls SupportAssist einen Scan durchführt und in den vorigen 24 Stunden keine Optimierungen durchgeführt wurden, werden alle Scans automatisch initiiert. Wird auf Ihrem PC ein Problem festgestellt, wird der Scanvorgang beendet und die Seite mit den ProblemDetails wird angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem](#).
 - Falls SupportAssist einen Scan durchführt und in den vorigen 24 Stunden Optimierungen durchgeführt wurden, wird die Seite zur Supportanfrage angezeigt.
 - Wenn bereits auf der **Start**-Seite eine Benachrichtigung für ein Hardwareproblem angezeigt wird, so wird die Seite mit den ProblemDetails angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem](#).
 - Wenn Sie nicht über Administratorrechte für den PC verfügen und kein SupportAssist-Profil erstellt wurde, wird eine Meldung angezeigt. Melden Sie sich beim PC als Administrator an, erstellen Sie ein Profil und versuchen Sie es dann erneut.
3. Falls die Seite für Supportanfragen angezeigt wird:
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Kategorie auswählen** eine Kategorie für das Problem aus.
 - b. Geben Sie eine Beschreibung des Problems ein.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
 - Falls Sie noch kein SupportAssist-Profil erstellt haben, wird die **Anmelden**-Seite für Ihr Dell Konto angezeigt. Um fortzufahren, erstellen Sie ein SupportAssist-Profil und klicken Sie auf **Fertigstellen**.
 - Falls Sie bereits ein SupportAssist-Profil erstellt haben, werden die Kontaktinformationen und die Lieferadresse angezeigt. Zum Aktualisieren der Kontaktinformationen und der Lieferadresse klicken Sie auf **Bearbeiten**, nehmen Sie die notwendigen Aktualisierungen vor und klicken Sie auf **Fertigstellen**.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über Administratorrechte für den PC verfügen, können Sie die Kontakt- und Versandinformationen nicht bearbeiten.
4. Klicken Sie auf der Seite mit der Problemzusammenfassung auf **Erledigt**.

 **ANMERKUNG:** Sie können über die Seite **Verlauf** die Details anzeigen und den Status der Supportanfrage verfolgen.

Die Kachelansicht der **Start**-Seite wird angezeigt und der Status **Supportanfrage offen** wird auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt.

Seite mit ProblemDetails

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite mit ProblemDetails angezeigt werden.

Tabelle 10. Seite mit ProblemDetails

Informationen	Beschreibung
Service-Tag	Der eindeutige Bezeichner des PCs. Die Service-Tag-Nummer ist ein alphanumerischer Bezeichner.
Service	Der Serviceplan und das Ablaufdatum.
Problem	Details des Problems, für das die Supportanfrage erstellt wurde.
Lösung	Die empfohlene Lösung.

Tabelle 10. Seite mit Problemdetails (fortgesetzt)

Informationen	Beschreibung
<p>Ich benötige Vor-Ort-Unterstützung</p> <p>i ANMERKUNG: Diese Option ist nur in bestimmten Regionen verfügbar und wird nur für PCs mit einem aktiven Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- oder ProSupport Plus-Serviceplan angezeigt.</p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie möchten, dass ein Dell Supporttechniker an Ihren Standort kommt, um das Teil auszutauschen.</p>

Seite zur Problemzusammenfassung

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite zur Problemzusammenfassung angezeigt werden:

Tabelle 11. Seite zur Problemzusammenfassung

Informationen	Beschreibung
Service-Tag	Der eindeutige Bezeichner des PCs. Die Service-Tag-Nummer ist ein alphanumerischer Bezeichner.
Service	Der Serviceplan und das Ablaufdatum.
Problem	Details des Problems, für das die Supportanfrage erstellt wurde.
Supportanfragenummer	Die Supportanfragenummer für das Problem.

Versendbare Teile


Wenn SupportAssist ein Problem auf Ihrem PC feststellt, kann Ihnen je nach Ihrem PC-Serviceplan automatisch ein Ersatzteil zugeschickt werden.

Die folgenden Teile können automatisch versandt werden:

- Festplatte
- Speichermodul
- Optisches Laufwerk
- Tastatur
- Maus
- Akku
- Videokarte

Fehlerbehebung – Übersicht

Auf der Seite **Troubleshooting** können Sie Probleme mit der Netzwerkkonnektivität und der PC-Leistung beheben. Außerdem können Sie Ihren PC auf Hardwareprobleme hin scannen und Sie finden Links zu Video-Tutorials für die Behebung gängiger Hardware- und Softwareprobleme. Die Fehlerbehebungs-Links, die für Sie aktiviert sind, hängen vom Typ Ihres Benutzerkontos ab. Anweisungen zum Ermitteln Ihres Benutzerkontotyps finden Sie in der Anleitung des Betriebssystems unter <https://support.microsoft.com/>.

 **ANMERKUNG:** Falls ein Hardwareproblem erkannt wurde oder eine Supportanfrage bezüglich eines Hardwareproblems erstellt wird, werden die Links auf der Seite zur Fehlerbehebung von Hardwareproblemen deaktiviert.

Wenn auf dem PC die 64-Bit-Betriebssystemversion Windows 10 RS4 oder höher ausgeführt wird, können Sie auf der Seite **Troubleshooting** außerdem Folgendes einrichten:

- Microsoft Office-Konto
- Automatische Windows-Aktualisierungen
- E-Mail-Konto
- Drucker
- Browser-Startseite
- Desktop-Hintergrundbild
- Einstellungen für automatische Anwendungsaktualisierung, Live-Kacheln und Video-Wiedergabe in Microsoft Store

Verlaufsübersicht

Auf der Seite **Verlauf** werden Informationen zu den SupportAssist-Aktivitäten und Ereignissen angezeigt, wie z. B. Software-Optimierungen, Troubleshooting-Aufgaben, Treiberupdates, Hardware-Scans, Konversation mit virtuellen Assistenten usw. Die Informationen für die Aktivitäten, die in den letzten 90 Tagen durchgeführt wurde, sind in chronologischer Reihenfolge aufgeführt.


Auf der Seite **Verlauf** werden Links angezeigt, unter denen Sie die Aufzeichnungen Ihrer Chat-Konversationen mit dem virtuellen Assistenten anzeigen und den Status Ihrer Support-Anfragen online überprüfen können. Die bei Treiberupdates erstellten Wiederherstellungspunkt-Links werden ebenfalls angezeigt.

Standardmäßig werden Informationen über Ereignisse und Aktivitäten angezeigt, die während der aktuellen Woche durchgeführt wurden. Sie können auch die Details für einen bestimmten Tag oder einen ganzen Monat anzeigen. Verwenden Sie die Liste **Verlaufsansicht auswählen**, um Details zu einem bestimmten Ereignis- oder Aktivitätstyp anzuzeigen.

Abhängig vom Serviceplan Ihres PCs werden die Anzahl der installierten Treiberupdates, der eingesparte Festplattenspeicher und die Anzahl der gelöschten Viren oder Malware angezeigt.


Support

SupportAssist ermöglicht die Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell per Telefon, Chat oder Social Media. Auf der Seite **Support erhalten** werden die verfügbaren Hilfe- und Supportoptionen für Ihren PC aufgelistet. Die Hilfe- und Supportoptionen, auf die Sie zugreifen können, hängen vom Serviceplan Ihres PCs und von Ihrer Region ab. Informationen zu den Hilfe- und Supportoptionen für verschiedene Servicepläne finden Sie unter [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#).


 **ANMERKUNG:** Wenn die Internetverbindung nicht verfügbar ist, werden nur die Kontaktnummern des technischen Supports von Dell für Ihre Region angezeigt.


Die folgende Tabelle beschreibt die verfügbaren Hilfe- und Supportoptionen, die auf der Seite **Support erhalten** angezeigt werden.

Tabelle 12. Seite „Support erhalten“

Funktion	Beschreibung
Carry-In-Service finden¹	Sie finden das Ihnen am nächsten gelegene Dell Carry-In-Service-Center (in dem Reparaturen vor Ort durchgeführt werden) über Ihre Postleitzahl, Stadt oder das Bundesland.
Rufen Sie uns an¹	Je nach Region können Sie sich über die angezeigten Kontaktnummern an den technischen Support von Dell wenden.
Mit Social Media verbinden	Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell über Social-Media-Plattformen wie WeChat, WhatsApp, Facebook-Messenger oder Line je nach Ihrer Region.
Supportanfrage öffnen	Erstellen Sie manuell eine Supportanfrage für ein Hardware- oder Softwareproblem. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter Manuelles Erstellen einer Supportanfrage .
Ermöglichen Sie uns, remote auf Ihren PC zuzugreifen	Erlauben Sie einem Mitarbeiter des technischen Supports, remote auf Ihren PC zuzugreifen und ihn zu steuern, um Probleme zu beheben. Eine Anleitung zum Starten einer Sitzung finden Sie unter Zulassen von Remote-Troubleshooting mithilfe von RemoteAssist .
Dateien an den technischen Support senden	Senden Sie Dateien an den technischen Support von Dell, die eine Beschreibung des Problems auf Ihrem PC enthalten. Sie können auch Dateien senden, die von einem Mitarbeiter des technischen Supports angefordert wurden.  ANMERKUNG: Die maximale Größe einer einsendbaren Datei beträgt 4 MB. Mehr Informationen zum Senden von Dateien an den technischen Support von Dell finden Sie unter Senden von Dateien an den technischen Support von Dell . Weitere Informationen zum Senden von Protokolldateien der PC-Aktivität an den technischen Support von Dell finden Sie unter Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell .
Weitere Dell.com-Ressourcen	Klicken Sie auf den Link, um weitere Informationen zu Ihrem PC anzuzeigen.

¹ Diese Informationen werden immer in der Sprache angezeigt, die für das Land oder die Region gilt, in dem der PC erworben wurde.


Der virtuelle Assistent ermöglicht die Fehlerbehebung Ihres PCs, die Durchführung von Optimierungen oder den Chat mit einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell. Um den virtuellen Assistenten zu verwenden, klicken Sie in der unteren rechten Ecke der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf  und klicken Sie dann auf **Chat starten**.


 **ANMERKUNG:** Derzeit ist der virtuelle Assistent nur in bestimmten Regionen und Sprachen verfügbar.

Senden von Dateien an den technischen Support von Dell

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie von einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell dazu aufgefordert werden, können Sie Dateien mit einer Beschreibung des Problems auf Ihrem PC oder einer anderen spezifischen Datei, die vom Support-Mitarbeiter angefordert wird, senden. Sie können eine ZIP-, RAR-, TXT-, JPG-, JPEG-, PNG-, GIF-, DOCX-, DOC-, ODT-, PDF-, XLS- oder XLSX-Datei senden.

 **ANMERKUNG:** Die maximale Größe einer einsehbaren Datei beträgt 4 MB.

 **ANMERKUNG:** Sie können bis zu drei Dateien pro Tag senden. Falls Sie mehrere Dateien senden möchten, können Sie diese auf das .zip-Format komprimieren und als .zip-Datei senden.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support anfordern**.
2. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Dateien hochladen**.
3. Klicken Sie im Feld **Dateien hochladen** auf **Durchsuchen**, wählen Sie die erforderliche Datei aus und klicken Sie dann auf **Hochladen**.

Ergebnisse

Nachdem die Datei gesendet wurde, werden das Symbol  und die Meldung **Datei erfolgreich hochgeladen** angezeigt.

Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell

Info über diese Aufgabe

Senden Sie die Protokolldateien der PC-Aktivität nur dann an den technischen Support von Dell, wenn der Mitarbeiter des technischen Supports dies angefordert hat.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support anfordern**.
2. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Protokolldatei hochladen**.

Ergebnisse

Nachdem die Datei gesendet wurde, werden das Symbol  und die Meldung **Datei erfolgreich hochgeladen** angezeigt.

Remote-Troubleshooting

Unter Umständen benötigt ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell zur Behebung bestimmter Probleme Zugriff auf Ihren PC. Sie können ihm entweder die vollständige Remotesteuerung Ihres PC erlauben oder nur zulassen, dass er die Scans remote initiiert. Wenn Sie ihm nicht die vollständige Steuerung Ihres PC gewähren, kann der Mitarbeiter des technischen Supports nur Treiberupdates suchen und installieren oder einen Hardwarescan initiieren.

Informationen dazu, wie Sie dem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell die vollständige Remotesteuerung des PC ermöglichen, finden Sie unter [Zulassen von Remote-Troubleshooting mithilfe von RemoteAssist](#).

Informationen dazu, wie Sie dem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell nur die Ausführung von Scans und die Initiierung von Treiberupdates auf Ihrem PC erlauben, finden Sie unter [Zulassen von Remote-Troubleshooting mithilfe der Remotehilfe](#).

Zulassen von Remote-Troubleshooting mithilfe von RemoteAssist

Voraussetzungen

- Sie müssen als Administrator angemeldet sein.
 - Eine Remote-Sitzung muss für Ihren PC durch den Mitarbeiter des technischen Supports von Dell initiiert werden.
- i ANMERKUNG:** Während ein manuell initiiertes Treiberscan, Hardwarescan oder eine Systemoptimierung durchgeführt wird, kann der Mitarbeiter des technischen Supports die Remotesitzung nicht initiieren.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support anfordern**.
2. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Remote-Sitzung beginnen**.
3. Lesen und akzeptieren Sie die Geschäftsbedingungen, die auf der Seite **Dell RemoteAssist Geschäftsbedingungen** angezeigt werden, und klicken Sie dann auf **Fertig stellen**.
Der Mitarbeiter des technischen Supports kann nun per Remotezugriff auf Ihren PC zugreifen und Probleme beheben.

Zulassen von Remote-Troubleshooting mithilfe der Remotehilfe

Voraussetzungen

- Sie müssen als Administrator angemeldet sein.
 - Eine Remote-Hilfesitzung muss für Ihren PC durch den Mitarbeiter des technischen Supports von Dell initiiert werden.
 - Sie dürfen keine Anwendungen auf Ihrem PC im Vollbildmodus oder im Präsentationsmodus verwenden.
 - SupportAssist-Benachrichtigungen sollten nicht deaktiviert sein.
- i ANMERKUNG:** Während ein manuell initiiertes Treiberscan, Hardwarescan oder eine Systemoptimierung durchgeführt wird, kann der Mitarbeiter des technischen Supports die Remote-Hilfesitzung nicht initiieren.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Benachrichtigung **Remote-Hilfe über TechSupport**, die im Info-Center von Windows angezeigt wird.
Die Seite mit den **Dell RemoteActions Geschäftsbedingungen** wird angezeigt. Die Geschäftsbedingungen werden nicht angezeigt, wenn in den letzten beiden Stunden eine Sitzung durchgeführt wurde.
2. Lesen Sie die Geschäftsbedingungen und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
Der Mitarbeiter des technischen Supports kann jetzt Treiberupdates suchen und installieren oder einen Hardwarescan initiieren. Falls ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, werden die Kacheln zur Optimierung deaktiviert und die Seite mit den Details zum Problem wird angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für ein durch einen Scan erkanntes Problem](#).

Abgeben von Feedback

Wenn Sie die SupportAssist-Benutzeroberfläche schließen, nachdem Sie eine Aktivität abgeschlossen haben, wird eine Umfrageoption angezeigt, über die Sie Feedback zu Ihrer allgemeinen Erfahrung mit SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch abgeben können.

i ANMERKUNG: Die Umfrageoption für die Abgabe von Feedback ist derzeit nur auf bestimmten PC-Modellen und in bestimmten Regionen verfügbar.

Ihr Feedback wird vertraulich behandelt und hilft Dell bei der Produktverbesserung. Sie können Ihr Feedback abgeben, nachdem Sie eine der folgenden Aktivitäten in der SupportAssist-Benutzeroberfläche durchgeführt haben:

- PC-Scan
- PC-Optimierung
- Installation eines Updates
- PC-Troubleshooting

Wenn Sie die Umfrage überspringen möchten, klicken Sie entweder auf **Vielleicht nächstes Mal** oder schließen Sie das Fenster **SupportAssist-Kundenumfrage**. Wenn Sie auf **Vielleicht nächstes Mal** klicken, wird die Umfrageoption in den nächsten 15 Tagen nicht angezeigt.

Um Ihre Bewertung in der Umfrage anzugeben, wählen Sie die Anzahl von Sternen aus und klicken Sie dann auf **Senden**. Wenn Sie eine Bewertung von höchstens drei Sternen angeben, wird eine Option zur Angabe von Verbesserungsvorschlägen angezeigt. Geben Sie Ihre Verbesserungsvorschläge in das Feld **Sagen Sie uns, wie wir diese Erfahrung verbessern können** ein und klicken Sie dann auf **Senden**.

Nachdem Sie die Umfrage einmal abgeschlossen haben, ist die Option zur erneuten Bereitstellung der Umfragebewertung erst nach 90 Tagen verfügbar, wenn Sie eine der zuvor erwähnten Aktivitäten erneut in der SupportAssist-Benutzeroberfläche durchführen.

Häufig gestellte Fragen

1. Wie kann ich die Buildnummer des Betriebssystems identifizieren, das auf meinem PC installiert ist?

Führen Sie folgende Schritte durch:

- a. Suchen und öffnen Sie die Anwendung **Ausführen**.
- b. Geben Sie **winver** ein und klicken Sie anschließend auf **OK**.

Die Buildnummer des Betriebssystems wird angezeigt, z. B. OS Build 15063.1266.

2. Wie kann ich überprüfen, ob SupportAssist auf meinem PC installiert ist?

Überprüfen Sie anhand der folgenden Schritte, ob SupportAssist installiert ist:

- a. Gehen Sie auf **Systemsteuerung > Programme > Programme und Funktionen**.
- b. Überprüfen Sie in der Liste der Programme, ob **Dell SupportAssist** vorhanden ist.

Wenn Dell SupportAssist nicht in der Liste der Programme enthalten ist, müssen Sie SupportAssist manuell installieren. Siehe [Installieren von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch](#).

3. Wie kann ich die SupportAssist-Benachrichtigungen deaktivieren?

Anweisungen zur Deaktivierung der SupportAssist-Benachrichtigungen finden Sie unter [Deaktivieren von SupportAssist-Benachrichtigungen](#).

4. Kann ich einen Hardware-Scan planen?

Ja, Sie können einen Hardware-Scan planen. Anweisungen zum Planen eines Hardware-scans finden Sie unter [Automatische Scans und Optimierungen planen](#).

5. Wie kann ich meine Kontakt- und Lieferdaten bearbeiten?

Anweisungen zum Aktualisieren Ihrer Kontakt- und Versandinformationen finden Sie unter [Aktualisieren von Kontakt- und Versandinformationen](#).

6. Ich habe eine Benachrichtigung über einen Fehler versehentlich abgebrochen. Wie und wo kann ich die Benachrichtigung erneut aufrufen, um die Details zu diesem Fehler anzuzeigen?

Wenn Sie eine Benachrichtigung abbrechen, wird sie nach sechs Stunden oder beim Neustart des PCs wieder angezeigt.

7. Kann ich die Kontakt- und Versandinformationen bei der Erstellung einer Supportanfrage ändern?

Ja, Sie können die Kontakt- und Versandinformationen bei der Erstellung einer Supportanfrage ändern.

8. Warum sollte ich für ein Problem mit einem nicht-versendbaren Teil meine Lieferadresse angeben?

Wenn nach der Analyse ein Hardwarefehler als zugrundeliegende Ursache des Problems festgestellt wird, wird die Lieferadresse verwendet, um Ihnen ein Ersatzteil zu senden. Wenn Sie bei der Registrierung von SupportAssist Ihre Lieferadresse eingegeben haben, wird Ihre Lieferadresse automatisch abgerufen, bevor Sie das Problem absenden.

9. Welche Sprachen werden von der SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt?

Die SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt 24 Sprachen. Die unterstützten Sprachen sind Arabisch, Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Tschechisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch (Kanada), Deutsch, Griechisch, Hebräisch, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch (Brasilien), Russisch, Spanisch, Schwedisch und Türkisch. Anweisungen zum Ändern Ihrer Spracheinstellung finden Sie unter [Ändern der Spracheinstellung](#).

10. Ich habe SupportAssist auf meinem PC installiert, kann es jedoch nicht öffnen. Was könnte der Grund dafür sein?

SupportAssist benötigt die Portnummer 5700 zum Öffnen der SupportAssist-Schnittstelle. Wenn eine andere Anwendung den Port verwendet, wird SupportAssist auf Ihrem PC nicht geöffnet. Stellen Sie sicher, dass keine andere Anwendung den Port verwendet, und versuchen Sie erneut, SupportAssist zu öffnen.

11. Wie kann ich überprüfen, ob eine andere Anwendung den 5700-Port verwendet?

Führen Sie folgende Schritte durch:

- a. Suchen und öffnen Sie die Anwendung **Dienste**.
- b. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Dell SupportAssist**.
- c. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **Beenden**.

- d. Suchen und öffnen Sie im Programmmenü die Anwendung **Eingabeaufforderung**.
- e. Geben Sie `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Wenn keine Anwendung den 5700-Port verwendet, wird kein Ergebnis angezeigt.
 - Wenn eine andere Anwendung den 5700-Port verwendet, werden die Portnummer und der Status **ÜBERWACHUNG** angezeigt.
- f. Starten Sie den Dienst **Dell SupportAssist** neu.

12. Das Öffnen von SupportAssist dauert sehr lange. Was soll ich tun?

Wenn das Öffnen von SupportAssist sehr lange dauert, müssen Sie den SupportAssist-Dienst neu starten. Führen Sie folgende Schritte durch:

- a. Suchen und öffnen Sie die Anwendung **Dienste**.
- b. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Dell SupportAssist**.
- c. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **Beenden** und klicken Sie dann auf **Neustart**.

13. Ich habe ein Hardwareproblem auf meinem PC. Warum wird es nicht durch SupportAssist erkannt?

Wenn kein Hardwarefehler erkannt wird, stellen Sie sicher, dass die SupportAssist-Dienste auf dem PC ausgeführt werden. Wenn Sie überprüfen möchten, ob die SupportAssist-Dienste ausgeführt werden:

- a. Suchen und öffnen Sie die Anwendung **Dienste**.
- b. Überprüfen Sie, ob der Status **Wird ausgeführt** für die folgenden Dienste auf Ihrem PC angezeigt wird:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service-API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support
 - Dell Client Management Service

14. Wo kann ich Details der Optimierungen einsehen, die während einer geplanten oder manuell ausgelösten Optimierung auf meinem PC durchgeführt wurden?

SupportAssist bewahrt die Details aller Ereignisse und Aktivitäten auf, die in den letzten 90 Tagen durchgeführt wurden. Auf der Seite **Verlauf** können Sie die Details für einen Monat, eine Woche oder einen speziellen Tag anzeigen lassen.

15. Warum nehmen Optimierungen in SupportAssist mehr Zeit in Anspruch, als auf den Kacheln angegeben?

Die auf den PC-Optimierungskacheln angegebene Dauer ist nur eine Schätzung, die auf Ihrer PC-Konfiguration basiert. Die tatsächlich erforderliche Zeit für die Ausführung der Optimierungen kann von der Schätzung abweichen.

16. Wenn ich auf „DellConnect Sitzung starten“ klicke und die Bedingungen akzeptiere, hat der Support-Mitarbeiter keinen Remote-Zugriff auf meinen PC. Was soll ich tun?

Bitte Sie den Support-Mitarbeiter, die aktuelle Sitzung zu beenden und eine neue DellConnect Sitzung zu initiieren.

17. Warum wird, wenn ich auf „Sitzung starten“ klicke, eine Meldung angezeigt, die besagt, dass keine aktive Dell RemoteAssist-Sitzung vorhanden ist?

Sie können eine Dell RemoteAssist-Sitzung erst starten, nachdem Sie von einem Mitarbeiter des technischen Supports von Dell initiiert wurde. Um dieses Problem zu vermeiden, klicken Sie auf **Sitzung starten**, nachdem die Sitzung initiiert wurde.

18. Wenn ich die Maus auf den Service-Tag oder die PC-Modellnummer bewege, wird „Unbekannte Gewährleistung“ angezeigt. Warum?

Unbekannte Gewährleistung könnte aus einem der folgenden Gründe angezeigt werden:

- SupportAssist ist nicht mit dem Internet verbunden. Gehen Sie auf die Seite **Fehlerbehebung** für Schritte zur Behebung von Problemen mit der Internetverbindung.
- Ihr PC verbindet sich über einen Proxyserver mit dem Internet. Stellen Sie sicher, dass Sie die Proxy-Einstellungen in SupportAssist konfiguriert haben. Siehe [Konfigurieren der Interneteinstellungen](#).
- Ihr PC verfügt möglicherweise über keine gültige Gewährleistung. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um Hilfe zu erhalten.

19. Während der Optimierung wurde SupportAssist unterbrochen. Was soll ich tun?

Beenden Sie SupportAssist und öffnen Sie es neu. Versuchen Sie dann erneut, die Optimierung durchzuführen. Sollte das Problem weiterhin bestehen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- a. Suchen und öffnen Sie die Anwendung **Dienste**.
- b. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Dell SupportAssist**.
- c. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **Beenden** und klicken Sie dann auf **Neustart**.

20. Ich erhalte keine Benachrichtigungen für Treiberaktualisierungen. Was soll ich tun?

Wenn Ihr Serviceplan abgelaufen ist, zeigt SupportAssist keine Benachrichtigungen zu verfügbaren Treiberaktualisierungen für Ihren PC an. Sie müssen Ihren Serviceplan verlängern, um Benachrichtigungen zu Treiberaktualisierungen zu erhalten.

21. Kann ich das BIOS auf einem PC mit aktivierter BitLocker-Verschlüsselung aktualisieren?

Es wird empfohlen, dass Sie die BitLocker-Verschlüsselung auf dem PC deaktivieren, bevor Sie das BIOS aktualisieren.

22. Wenn ich einen Hardwarescan durchführe, wird das Ergebnis auf der Seite Verlauf als falsch konfiguriert angezeigt. Auf der Kachel Hardware scannen wird jedoch keine Benachrichtigung angezeigt. Warum?

Wenn SupportAssist eine Komponente während des Hardwarescans nicht scannen konnte, wird der Status **Falsch konfiguriert** angezeigt. Deshalb sehen Sie auf der Kachel **Hardware scannen** keine Benachrichtigung. Beim nächsten manuell eingeleiteten oder automatisierten Scan wird die Komponente von SupportAssist erneut gescannt.

23. Wo kann ich die Zusammenfassung der Dateien und Einstellungen anzeigen, die mithilfe von Dell Migrate migriert wurden?

Um die Dateien und Einstellungen anzuzeigen, die in der letzten Sitzung migriert wurden, gehen Sie zur Startseite von Dell Migrate und klicken Sie auf **Zusammenfassung anzeigen**. Sie können auch eine Zusammenfassung aller Dateien und Einstellungen, die während der letzten 90 Tage migriert wurden, auf der Seite **Verlauf** anzeigen.

24. Warum fordert Dell Data Assistant mich auf, Windows Reset zu verwenden, wenn Dell SupportAssist OS Recovery auf meinem PC installiert ist?

Dell Data Assistant fordert Sie nur auf, Ihren PC mit Dell Reset zu löschen, wenn Dell SupportAssist OS Recovery Version 5.3 oder höher auf Ihrem PC installiert ist. Wenn eine frühere Version von Dell SupportAssist OS Recovery auf Ihrem PC installiert ist, werden Sie aufgefordert, Windows Reset zu verwenden.

25. Während der Datenmigration erhalte ich den Fehler „Die Migration kann nicht abgeschlossen werden“. Was könnte der Grund dafür sein?

Sie verwenden möglicherweise eine veraltete Version von Dell Data Assistant. Laden Sie die neueste Version von <https://www.dell.com/Migrate> herunter und wiederholen Sie die Migration. Stellen Sie sicher, dass von SupportAssist ebenfalls die neueste Version ausgeführt wird.

26. Warum wird der Fortschritt der Migration nach einem bestimmten Prozentsatz angehalten?

Dies kann an unzureichenden Zugriffsberechtigungen für bestimmte Benutzerdateien liegen. Stellen Sie sicher, dass Sie als Administrator am PC angemeldet sind und dass die Dateien, die Sie migrieren möchten, nicht zu einem anderen Nutzerprofil gehören.

27. Die Datenmigration schlägt mit dem Fehler „Dieser PC ist nicht mit einem Netzwerk verbunden“ fehl. Was könnte der Grund dafür sein?

Dieser Fehler kann auftreten, wenn die Netzwerkverbindung während der Migration getrennt wird. Informationen zum Beheben der Netzwerkprobleme und zum Wiederholen der Migration finden Sie im Abschnitt **Fehlerbehebung von Problemen durch Netzwerktrennung während der Migration** im *Dell Migrate Benutzerhandbuch*, das auf der Dokumentationsseite für [Dell Data Assistant](#) verfügbar ist.

28. Auf meinem PC läuft zurzeit die Version 3.9.2 von SupportAssist. Warum kann ich kein Update auf die neueste Version ausführen?

Sie verwenden möglicherweise die Betriebssystemversion Windows 10 RS3 oder früher. Um die SupportAssist-Version auf 3.10 oder höher zu aktualisieren, müssen Sie zunächst ein Upgrade der Betriebssystemversion auf Windows 10 RS4 oder höher durchführen.

SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch – Ressourcen

In diesem Abschnitt sind die Dokumentationsressourcen und andere nützliche Links aufgelistet, die weitere Informationen zu SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch bereitstellen.

Tabelle 13. SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch – Ressourcen

Inhalt	Ressource	Navigieren Sie zu .
Mindestanforderungen, Installation und Produktfunktionen	SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch, Version 3.10.2 – Benutzerhandbuch	SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch – Benutzerhandbücher
Neue Funktionen, Verbesserungen, bekannte Probleme und Einschränkungen in der Version	SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch, Version 3.10.2 – Versionshinweise	
Video-Tutorials für weitere Informationen zu den Funktionen von SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch	SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch – Playlist	YouTube
Fragen zu SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch	Community-Forum	SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch – Community

Kontaktaufnahme mit Dell

Dell stellt verschiedene online-basierte und telefonische Support- und Serviceoptionen bereit. Die Verfügbarkeit ist je nach Land, Region und Produkt unterschiedlich und bestimmte Dienstleistungen sind in Ihrer Region eventuell nicht verfügbar. Wenn Sie nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, können Sie Kontaktinformationen auch auf Ihrer Auftragsbestätigung, dem Lieferschein, der Rechnung oder im Dell Produktkatalog finden.

Schritte

1. Führen Sie folgende Schritte durch, um den Vertrieb, den Technischen Support und den Customer Service von Dell zu kontaktieren:
 - a. Gehen Sie zu <https://www.dell.com/support>.
 - b. Wählen Sie das Land bzw. die Region in der Auswahlliste unten auf der Seite.
 - c. Klicken Sie auf **Support kontaktieren** und wählen Sie den entsprechenden Support-Link aus.
2. Um Handbücher und Dokumente zu finden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a. Gehen Sie zu <https://www.dell.com/support>.
 - b. Klicken Sie auf **Alle Produkte durchsuchen**.
 - c. Wählen Sie die entsprechende Produktkategorie und anschließend das gewünschte Produkt aus.
 - d. Um die Handbücher und Dokumente anzuzeigen oder herunterzuladen, klicken Sie auf die Registerkarte **Dokumentation**.
Sie können über <https://www.dell.com/serviceabilitytools> auch direkt auf die Handbücher und Dokumente für die Wartungstools zugreifen.