

SupportAssist for Home PCs, 3.10.2-es verzió

Felhasználói kézikönyv

Megjegyzés, Vigyázat és Figyelmeztetés

 **MEGJEGYZÉS:** A MEGJEGYZÉSEK a számítógép biztonságosabb és hatékonyabb használatát elősegítő, fontos tudnivalókat tartalmazzák.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A „FIGYELMEZTETÉS” üzenet hardver-meghibásodás vagy adatvesztés potenciális lehetőségére hívja fel a figyelmet, egyben közli a probléma elkerülésének módját.

 **VIGYÁZAT:** A VIGYÁZAT jelzés az esetleges tárgyi vagy személyi sérülés, illetve életveszély lehetőségére hívja fel a figyelmet.

Fejezetszám: 1: Bevezető.....	5
Főbb funkciók.....	5
A dokumentum célja.....	5
Célközönség.....	6
Új és továbbfejlesztett funkciók.....	6
Támogatott számítógépek.....	6
A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok.....	6
További szolgáltatási ajánlatok.....	9
Fejezetszám: 2: A SupportAssist otthoni számítógépekhez alkalmazás használatának megkezdése.....	10
A számítógépre vonatkozó minimális követelmények.....	10
A SupportAssist telepítése otthoni számítógépekre.....	10
A SupportAssist felhasználói felülete.....	11
A nyelv beállításának módosítása.....	12
SupportAssist-profil létrehozása.....	12
Dell-fiók létrehozása.....	13
Bejelentkezés egy közösségi oldal fiókjával.....	13
A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítése.....	13
Másik SupportAssist-profil használata.....	14
Internetbeállítások konfigurálása.....	14
Ütemezett vizsgálatok és optimalizációk.....	14
Automatikus ellenőrzések és optimalizálások ütemezése.....	14
A SupportAssist manuális frissítése.....	15
Értesítések.....	15
Értesítések a SupportAssist felhasználói felületén.....	15
Értesítések a Windows Műveletközpontban.....	16
Bannerek a SupportAssist kezdőlapján.....	18
A SupportAssist értesítéseinek letiltása.....	18
A SupportAssist eltávolítása.....	19
Fejezetszám: 3: A rendszer alaphelyzetbe állításának áttekintése.....	20
A számítógép gyári beállításainak visszaállítása.....	20
A számítógép alaphelyzetbe állítása és az operációs rendszer frissítése.....	21
A rendszerjavítási beállítások konfigurálása.....	21
A számítógép javítása.....	22
Fejezetszám: 4: A Dell Migrate áttekintése.....	23
Adatok áttelepítése a régi számítógépről az új számítógépre.....	24
A régi számítógép törlése és visszaállítása.....	25
Fejezetszám: 5: Illesztőprogramok és letöltések áttekintése.....	27
Frissítések fontossági csoportosítása.....	27
Illesztőprogram-frissítések telepítése.....	27
Illesztőprogram-frissítések eltávolítása.....	28

Az Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései.....	28
Fejezetszám: 6: A számítógép hardverének vizsgálata.....	29
Egy adott hardverösszetevő vizsgálata.....	29
Gyors hardvervizsgálat futtatása.....	30
Terheléses teszt futtatása.....	30
Fejezetszám: 7: A számítógép optimalizálása.....	32
Fájlok törlése.....	32
A számítógép teljesítményének beállítása.....	32
Hálózat optimalizálása.....	33
Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása.....	33
Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása.....	33
Az összes számítógép-vizsgálat és -optimalizálás futtatása.....	34
Fejezetszám: 8: A virtuális asszisztens áttekintése.....	36
Fejezetszám: 9: Támogatási kérelem létrehozása.....	37
Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához.....	37
Támogatási kérelem manuális létrehozása.....	38
Probléma részletei oldal.....	38
Probléma összegzése oldal.....	39
Kiszállítható alkatrészek.....	39
Fejezetszám: 10: A hibaelhárítás áttekintése.....	40
Fejezetszám: 11: Előzmények áttekintése.....	41
Fejezetszám: 12: Támogatás kérése.....	42
Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak.....	43
Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak.....	43
Távoli problémamegoldás.....	43
Távoli problémamegoldás engedélyezése a RemoteAssist segítségével.....	43
Távoli problémamegoldás engedélyezése a Távoli segítséggel.....	44
Fejezetszám: 13: Visszajelzés adása.....	45
Fejezetszám: 14: Gyakran ismételt kérdések.....	46
Fejezetszám: 15: SupportAssist for Home PCs – források.....	49
Fejezetszám: 16: Forduljon a Dellhez.....	50

Bevezető

A SupportAssist úgy automatizálja a Dell-támogatást, hogy proaktívan és prediktíven azonosítja a számítógépen előforduló hardver- és szoftverproblémákat. A SupportAssist a számítógép teljesítményével és stabilizálásával kapcsolatos problémákat kezel, biztonsági fenyegetéseket előz meg, hardverproblémákat figyel és észlel, valamint a Dell műszaki támogatás használatának folyamatát automatizálja. A SupportAssist a Dell szolgáltatási csomagtól függetlenül a manuális vizsgálatok során észlelt problémák esetében is automatizálja a támogatási kérelmek létrehozását. A SupportAssist különböző szolgáltatási csomagokban elérhető funkcióival kapcsolatos további tájékoztatásért lásd: [A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#).

MEGJEGYZÉS: Ebben a dokumentumban a „számítógép” kifejezés alatt Dell laptopok, asztali számítógépek, átjárók és beágyazott számítógépek értendők.

A SupportAssist lehetővé teszi a számítógép optimalizálását a nemkívánatos fájlok eltávolításával, a hálózati beállítások optimalizálásával, a számítógép teljesítményének finomhangolásával, és a vírusok és rosszindulatú programok eltávolításával. Az eszköz a számítógéphez elérhető illesztőprogram-frissítéseket is azonosítja.

A SupportAssist összegyűjti és biztonságosan eljuttatja a Dell műszaki támogatáshoz a szükséges számítógép-információkat. Az összegyűjtött adatok révén a Dell kibővített, hatékonyabb és gyorsabb támogatást képes nyújtani.

A SupportAssist for Home PCs megfelel a Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 szabványnak, és együttműködik az olyan kiegészítő technológiákkal, mint a képernyőolvasók, a képernyőnagyítók és a hangfelismerő szoftverek.

MEGJEGYZÉS: Miközben kiegészítő technológiákat használ, ne a számítógép egerét a SupportAssist felhasználói felületén belül történő navigálásra. A navigáláshoz csak a számítógép billentyűzetét használja.

Főbb funkciók

- Előjelző és proaktív problémaészlelés és riasztás.
 - A számítógéphez elérhető illesztőprogram-frissítések manuális vagy automatikusan ellenőrzése.
 - A számítógép hardverének manuális vagy automatikus vizsgálata az esetleges problémák azonosításához.
 - Támogatási kérelmek automatikus létrehozása a számítógépen észlelt hardverproblémákhoz.
 - Támogatási kérelmek manuális létrehozása a számítógép észlelt problémákhoz.
 - Törölheti az ideiglenes fájlokat, optimalizálhatja a hálózati kapcsolatot, finomhangolhatja a számítógép teljesítményét, valamint eltávolíthatja a vírusokat és a rosszindulatú programokat.
 - A számítógép azonnali visszaállítása egy korábbi állapotra a rendszerindítási vagy a teljesítménnyel kapcsolatos egyéb problémák megoldásához.
 - Másolja a helyi merevlemezre vagy külső tárolóeszközre a személyes fájlokat a számítógép alaphelyzetbe állítása során.
 - Telepítse a gyári operációs rendszert a számítógépre, vagy frissítsen a számítógéphez elérhető legújabb operációs rendszerre.
 - Engedély arra, hogy a Dell műszaki támogatási ügynökei távolról kezdeményezhessenek illesztőprogram- és hardverellenőrzéseket a számítógépen a problémák elhárítása és megoldása érdekében.
 - Fájlok és beállítások átvitele az új Dell számítógépre a régi számítógépről a Dell Migrate szolgáltatás segítségével.
- MEGJEGYZÉS:** Az adott rendszeren elérhető főbb SupportAssist-funkciók a számítógépre megkötött Dell szolgáltatási csomagtól függenek.

A dokumentum célja

Ez a dokumentum a SupportAssist for Home PC-k 64 bites Windows 10 RS4 és újabb operációsrendszer-változatokon történő használatával kapcsolatos információkat tartalmazza.

A SupportAssist S módú Windows 10 operációs rendszerű számítógépeken való használatával kapcsolatban lásd a *SupportAssist for Home PCs S módú Windows 10 rendszerre készült változatának felhasználói kézikönyvét* a [SupportAssist for Home PCs](#) dokumentációs oldalán.

Célközönség

A jelen dokumentum célközönségéhez azok a felhasználók tartoznak, akik az otthoni számítógépekhez készített SupportAssist használatával figyelik számítógépeiket. A dokumentum az olyan szervezetek alkalmazottai számára is hasznos, amelyeknél nincs rendszergazda, és maguk végzik a számítógépek figyelését a SupportAssist használatával.

Új és továbbfejlesztett funkciók

- A SupportAssist for Home PCs már Windows 11 operációs rendszeren is futtatható.
- Ez a kiadás biztonsági és hibajavításokat is tartalmaz.

Támogatott számítógépek

A SupportAssist a következő Dell PC-ken használható 64 bites Windows 10 RS4 és későbbi verziójú operációs rendszerekkel:

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

MEGJEGYZÉS: A SupportAssist nem támogatott a virtuális gépeken.

A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

A SupportAssist proaktívan és prediktíven észleli a számítógépen előforduló esetleges hardver- és szoftverproblémákat, és értesítést jelenít meg róluk. A SupportAssist a szolgáltatási csomagjától függően automatizálja és megkönnyíti a Dell műszaki támogatása igénybevételét.

A következő táblázat összefoglalja a SupportAssist főbb funkcióit az aktív Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus és Dell Software Support (DSS) szolgáltatási csomagok esetében.

MEGJEGYZÉS: A DSS csak az XPS, az Alienware, az Inspiron és a G Series számítógépekhez érhető el az Egyesült Államokban aktív Basic vagy lejárt szolgáltatás csomaggal.

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

A SupportAssist képességei	Leírás	Dell szolgáltatási csomagok					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Hardver- és szoftvervizsgálatok ütemezése	Igény szerint ütemezheti a hardver- és szoftvervizsgálatokat. A SupportAssist a vizsgálatokat az ütemezés szerint végzi el.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fájlok törlése manuálisan	A számítógépről manuálisan is törölheti az ideiglenes, felesleges	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok (folytatódik)

A SupportAssist képességei	Leírás	Dell szolgáltatási csomagok					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
	és egyéb nem kívánatos fájlokat.						
A számítógép manuális teljesítményhangolása	A számítógép teljesítményének finomhangolásához módosíthat az energiaellátási beállításokon, a regisztrációs adatbázis fájljain, valamint a memórialefoglalásokon.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A hálózati kapcsolat manuális optimalizálása	A hálózati kapcsolat optimalizálása érdekében módosíthatja a beállításait, hogy hatékony és stabil hálózattal rendelkezzen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hibaelhárítás manuálisan	A gyakori számítógép-problémákat meg tudja oldani, ha követi a részletes útmutatásokat és videós oktatóanyagokat, amelyek elérhetők a hibaelhárítási oldalon.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Illesztőprogramok manuális vizsgálata és frissítése	Manuálisan vizsgálhatja és telepítheti a számítógéphez elérhető illesztőprogram-frissítéseket.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Önkiszolgáló cserealkatrész-igénylések manuális vizsgálattal	Ha a rendszer problémát érzékel egy garanciális alkatrészrel kapcsolatban a manuális vizsgálat során, felkéri a felhasználót, hogy erősítse meg a szállítási címét a cserealkatrész küldéséhez.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Önkiszolgáló cserealkatrész-igénylés automatizált vizsgálattal	Ha a rendszer problémát érzékel egy garanciális alkatrészrel kapcsolatban az automatizált vizsgálat során, kéri a felhasználót, hogy erősítse meg a szállítási címét a cserealkatrész küldéséhez.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Helyszíni támogatás kérése önállóan cserélhető	Kérheti a Dell szolgáltatási szakemberének látogatását az önállóan	✗	✓	✓	✓	✓	✗

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok (folytatódik)

A SupportAssist képességei	Leírás	Dell szolgáltatási csomagok					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
alkatrész cseréjéhez ¹	cserélhető alkatrészek cseréjéhez is az Ön által megadott helyszínen.						
Támogatási kérelem automatikus létrehozása	Ha az ütemezett vizsgálat egy problémát észlel, automatikusan létrehoz egy támogatási kérelmet, és a Dell műszaki támogatás szakértője felveszi Önnel a kapcsolatot a probléma megoldása érdekében.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Ügyféltámogatási igénylés kézi létrehozása	A SupportAssist által nem észlelt problémák esetén manuálisan is létrehozhat támogatási kéréseket.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Vírusok és rosszindulatú programok manuális eltávolítása ²	Vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlok elkülönítése, eltávolítása és visszaállítása a számítógépek biztonságban tartása érdekében.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Prediktív problémaészlelés és támogatási kérelmek létrehozása a hibák megelőzése érdekében ³	Ha egy alkatrésze kiderül, hogy meghibásodhat, a rendszer riasztást küld erről. A SupportAssist nyit egy támogatási kérelmet, a Dell műszaki támogatási szakembere pedig felveszi Önnel a kapcsolatot a cserealkatrész kiszállítása érdekében.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Értesítés az ütemezett vizsgálat során észlelt számítógép-optimalizálási problémákról	Egy értesítés jelenik meg a Windows műveletközpontjában az ütemezett vizsgálatok során észlelt számítógép-optimalizálási problémákról.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Automatizált számítógép-optimalizálás ³	A SupportAssist automatikusan optimalizálja a számítógépet az automatizált vizsgálatok során.	✗	✗	✗	✓	✓	✓

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok (folytatódik)

A SupportAssist képességei	Leírás	Dell szolgáltatási csomagok					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Preferált kapcsolatfelvételi időszak megadása ⁴	Megadhatja, hogy mikor szeretné fogadni a kapcsolatfelvételt. A Dell műszaki támogatási szakembere csak a megadott órákban veszi fel Önnel a kapcsolatot.	✘	✘	✔	✘	✔	✔

1 A helyszíni támogatás kérése az önállóan cserélhető alkatrész cseréjéhez nem minden területen érhető el.

2 A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció egyes régiókban, például Kínában, nem érhető el.

3 A meghibásodások prediktív elemzésen alapuló észlelése a merevlemezekre, az SSD-meghajtókra, az akkumulátorokra, a hőérzékelőkre és az asztali gépek ventilátoraira vonatkozik.

4 A preferált kapcsolatfelvételi időszak megadása csak az Amerikai Egyesült Államokban vagy Kanada területén tartózkodó ügyfelek számára érhető el.

További szolgáltatási ajánlatok

A meglévő SupportAssist-funkciók mellé további szolgáltatási ajánlatokat vásárolhat számítógépéhez.

Az alábbi táblázat a számítógépéhez megvásárolható szolgáltatási ajánlatokat részletezi:

2. táblázat: További szolgáltatási ajánlatok

Szolgáltatási ajánlat	Leírás	Elérhetőség
Dell Software Support (DSS)	Automatikus szoftveroptimalizálás és vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása alapszintű vagy lejárt szolgáltatási csomaggal rendelkező számítógépen. A DSS szolgáltatási csomaghoz elérhető SupportAssist-funkciókkal kapcsolatos további információkért lásd: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok .	Az XPS, az Alienware, az Inspiron és a G Series számítógépekhez érhető el az Egyesült Államokban aktív Basic vagy lejárt szolgáltatáscsomaggal.
Dell Migrate	Biztonságosan áttelepítheti személyes adatait új számítógépére bármilyen más számítógépről, amelyen Windows operációs rendszer fut. Az adatok áttelepítése után törölheti a régi számítógépén lévő adatokat, és alaphelyzetbe állíthatja a gépet, mielőtt eladná, elajándékozná vagy becserélné azt. i MEGJEGYZÉS: A jelen dokumentumban az adat kifejezés az áttelepíteni kívánt fájlokat és beállításokat jelenti. A régi számítógép kifejezés arra a számítógépre utal, amelyről áttelepíti az adatokat, míg az új számítógép kifejezés azt a Dell számítógépet jelenti, amelyre áttelepíti az adatokat.	Az Inspiron, a G Series, az XPS és az Alienware számítógépekhez érhető el bizonyos régiókban. A támogatott régiók listájáról lásd a Supported locales (Támogatott helyek) szakaszt a <i>Dell Migrate felhasználói útmutatójában</i> , amely a Dell Data Assistant dokumentációs oldaláról érhető el.


A SupportAssist otthoni számítógépekhez alkalmazás használatának megkezdése

A SupportAssist telepítetten található meg a Dell gyárból szállított összes számítógépen. Ha nincs előzetesen telepítve, a fejezetben ismertetett utasításokat követve telepítse, konfigurálja és használja a SupportAssist alkalmazást.

A számítógépre vonatkozó minimális követelmények

A következő táblázat a SupportAssist számítógépre vonatkozó minimális követelményeit sorolja fel.

3. táblázat: A számítógépre vonatkozó minimális követelmények

Elemek	Követelmények
Operációs rendszer	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 és újabb (csak 64 bites) • Microsoft Windows 11
Szoftver	Microsoft .NET-keretrendszer, 4.7.2  MEGJEGYZÉS: Ha nincs telepítve a Microsoft .NET-keretrendszer 4.7.2-es verziója, a SupportAssist telepíti a számítógépre a Microsoft .NET-keretrendszer legújabb verzióját.
Webböngésző	Microsoft Edge, Internet Explorer 10 vagy újabb
Hardver	<ul style="list-style-type: none"> • Memória (RAM) – 2 GB Windows 10 esetén, illetve 4 GB Windows 11 esetén • Szabad hely a merevlemezen – 1 GB
Hálózat	Internetkapcsolat
Portok	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 – A SupportAssist felhasználói felületének megnyitása • 9012 – A Dell SupportAssist szolgáltatással való kommunikáció • 8883, 8884, 8885 vagy 8886 – A Dell támogatási webhelyével való kommunikáció • 28283 – Dell számítógép másik számítógéppel való párosítása adatok átviteléhez • 28100–28700 – Adatok átvitele Dell számítógépre egy másik számítógépről A számítógépnek csatlakoznia kell a következő helyekhez: <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


A SupportAssist telepítése otthoni számítógépekre

Alapértelmezés szerint SupportAssist telepítve van a Dell gyárból kiszállított összes számítógépre. Ha a SupportAssist nincs telepítve a számítógépre, manuálisan letöltheti és telepítheti.

Előfeltételek

- A számítógépnek eleget kell tennie a SupportAssist minimális követelményeinek. Lásd [A számítógépre vonatkozó minimális követelmények](#).
- Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Lépések

1. Keresse fel a www.dell.com/supportassistforpcs oldalt.
2. Kattintson a **Letöltés most** elemre.
A SupportAssistInstaller.exe fájl letöltődik.
3. Kattintson duplán a SupportAssistInstaller.exe fájlra.
A telepítés előrehaladása a **SupportAssist-telepítő** ablakban jelenik meg, és telepítés után a rendszer egy parancsikont hoz létre az asztalon.
 **MEGJEGYZÉS:** 16299-es buildszámú vagy újabb operációs rendszert futtató számítógépeken a parancsikont nem jön létre.
4. Kattintson az **Indítás** elemre.
Megjelenik a SupportAssist for Home PCs felhasználói felülete.

A SupportAssist felhasználói felülete

A SupportAssist felhasználói felülete a következő oldalakat tartalmazza:


- Kezdőlap
- Hibaelhárítás
- Előzmények
- Támogatás kérése

Amikor első alkalommal indítja el a SupportAssist alkalmazást, vagy még nem hajtott végre ellenőrzést, illetve optimalizálást, a **Kezdőlap** alapértelmezett nézete jelenik meg. Kattintson a **Futtatás most** gombra az összes ellenőrzés és optimalizálás elindításához.


Ha korábban futtatott már ellenőrzést és optimalizálásokat, akkor a következő adatok jelennek meg a **Kezdőlapon** és az **Előzmények** oldalon:


- A merevlemezen felszabadított tárhely mérete
- A telepített illesztőprogram-frissítések száma vagy a rendelkezésre álló illesztőprogram-frissítések száma
- Optimalizált fájlok száma
- Eltávolított vírusok és rosszindulatú programok száma

Megjelenik a számítógép aktuális Dell szolgáltatási csomagja és a számítógépre vonatkozó egyéb szolgáltatási csomagok is. Ha az aktuális szolgáltatási csomagra kattint, megjelennek az adott szolgáltatási csomagba foglalt szolgáltatások. Ha bármely más alkalmazandó szolgáltatási csomagra kattint, megjelenik a szolgáltatási csomag frissítésének lehetősége.

Ellenőrzés vagy optimalizálás elvégzéséhez kattintson a . A szolgáltatási csomagjától függően az alábbi csempék jelenhetnek meg. A SupportAssist különböző szolgáltatási csomagokban elérhető funkcióival kapcsolatos további tájékoztatásért lásd: [A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#).

- **Illesztőprogramok és letöltések**
- **Hardvervizsgálat**
- **Fájlok törlése**
- **Teljesítmény beállítása**
- **Hálózat optimalizálása**
- **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása**

 **MEGJEGYZÉS:** Kritikus hardverprobléma észlelése esetén minden számítógép-optimalizálási csempe letiltva marad, amíg létre nem hoz egy támogatási kérelmet.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha nem rendelkezik rendszergazdai jogosultsággal a számítógépen, csak a **Hardvervizsgálat** csempe van engedélyezve.

Ha a számítógépéhez bármilyen további Dell szolgáltatási ajánlat alkalmazható, akkor az azok megtekintéséhez, megvásárlásához vagy használatához vezető hivatkozás az alsó panelen jelenik meg. A Dell szolgáltatási ajánlatokkal kapcsolatos további információk: [További szolgáltatási ajánlatok](#).

Ha a szervizcímkére húzza a mutatót, megjelenik a számítógép típuszáma és a következő részletes adatok:

- **Garancia részletei** – a számítógéphez tartozó szolgáltatáscsomag és szolgáltatási ajánlatok, az érvényesség kezdő és lejárat dátuma.
- **Szervizcímke** – a számítógép egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus azonosító.
- **Gyorsszerviz kódja** – Az a számsor, amely az automatikus telefonos segélykérés során használható, például 987-674-723-2.
- **Memória** – a számítógép RAM-memóriájának mennyisége, például 16 GB.
- **Processzor** – a számítógép processzorának típusa, például Intel Core i5 6200U.
- **Operációs rendszer** – a számítógépre telepített operációs rendszer, például Microsoft Windows 10 Pro.


A nyelv beállításának módosítása

Erről a feladatról

A SupportAssist 24 nyelven elérhető. Alapértelmezett módon a SupportAssist az operációs rendszer nyelvén indul el. A nyelvet tetszés szerint módosíthatja.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felületének jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, majd a **Nyelv kiválasztása** lehetőségre. Megjelenik a nyelvek listája.
2. Válassza ki a kívánt nyelvet.
3. A SupportAssist újraindításához a választott nyelven kattintson az **Igen** gombra.

A SupportAssist újraindul a választott nyelven, és egy  ikon jelenik meg a kiválasztott nyelv mellett.

SupportAssist-profil létrehozása

Előfeltételek


Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

A SupportAssist-profil lehetővé teszi, hogy megkapja a számítógép szolgáltatási csomagjához elérhető automata támogatási funkciókat. SupportAssist-profil a Dell Fiókjával vagy közösségimédia-fiókjával tud létrehozni.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist kezelőfelületének jobb felső sarkában a **Profil** elemre, majd a **Profil kitöltése** lehetőségre.
 - Ha még nem fogadta el a SupportAssist használati feltételeit, megjelenik egy üzenet. Kattintson az **Olvassa el a SupportAssist használati feltételeit** hivatkozására, fogadja el a szerződési feltételeket, kattintson a **Mentés** gombra, majd próbálja újra.
 - Ha a SupportAssist nem tud kapcsolódni az internetre, megjelenik egy üzenet. A probléma megszüntetéséhez kattintson a hibaüzenet alatt látható hibaelhárítási hivatkozásokra, majd próbálkozzon újra.
2. A Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldalán végezze el a következő lépések valamelyikét:
 - Ha már van Dell-fiókja, és egyszeri jelszóval szeretne bejelentkezni, végezze el az alábbi lépéseket:
 - a. Kapcsolja be az **Egyszeri jelszó küldése e-mailben** kapcsolót.
 - b. Adja meg e-mail-címét, és az e-mail elküldéséhez kattintson a **Jelszó küldése** lehetőségre.
 - c. Adja meg a jelszót, és kattintson a **Bejelentkezés** lehetőségre.
 - Ha már rendelkezik Dell-fiókkal, gépelje be bejelentkezési adatait, majd kattintson a **Bejelentkezés** gombra.
 - Ha még nincs Dell Fiókja, a bejelentkezéshez hozzon létre egyet. Lásd [Dell-fiók létrehozása](#).
 - Jelentkezzen be közösségi média fiókjával. Lásd [Bejelentkezés egy közösségi oldal fiókjával](#).
3. A **Kapcsolattartási adatok és szállítási cím** oldalon adja meg a kapcsolattartási adatait és a szállítási címet.
4. Válassza ki a preferált kapcsolattartási módot és időszakot.

 **MEGJEGYZÉS:** A preferált kapcsolattartási időszak beállítás csak aktív Premium Support vagy Premium Support Plus szolgáltatáscsomaggal rendelkező számítógépek esetében érhető el az Egyesült Államokban, vagy Kanada területén tartózkodó ügyfelek számára érhető el.

5. Másodlagos kapcsolattartási adatok megadásához jelölje be a **Másodlagos kapcsolattartási adatok megadása** jelölőnégyzetet, majd adja meg az adatokat.

- Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist automatikusan hozzon létre támogatási kérelmeket, törölje a **Támogatási kérelmek automatikus létrehozása** jelölőnégyzet kijelölését.

MEGJEGYZÉS: A támogatási kérelem automatikus létrehozása csak aktív ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support vagy Premium Support Plus szolgáltatási csomaggal rendelkező számítógépek esetében érhető el és alkalmazható.

- Kattintson a **Kész** gombra.
 - Ha a szállítási adatok érvénytelenek, megjelenik az adatok frissítését kérő üzenet. Az adatok frissítéséhez kattintson a **Frissítés és befejezés** elemre.
 - Ha a kiszállítási cím érvényes, a SupportAssist kezelőfelületének jobb felső sarkában megjelenik az utónév és a vezetéknév.

Dell-fiók létrehozása

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Lépések

- A Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldalának **Fiók létrehozása** részén adja meg az utónevét, a vezetéknévét, az e-mail-címét és a jelszavát.

MEGJEGYZÉS: A jelszónak tartalmaznia kell egy nagybetűt, egy kisbetűt és egy számot. A jelszónak 8–12 karakter hosszúságúnak kell lennie.

- Adja meg újra a jelszót.
- Kattintson a **Fiók létrehozása** gombra.
Ekkor létrejön a Dell-fiók, és egyúttal bejelentkezik a SupportAssist rendszerbe.

Bejelentkezés egy közösségi oldal fiókjával

Előfeltételek

- Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.
- Érvényes fiókkal kell rendelkeznie az alábbi közösségi média platformok valamelyikén:
 - Google Plus
 - Facebook

Lépések

- A Dell-fiókom **Bejelentkezés** oldalán kattintson a kívánt közösségi média ikonjára.
- Az adott közösségi média bejelentkezési oldalán adja meg a megfelelő mezőkben a felhasználónevét vagy e-mail-címét és jelszavát.
- Kattintson a **Bejelentkezés** gombra.
A közösségi média fiókban megadott azonosító adatokkal létrejön egy Dell-fiók.

A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítése

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Lépések

- Kattintson a SupportAssist felhasználói felület jobb felső sarkában a **felhasználónévre**, majd a **Profiladatok** elemre. Megjelenik a **Kapcsolattartási és szállítási cím** oldal.
- Frissítse a szükséges adatokat, majd kattintson a **Kész** gombra.
 - Ha a szállítási adatok érvénytelenek, megjelenik az adatok frissítését kérő üzenet. Az adatok frissítéséhez kattintson a **Frissítés és befejezés** elemre.
 - Ha a szállítási adatok érvényesek, megjelenik a **Kezdőlap**.

Másik SupportAssist-profil használata

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist ablak jobb felső sarkában a *felhasználónévre*, majd a **Másik profil használata** elemre.
2. Kattintson a **Folytatás** gombra.
A jelenlegi profil inaktívulva lesz, a mentett kapcsolattartási és szállítási adatokhoz való hozzáférés megszűnik, és megjelenik a **Kezdőlap**. A profil létrehozására mutató hivatkozás megjelenik a SupportAssist ablak jobb felső sarkában. Lásd [SupportAssist-profil létrehozása](#).

Internetbeállítások konfigurálása


Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

A számítógépnek aktív internetkapcsolattal kell rendelkeznie a SupportAssist automatizált támogatási funkcióinak használatához. A SupportAssist alkalmazást beállíthatja úgy, hogy közvetlenül vagy proxykiszolgálón keresztül kapcsolódjon az internethez.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felület jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, utána pedig a **Beállítások**, majd az **Internet** lehetőségre.
2. Ha a SupportAssist közvetlenül kapcsolódhat az internethez, válassza a **Közvetlen kapcsolat** lehetőséget.
3. Ha a SupportAssist alkalmazásnak proxyhálózaton keresztül kell kapcsolódnia az internethez, végezze el az alábbi lépéseket:
 - a. Válassza a **Csatlakozás proxyn keresztül** lehetőséget.
Megjelennek a proxybeállítások mezői.
 - b. Adja meg a címet, a portszámot, a felhasználónév és a jelszó adatait.
 **MEGJEGYZÉS:** A portszámhoz legfeljebb öt számjegyet adhat meg.
4. Kattintson a **Mentés** gombra.
Ezzel megtörtént az internetbeállítások konfigurálása, és megjelenik a **Kezdőlap**.

Ütemezett vizsgálatok és optimalizációk

A SupportAssist alapértelmezés szerint megvizsgálja a számítógépet, hogy felderítse a hardver problémáit, és meghatározza a szükséges illesztőprogram-frissítéseket és számítógép-optimalizálásokat. A vizsgálatok gyakorisága a számítógép szolgáltatási csomagjától függ.

Ha a vizsgálat sürgős illesztőprogram-frissítést, hardverproblémát, vírust vagy kártevőt észlel, egy értesítés jelenik meg. Az értesítés típusa a számítógépre telepített operációs rendszertől függ. Ha a számítógép rendelkezik aktív ProSupport Plus vagy Premium Support Plus szolgáltatási csomaggal, a SupportAssist a vizsgálat után automatikusan optimalizálja a számítógépet.

Automatikus ellenőrzések és optimalizálások ütemezése

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

A SupportAssist alapértelmezés szerint megvizsgálja a számítógépet, hogy felderítse a hardver problémáit, és meghatározza a szükséges illesztőprogram-frissítéseket és számítógép-optimalizálásokat. A vizsgálatok gyakorisága a számítógép szolgáltatási csomagjától függ.

Ha a vizsgálat sürgős illesztőprogram-frissítést, hardverproblémát, vírust vagy kártevőt észlel, egy értesítés jelenik meg. Az értesítés típusa a számítógépre telepített operációs rendszertől függ. Ha a számítógép rendelkezik aktív ProSupport Plus vagy Premium Support Plus szolgáltatási csomaggal, a SupportAssist a vizsgálat után automatikusan optimalizálja a számítógépet. Megadhatja az időpontot, a gyakoriságot és a napot, amikor a SupportAssist végrehajthatja a számítógép ellenőrzését.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felület jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, utána pedig a **Beállítások**, majd az **Ellenőrzések és optimalizálások ütemezése** lehetőségre.
2. Ellenőrizze, hogy be van-e jelölve az **Automatikus rendszerellenőrzések és -optimalizálások bekapcsolása** jelölőnégyzet.
3. Válassza ki az időpontot, a gyakoriságot és a napot, amikor futtatni szeretné a vizsgálatot. Megjelenik a legközelebbi ütemezett vizsgálat dátuma.
4. Kattintson a **Mentés** gombra. Ezzel megtörtént az automatikus ellenőrzések és optimalizálások konfigurálása, és megjelenik a **Kezdőlap**.


A SupportAssist manuális frissítése

Előfeltételek



- Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.
- Rendelkeznie kell korábban létrehozott SupportAssist-profillal. Lásd [SupportAssist-profil létrehozása](#).

Erről a feladatról

A SupportAssist frissítésével biztosítható, hogy a SupportAssist legújabb funkciói elérhetők legyenek a számítógépen. Ha elérhető egy újabb verzió, a SupportAssist automatikusan frissül az új verzióra. Ha szükséges, a SupportAssist verziója manuálisan is ellenőrizhető és frissíthető.

 **MEGJEGYZÉS:** A SupportAssist frissítései nem érhetők el a Windows 7 operációs rendszerrel működő számítógépeken.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felületének jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, majd a **Névjegy** elemre. A SupportAssist automatikusan ellenőrzi, hogy van-e újabb elérhető SupportAssist-verzió.
 - Ha nincs elérhető frissítés, megjelenik egy  ikon és egy üzenet, amely jelzi, hogy a SupportAssist legújabb verziója van telepítve.
 - Ha van újabb elérhető SupportAssist-verzió, a  ikon és a **Frissítés most** hivatkozás jelenik meg.
2. Kattintson a **Frissítés most** lehetőségre.

Eredmények

A SupportAssist legújabb verziója letöltődik, és telepítve lesz a számítógépre.

Értesítések

A SupportAssist alapértelmezés szerint a hardver- és szoftverproblémákkal, az illesztőprogram-frissítésekkel, a nyitott támogatási kérelmekkel, a szolgáltatási csomagokkal és hasonlókkal kapcsolatos értesítéseket jeleníti meg.

Értesítések a SupportAssist felhasználói felületén

Az alábbi táblázat a SupportAssist megnyitásakor megjelenített értesítéseket összegzi:

4. táblázat: Értesítések a SupportAssist felhasználói felületén

Forgatókönyv	Teendő
Nem lett létrehozva SupportAssist-profil.	<ul style="list-style-type: none">• A SupportAssist-profil létrehozásához kattintson a Profil kitöltése gombra. Lásd SupportAssist-profil létrehozása.

4. táblázat: Értesítések a SupportAssist felhasználói felületén (folytatódik)

Forgatókönyv	Teendő
	<ul style="list-style-type: none"> Az Emlékeztessen később gombra kattintva az értesítés legközelebb 24 óra múlva, a SupportAssist következő megnyitásakor jelenik meg újra. Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist ismét megjelenítse az értesítést, kattintson a Soha ne emlékeztessen lehetőségre.
A Dell műszaki támogatás még dolgozik az Ön támogatási kérelmén.	<ul style="list-style-type: none"> Kattintson az Állapot ellenőrzése online elemre a támogatási kérelem állapotának online megtekintéséhez. Az értesítés elrejtéséhez kattintson az Elrejtés elemre.
Ön az elmúlt 28 napban nem optimalizálta a számítógépet.	<ul style="list-style-type: none"> Az Összes futtatása gombra kattintva futtassa az összes vizsgálatot és optimalizálást a számítógépen. Az Emlékeztessen később gombra kattintva az értesítés legközelebb 24 óra múlva, a SupportAssist következő megnyitásakor jelenik meg újra. Az értesítés elrejtéséhez kattintson a Mégsem lehetőségre.
Az Ön számítógépes szolgáltatási csomagjának időtartama a végéhez közeledik, vagy lejárt.	<ul style="list-style-type: none"> Kattintson a Megújítás lehetőségre a számítógép szolgáltatási csomagjának megújításához Az Emlékeztessen később gombra kattintva az értesítés legközelebb 24 óra múlva, a SupportAssist következő megnyitásakor jelenik meg újra. Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist ismét megjelenítse az értesítést, kattintson a Soha ne emlékeztessen lehetőségre.
Megújította a számítógép szolgáltatási csomagját	Az értesítés elrejtéséhez kattintson az OK gombra.
A SupportAssist OS Recovery engedélyezve van a számítógépen.	<ul style="list-style-type: none"> Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist ismét megjelenítse az értesítést, kattintson a Köszönöm, értem elemre. Kattintson a További információ elemre, ha meg szeretné tekinteni a <i>SupportAssist OS Recovery felhasználói kézikönyvét</i>.
<p>Az Ön számítógépe jogosult a Dell Software Support (DSS) szolgáltatási csomagra, és a SupportAssist redundáns fájlokat, hálózati kapcsolatot érintő problémákat, illetve vírusokat vagy rosszindulatú programokat talált az Ön számítógépén.</p> <p>i MEGJEGYZÉS: A DSS szolgáltatási csomag az XPS, az Alienware, az Inspiron és a G Series számítógépekhez érhető el az Egyesült Államokban aktív Basic vagy lejárt szolgáltatáscsomaggal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Dell Software Support szolgáltatási csomaggal kapcsolatos bővebb információért kattintson a További információk lehetőségre. Kattintson az Emlékeztessen később lehetőségre, ha azt szeretné, hogy a SupportAssist később emlékeztesse Önt a szolgáltatási csomagra. Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist ismét megjelenítse az értesítést, kattintson az Elvetés lehetőségre.

Értesítések a Windows Műveletközpontban


A SupportAssist értesítéseket jelenít meg a Windows Műveletközpontban. Az alábbi táblázat a SupportAssist által a Windows Műveletközpontban megjelenített értesítések különböző típusait összegzi.

i **MEGJEGYZÉS:** A Windows Műveletközpontban megjelenő értesítés nem jelenik meg az ismeretlen garanciális státuszú számítógépeken.

5. táblázat: Értesítések a Windows Műveletközpontban

Forgatókönyv	Teendő
A Dell Data Assistant felhasználói felületén nem végezte el a régi számítógép törlését, miután az adatokat áttelepítette az új számítógépére.	Kattintson az értesítésre a Dell Data Assistant megnyitásához vagy az értesítés elhalsztásához.
A SupportAssist felhasználói felületén nem végezte el a régi számítógép törlését, miután az adatokat áttelepítette a régi számítógépről az új számítógépre.	Kattintson az értesítésre a SupportAssist megnyitásához.

5. táblázat: Értesítések a Windows Műveletközpontban (folytatódik)

Forgatókönyv	Teendő
Ha egy ütemezett vizsgálat során a rendszer egy sürgős illesztőprogram-frissítést észlel.	Kattintson az értesítésre az illesztőprogram részleteit ismertető oldal megjelenítéséhez. Az illesztőprogram-frissítések telepítésének ismertetését lásd: Illesztőprogram-frissítések telepítése .
A manuálisan indított vagy automatikus vizsgálatok során észlelt problémákhoz támogatási kérelmet kell létrehozni.	Merevlemez, SSD, akkumulátor, billentyűzet, RAM, egér, optikai meghajtó vagy videokártya esetén végezze el a következő lépések egyikét: <ul style="list-style-type: none"> • Kattintson a További információk lehetőségre a probléma részleteinek megtekintéséhez és támogatási kérelem létrehozásához. • Ha az értesítést később kívánja megtekinteni, kattintson az Emlékeztessen holnap lehetőségre. Más alkatrészek esetén hajtsa végre a következő lépéseket: <ul style="list-style-type: none"> • Kattintson az értesítésre a probléma részleteinek megtekintéséhez. • Ha az értesítést később kívánja megtekinteni, kattintson az Emlékeztessen holnap lehetőségre.
A manuálisan indított vagy automatikus vizsgálatok során észlelt problémák esetén hardveralkatrészt kell cserélni.	Merevlemez, SSD, akkumulátor, billentyűzet, RAM, egér, optikai meghajtó vagy videokártya esetén végezze el a következő lépések egyikét: <ul style="list-style-type: none"> • Kattintson a Hardvercsere lehetőségre a probléma részleteinek megtekintéséhez és támogatási kérelem létrehozásához. • Ha az értesítést később kívánja megtekinteni, kattintson az Emlékeztessen holnap lehetőségre. Más alkatrészek vagy a szolgáltatási csomag lejárta esetén végezze el a következő lépések egyikét: <ul style="list-style-type: none"> • Kattintson a További információk lehetőségre a probléma részleteinek megtekintéséhez. • Ha az értesítést később kívánja megtekinteni, kattintson az Emlékeztessen holnap lehetőségre.
A manuálisan indított vagy automatikus vizsgálat során észlelt hardverproblémákhoz automatikusan létrejön egy támogatási kérelem.	Nincs szükség intézkedésre.
Egy manuálisan indított vagy automata vizsgálat vélhetően nemkívánatos programokat észlel.	Az értesítésre kattintva tekintse át és távolítsa el a vizsgálat során észlelt vélhetően nemkívánatos programokat. A nemkívánatos programok eltávolításának ismertetését lásd: Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása .
Ha egy manuálisan indított vagy ütemezett vizsgálat vírusokat vagy rosszindulatú programokat észlel.	Az értesítésre kattintva tekintse át a vizsgálat során észlelt vírusok és rosszindulatú programot részleteit.
A számítógép szolgáltatási csomagjának időtartama a végéhez közeledik, illetve lejárt.	Kattintson az értesítésre a SupportAssist megnyitásához. Megjelenik egy, a szolgáltatási csomag megújításához vezető link a SupportAssist felhasználói felületén.
A legutóbb frissített számítógéphez létrehozott támogatási kérelem állapota.  MEGJEGYZÉS: Az értesítések nem jelennek meg, ha a támogatási kérelem le van zárva.	Az értesítésre kattintva megnyithatja a SupportAssist alkalmazást, és online megtekintheti a támogatási kérelem állapotát.
A SupportAssist OS Recovery létrehozta az első visszaállítási pontot a számítógépen.	Az értesítésre kattintva megtekintheti a rendszerjavítási funkciót a Hibaelhárítás oldalon.
Ha az Ön számítógépe jogosult a Dell Software Support (DSS) szolgáltatási csomagra, és a SupportAssist redundáns fájlokat, hálózati kapcsolatot érintő problémákat, illetve vírusokat vagy rosszindulatú programokat talál egy vizsgálat során.	Kattintson az értesítésre a SupportAssist megnyitásához.

5. táblázat: Értesítések a Windows Műveletközpontban (folytatódik)

Forgatókönyv	Teendő
<p>i MEGJEGYZÉS: A DSS szolgáltatási csomag az XPS, az Alienware, az Inspiron és a G Series számítógépekhez érhető el az Egyesült Államokban aktív Basic vagy lejárt szolgáltatáscsomaggal.</p>	
<p>Az Ön számítógépe aktív ProSupport Plus vagy Premium Support Plus szolgáltatási csomaggal rendelkezik, és a SupportAssist automatikusan ellenőrizte és optimalizálta a számítógépét.</p>	<p>Kattintson az értesítésre a SupportAssist megnyitásához.</p>
<p>A műszaki támogatás egy dolgozója munkamenetet kezdeményezett az illesztőprogram-frissítések távoli keresésére és telepítésére, illetve a számítógép hardverproblémáinak keresésére.</p>	<p>Kattintson az Ok gombra a Dell RemoteActions felhasználási feltételei oldalának megtekintéséhez.</p> <p>i MEGJEGYZÉS: Ha az elmúlt két órában távoli munkamenetre került sor, a feltételek nem jelennek meg, és a műszaki támogatás dolgozója automatikusan elindíthatja a vizsgálatokat.</p> <p>i MEGJEGYZÉS: Ha a Windows Fókuszsegéd engedélyezve van a számítógépen, az értesítés nem jelenik meg.</p>

Bannerek a SupportAssist kezdőlapján

Ha számítógép szolgáltatási csomagjának időtartama a végéhez közeledik vagy lejárt:

- Megjelenik egy értesítés a SupportAssist felhasználói felületén.
- Megjelenik egy értesítés a Windows Műveletközpontban.
- Megjelenik egy értesítő szalag a SupportAssist **Kezdőlapján**.

Az értesítésben vagy értesítő szalagon elhelyezett hivatkozásokra kattintva a rendszer szolgáltatási csomagja megújítható vagy frissíthető. Ha tájékoztatást szeretne a SupportAssist felhasználói felületén megjelenő értesítésekről, lásd a következőt: [Értesítések a SupportAssist felhasználói felületén](#). Ha tájékoztatást szeretne kapni a Windows Műveletközpontban megjelenő értesítésekről, lásd a következőt: [Értesítések a Windows Műveletközpontban](#).

Az alábbi táblázat a **Kezdőlapon** megjelenített szalagokat ismerteti:

6. táblázat: Bannerek a SupportAssist kezdőlapján

Forgatókönyv	Teendő
<p>Ha megvásárolta a Dell Migrate szolgáltatást, és nem hajtotta végre a fájlok és a beállítások áttelepítését 90 napon belül.</p>	<p>Kattintson az Igen gombra a Dell Migrate kezdőlapjára lépéshez.</p>
<p>Nem rendszergazdaként van bejelentkezve azon a számítógépen, amelyen engedélyezve van a Dell Migrate szolgáltatás.</p>	<p>Jelentkezzen be rendszergazdaként a fájlok és a beállítások áttelepítéséhez.</p>
<p>0–60 nappal a szolgáltatási csomag lejáratára előtt.</p>	<p>A szolgáltatási csomag online megújításához kattintson a Megújítás hivatkozásra.</p>
<p>A szolgáltatási csomag lejárt, de még a megújítási időtartamon belül van.</p>	<p>A szolgáltatási csomag online megújításához kattintson a Megújítás hivatkozásra.</p>
<p>A szolgáltatási csomag lejárt, de már nincs a megújítási időtartamon belül.</p>	<p>A szolgáltatási csomag meghosszabbítása vagy frissítése érdekében kattintson a Forduljon a Dellhez hivatkozásra.</p>

i **MEGJEGYZÉS:** Az online szolgáltatáscsomag garanciamegújítási szolgáltatása csak az Egyesült Államokban érhető el.

A SupportAssist értesítéseinek letiltása

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

Letilthatja, hogy a SupportAssist értesítéseket jelenítsen meg a számítógépen. A SupportAssist azonban akkor is megjeleníti a vizsgálatok során észlelt hardverproblémákkal és a sürgős illesztőprogram-frissítésekkel kapcsolatos értesítéseket, ha letiltotta ezeket.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felület jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, utána pedig a **Beállítások**, majd az **Értesítések** lehetőségre.
2. Törölje a **Szeretnék értesítéseket kapni a számítógép hardveres és szoftveres problémáiról, az illesztőprogram-frissítésekről, a támogatási kérelmekről és más riasztásokról** jelölőnégyzet jelölését, és kattintson a **Mentés** gombra. Ezzel letiltotta a SupportAssist értesítéseit, és megjelenik a **Kezdőlap**.

A SupportAssist eltávolítása

Előfeltételek

A SupportAssist felhasználói felületet nem lehet nyitva a számítógépen.

Lépések

1. Lépjen a **Vezérlőpult > Programok > Programok és szolgáltatások** elemre. Megjelenik a **Program eltávolítása vagy módosítása** oldal.
2. Kattintson jobb gombbal a **Dell SupportAssist**, majd az **Eltávolítás** gombra.
3. Ha megerősítést kér a rendszer az eltávolításhoz, kattintson az **Igen** lehetőségre.

Eredmények

A Dell SupportAssist eltávolítása megtörtént.

A rendszer alaphelyzetbe állításának áttekintése

A SupportAssist OS Recovery lehetővé teszi a számítógép alaphelyzetbe állítását vagy javítását. A SupportAssist OS Recovery a SupportAssist for Home PCs felhasználói felületéről indítható el.

A rendszer alaphelyzetbe állítása

A rendszer alaphelyzetbe állítási funkciója lehetővé teszi a számítógép operációs rendszerének alaphelyzetbe állítását. Visszaállíthatja az operációs rendszer gyári beállításait, vagy telepítheti az operációs rendszer legújabb verzióját. A számítógép állapotától függően a következő lehetőségek érhetők el:

- Gyári beállítások visszaállítása – telepítheti a gyári lemezképet a számítógépre az operációs rendszer gyári alaphelyzetre történő visszaállításához.
- Alaphelyzetbe állítás és frissítés – letöltheti és telepítheti a legújabb operációs rendszert a számítógépre a kritikus fontosságú illesztőprogramokkal és alkalmazásokkal együtt.

FIGYELMEZTETÉS: Az alaphelyzetbe állítási folyamat véglegesen töröl minden adatot a merevlemezről, és eltávolít a számítógépre telepített minden programot vagy illesztőprogramot. A rendszer alaphelyzetbe állítása előtt célszerű biztonsági mentést készíteni az adatokról.

MEGJEGYZÉS: Ha a SupportAssist nem tudja észlelni a számítógépre telepített gyári lemezképet, akkor csak az **Alaphelyzetbe állítás és frissítés** lehetőség jelenik meg.

MEGJEGYZÉS: A számítógépnek az Alaphelyzetbe állítás és frissítés funkcióval történő alaphelyzetbe állítása csak meghatározott rendszereken érhető el. A funkciót támogató rendszerek listájáért tekintse meg a [SupportAssist OS Recovery](#) dokumentációs oldalán elérhető *Dell SupportAssist OS Recovery támogatási mátrixot*.

Rendszerjavítás

A rendszerjavítási funkció lehetővé teszi a számítógép azonnali visszaállítását egy korábbi állapotra a rendszerindítási vagy a teljesítménnyel kapcsolatos egyéb problémák megoldásához. Ez a funkció automatikusan engedélyezve van az olyan számítógépeken, amelyeken legalább 50 GB szabad merevlemez-terület található, és amelyeken elérhető a SupportAssist OS Recovery. Ha a számítógépen 50 GB-nál kevesebb a szabad merevlemez-terület, manuálisan engedélyezheti a funkciót a SupportAssist alkalmazásban vagy az operációs rendszer vezérlőpultjának beállításai között.

MEGJEGYZÉS: Kritikus hardverprobléma észlelése esetén a rendszerjavítási csempe letiltva marad, amíg létre nem hoz egy támogatási kérelmet.

Ezzel a funkcióval azonnal visszaállíthatja a számítógépet egy korábbi állapotra. A számítógép visszaállítása segíthet megoldani a vírusok vagy a rosszindulatú programok okozta problémákat, a beállításjegyzék hibáit, a rendszerfájlok sérülését, valamint az operációs rendszer javításainak és illesztőprogramjainak problémáit.

MEGJEGYZÉS: Ez a funkció nem nyújt teljes védelmet a programfájlok számára. Előfordulhat, hogy a számítógépre telepített nem Dell-alkalmazások törlődnek, amikor visszaállítja a számítógépet egy korábbi visszaállítási pontra.

A számítógép gyári beállításainak visszaállítása

Előfeltételek

- A számítógépen rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.
- A számítógépnek csatlakoznia kell egy elektromos aljzathoz.

Erről a feladatról

A **Gyári beállítások visszaállítása** funkció visszaállítja az operációs rendszert és az alapértelmezett alkalmazásokat a gyári állapotra.

Lépések

1. Indítsa el a SupportAssist alkalmazást, lépjen a **Hibaelhárítás > Töröljön mindent, és állítsa vissza a számítógép eredeti állapotát** elemhez, és kattintson a **Számítógép alaphelyzetbe állítása** elemre.
2. Kattintson az **Igen, indítsa újra** elemre.
A számítógép újraindul, és megjelenik a SupportAssist OS Recovery felhasználói felülete.

Következő lépések

Hajtsa végre a **SupportAssist OS Recovery** dokumentációs oldalán található *SupportAssist OS Recovery használati útmutató* [A számítógép gyári állapotának visszaállítása](#) fejezetében leírt lépéseket.

A számítógép alaphelyzetbe állítása és az operációs rendszer frissítése

Előfeltételek

- A számítógépnek csatlakoznia kell egy elektromos aljzathoz.
- A számítógépnek aktív internetkapcsolattal kell rendelkeznie.

Lépések

1. Indítsa el a SupportAssist alkalmazást, lépjen a **Hibaelhárítás > Töröljön mindent, és állítsa vissza a számítógép eredeti állapotát** elemhez, és kattintson a **Számítógép alaphelyzetbe állítása** elemre.
2. Kattintson az **Igen, indítsa újra** elemre.
A számítógép újraindul, és megjelenik a SupportAssist OS Recovery felhasználói felülete.

Következő lépések

Hajtsa végre a **SupportAssist OS Recovery** dokumentációs oldalán található *SupportAssist OS Recovery használati útmutató* [A számítógép alaphelyzetbe állítása és az operációs rendszer frissítése](#) fejezetében leírt lépéseket.


A rendszerjavítási beállítások konfigurálása

Előfeltételek

A számítógépre telepíteni kell a SupportAssist OS Recovery 5.1 vagy újabb verziót.

Erről a feladatról

A rendszerjavítási beállítások konfigurálása lehetővé teszi annak kiválasztását, hogy mekkora területet szeretne lefoglalni a merevlemezzen a rendszerjavítási biztonsági másolatok tárolásához.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha a számítógépen 12 GB-nál kevesebb a szabad merevlemez-terület, akkor nem jönnek létre új rendszerjavítási biztonsági másolatok.

Lépések

1. Indítsa el a SupportAssist alkalmazást, kattintson a Beállítások ikonra, majd a **Beállítások** elemre.
2. Kattintson a **Rendszer javítása** elemre.
Megjelennek a rendszerjavítási beállítások.
3. Válassza ki a rendszerjavítási pillanatképek tárolásához lefoglalni kívánt merevlemez-terület méretét, például 15 GB-ot.
4. Kattintson a **Mentés** gombra.

A számítógép javítása

Erről a feladatról

A rendszerjavítási funkció lehetővé teszi az olyan általános problémák diagnosztizálását és megoldását, amelyek az operációs rendszer betöltése előtt fordulhatnak elő a számítógépen. Az eszköz ellenőrzi és kijavítja a partíciós táblát, az indítófájlokat, valamint a Windows rendszerállapotát.

Lépések

1. Indítsa el a SupportAssist alkalmazást, lépjen a **Hibaelhárítás > Számítógép visszaállítása rendszerjavítással** elemhez, és kattintson a **Rendszerjavítás indítása** elemre.
2. Kattintson az **Igen, indítsa újra** elemre.
A számítógép újraindul, és megjelenik a SupportAssist OS Recovery felhasználói felülete.
 - A probléma sikeres javítása esetén megjelenik a **Minden visszaállt a normál állapotra** üzenet. Kattintson a **KÉSZ** gombra.
 - Ha a probléma nem javítható, vagy a javítás sikertelen, hibaüzenet jelenik meg. Kattintson az **ALAPHELYZETBE ÁLLÍTÁSI LEHETŐSÉGEK** elemre a számítógép operációs rendszerének alaphelyzetbe állításához. Lásd [A rendszer alaphelyzetbe állításának áttekintése](#).

A Dell Migrate áttekintése

A Dell Migrate egy igény szerinti szolgáltatás, amellyel biztonságosan áttelepítheti a személyes fájljait és beállításait a Dell számítógépére bármily más, Windows 8.1-es vagy újabb operációs rendszert futtató számítógépről. Az adatok áttelepítése után törölheti a régi számítógépén lévő adatokat, és alaphelyzetbe állíthatja a gépet, mielőtt eladná, elajándékozna vagy becserélné azt. A Dell Migrate szolgáltatás megvásárlásához látogasson el a következő címre: <https://www.dell.com/Migrate>.

A Migrate szolgáltatás csak az Inspiron, a G Series, az XPS és az Alienware számítógépekhez érhető el bizonyos régiókban. A támogatott régiók listájáról lásd a **Supported locales** (Támogatott helyek) szakaszt a *Dell Migrate felhasználói útmutatójában*, amely a [Dell Data Assistant](#) dokumentációs oldaláról érhető el.

A jelen dokumentumban az adat kifejezés az áttelepíteni kívánt fájlokat és beállításokat jelenti. A régi számítógép kifejezés arra a számítógépre utal, amelyről áttelepíti az adatokat, míg az új számítógép kifejezés azt a Dell számítógépet jelenti, amelyre áttelepíti az adatokat.

A Dell Migrate lehetővé teszi a személyes fájlok, például a dokumentumok, a fényképek, a zenék, a videók stb. áttelepítését. A következő táblázat tartalmazza a szolgáltatással áttelepíthető beállításokat:

7. táblázat: A Dell Migrate használatával áttelepíthető beállítások

Típus	Beállítások
Dátum és idő	<ul style="list-style-type: none"> • További naptárak és órák • Felhasználó területi beállítása
Személyre szabás	<ul style="list-style-type: none"> • Háttér • Fájlkezelő beállításai <ul style="list-style-type: none"> ◦ Általános ◦ Mappanézetek ◦ Speciális • Tálca • Színek
Hardver	<ul style="list-style-type: none"> • Telefon és modem • Faxbeállítások és -fiókok
Könyvjelzők	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer kedvencei • Google Chrome, Mozilla Firefox és Microsoft Edge 79-es vagy újabb verziójú böngészőben mentett könyvjelzők
Felhasználói vezérlő	<ul style="list-style-type: none"> • Egértulajdonságok <ul style="list-style-type: none"> ◦ Elsődleges és másodlagos gombok ◦ Mutatósémák • Billentyűzet <ul style="list-style-type: none"> ◦ Karakterisméltés késleltetése ◦ Karakterisméltés sebessége ◦ Mutató villogási sebessége • Számítógéphang <ul style="list-style-type: none"> ◦ Lejátszás ◦ Kommunikáció ◦ Hangtéma • Játékok
Akadálymentesség	<ul style="list-style-type: none"> • Nagy kontraszt • Nagyító • Színszűrők • Váltóbillentyűk, beragadó billentyűk és a billentyűszűrés beállításai a billentyűzethez.

Adatok áttelepítése a régi számítógépről az új számítógépre

Előfeltételek

A művelet feltételei a következők:

- Új számítógépéhez elérhető a Dell Migrate szolgáltatás. Az utasításokért látogasson el a következő címre: <https://www.dell.com/Migrate>.
- A régi számítógépen Windows 8.1 vagy újabb operációs rendszer van telepítve.
- Az új számítógépen a 64 bites Windows 10 RS4 vagy újabb operációs rendszer van telepítve.
- Mindkét számítógép csatlakoztatva van a hálózati áramforráshoz.
- Rendszergazdaként van bejelentkezve a régi és az új számítógépen is.
- Mindkét számítógép ugyanahhoz a helyi hálózathoz csatlakozik.
- Az új számítógépen elegendő szabad lemezterület van.
- A régi és az új számítógépnek ugyanazt a regionális beállítást kell használnia.

Lépések


1. Végezze el a következő lépéseket a régi számítógépen:

- a. Keresse fel a <https://www.dell.com/Migrate> weboldalt.
- b. Töltse le és futtassa a Dell data assistant.exe fájlt.
A rendszer telepíti a Dell Data Assistant alkalmazást, és létrehoz az asztalon egy parancsikont.
- c. Nyissa meg a Dell Data Assistant alkalmazást, és kattintson **Az első lépések** lehetőségre.

Ha a számítógép nyilvános hálózathoz csatlakozik, meg kell erősítenie, hogy felismeri-e és megbízik-e a hálózatban, illetve hogy biztosan folytatja-e az áttelepítést. A folytatáshoz válassza a **Hálózat megjelölése megbízhatóként** lehetőséget.


A Dell Data Assistant megkeresi a Dell Migrate szolgáltatást futtató új számítógépet, amely ugyanahhoz a helyi hálózathoz csatlakozik. Ha az alkalmazás felismeri az új számítógépet, megjelenik egy ellenőrző kód.

2. Végezze el a következő lépéseket az új számítógépen:

- a. Indítsa el a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
- b. Kattintson a bal alsó sarokban lévő **Indítás** lehetőségre.
- c. A Dell Migrate kezdőlapján kattintson a **Kezdés** lehetőségre.
 - A Dell Migrate megkeresi a Dell Data Assistant szolgáltatást futtató, azonos helyi hálózathoz csatlakoztatott régi számítógépet.
 - Megjelenik a **Hibaelhárítás**, az **Előzmények** és a **Támogatás kérése** lap.
- d. Írja be a régi számítógépen megjelenített ellenőrző kódot.


 **MEGJEGYZÉS:** Ha az új számítógépre a SupportAssist for Home PCs 3.9-es verziója van telepítve, csak az 1.1-es vagy újabb verziójú Dell Data Assistant .exe fájlt használja.

Ha a kód ellenőrzése sikeres volt, megtörténik a számítógépek párosítása, és a Dell Data Assistant elkezd az áttelepíthető adatok keresését a régi számítógépen.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha nem ugyanazzal a felhasználói fiókkal van bejelentkezve a régi és az új számítógépen, megjelenik egy arra vonatkozó kérdés, hogy valóban folytatni szeretné-e. Az áttelepítés végrehajtásához kattintson a **Folytatás** lehetőségre. Az áttelepítés során csak ahhoz a felhasználói fiókhoz tartozó adatok lesznek áttelepítve, amelybe a régi számítógépen be van jelentkezve.

3. Végezze el az alábbi lépéseket az új PC-n:




- Kattintson a **Vigyen át mindent** lehetőségre, ha minden fájlt és beállítást át szeretne vinni a régi számítógépről az újra.
- Kattintson az **Én szeretném kiválasztani az áthelyezendő elemeket** lehetőségre, ha ki szeretné választani az átvinni kívánt fájlokat és beállításokat ahelyett, hogy mindent átvinnie.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha az új számítógép elsődleges meghajtóján nincs elegendő merevlemezterület az összes fájl áthelyezéséhez, a **Vigyen át mindent** beállítás nem jelenik meg. Ha rendelkezésre áll, ki kell választania egy másik, elegendő tárhellyel rendelkező meghajtót, vagy kiválaszthatja csak a legfontosabb áttelepítendő fájlokat is.

4. Alapértelmezett beállítás szerint a szolgáltatás minden fájlt és beállítást áttelepít az új számítógép elsődleges meghajtójára. Ha az új számítógépen több meghajtó is van, végezze el az alábbi lépéseket, és válassza ki manuálisan azt a meghajtót, amelyre át szeretné telepíteni az adatokat:

- a. A bal oldali panelen kattintson a **Módosítás** elemre.
- b. Válassza ki a kívánt meghajtót, és kattintson az **Alkalmaz** gombra.

MEGJEGYZÉS: Ha a régi számítógépben több meghajtó, az új számítógépben pedig csak egy meghajtó van, a rendszer külön mappát hoz létre minden meghajtóhoz az alapértelmezett mentési helyen (például: Migration_D_Drive).

- Kattintson az **Áttelepítés most** elemre.
Ha más alkalmazás is fut az új számítógépen, megjelenik egy arra vonatkozó üzenet, hogy zárja be az alkalmazásokat, és folytassa vagy szakítsa meg az áttelepítési folyamatot.
- MEGJEGYZÉS:** Ne zárja be a Dell Data Assistant alkalmazást, és ne kattintson a **Mégse** lehetőségre a régi számítógépén, amíg az áttelepítés folyamatban van.
- Amikor befejeződött az áttelepítési folyamat, végezze el az alábbi lépések egyikét:
 - Ha a rendszer minden adatot sikeresen áttelepített, kattintson a **Befejezés** gombra.
 - Ha az adatok egy része nem lett áttelepítve, kattintson a **Kihagyott fájlok megjelenítése** lehetőségre, tekintse át a fájlokat, válassza ki az áttelepíteni kívánt adatokat, majd kattintson az **Újra** lehetőségre.
- A  kattintva visszajelzést adhat, a  kattintva másik számítógépről vagy felhasználói fiókból telepíthet át adatokat, míg a  kattintva további információkat tudhat meg a régi számítógép törléséről.
- Kattintson a **Bezárás** gombra.
Megjelenik a **Kezdőlap**. Ha további információt szeretne a Dell Migrate szolgáltatásról, tekintse meg a *Dell Migrate felhasználói útmutatóját*, amely megtalálható a **Dell Data Assistant** dokumentációs oldalán.

Következő lépések

A régi számítógép törléséhez vagy visszaállításához kattintson a **Számítógép törlése** lehetőségre a Dell Data Assistant felhasználói felületén. Lásd [A régi számítógép törlése és visszaállítása](#).

A régi számítógép törlése és visszaállítása

Előfeltételek

A művelet feltételei a következők:

- Új számítógépéhez elérhető a Dell Migrate szolgáltatás. Az utasításokért látogasson el a következő címre: <https://www.dell.com/Migrate>.
- A régi számítógépen Windows 8.1 vagy újabb operációs rendszer van telepítve.
- A régi számítógép csatlakoztatva van a hálózati áramforráshoz.
- Rendszergazdaként van bejelentkezve a régi számítógépen.
- A régi számítógépen semmilyen alkalmazás nem fut.
- A régi számítógépen le van tiltva a BitLocker.

Lépések

- Ha már áttelepítette az adatait az új számítógépre, végezze el az alábbi lépéseket a régi számítógépén:
 - Nyissa meg a Dell Data Assistant alkalmazást.
 - Kattintson a **Számítógép törlése** lehetőségre.
 - Ha a számítógéphez külső merevlemez van csatlakoztatva, megjelenik egy arra vonatkozó üzenet, hogy a külső merevlemezen lévő adatok nem lesznek törölve. Távolítsa el a merevlemezt, és a folytatáshoz kattintson a **Folytatás** lehetőségre.
 - Ha az alkalmazás több felhasználói fiókot észlel a régi számítógépen, meg kell erősítenie, hogy biztosan folytatni szeretné-e a számítógép törlését és visszaállítását. A folytatáshoz kattintson a **Folytatás** lehetőségre.
 - FIGYELMEZTETÉS:** Ha a többi felhasználói fiókhoz tartozó adatok áttelepítése nélkül kattint a **Folytatás** lehetőségre, akkor az ezekhez a felhasználói fiókhoz tartozó adatok is törölve lesznek.
 - Ha az alkalmazás a merevlemezrel kapcsolatos problémát észlel, megjelenik egy üzenet annak megerősítésére, hogy biztosan folytatni szeretné-e a műveletet. A folytatáshoz kattintson a **Folytatás** lehetőségre.
 - Ha az Ön számítógépe kompatibilis a Dell SupportAssist OS Recovery 5.3-as vagy újabb verziójával, akkor megjelenik a következő alaphelyzetbe állítási lehetőségek egyike:
 - Újraindítás a Dell Reset indításához** – újraindítja a számítógépet, és megjeleníti a Dell SupportAssist OS Recovery felhasználói felületét. Válassza ki a megfelelő visszaállítási lehetőséget, és kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat a törlési és visszaállítási folyamat befejezéséhez.
 - Windows-visszaállítás indítása** – megjeleníti a Windows-visszaállítási opciókat. Válassza ki a megfelelő lehetőséget, és kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat a törlési és visszaállítási folyamat befejezéséhez.
- Ha még nem telepítette az adatait az új számítógépre, végezze el az alábbi lépéseket:
 - Nyissa meg a régi számítógépen a Dell Data Assistant alkalmazást, és kattintson a **Kezdés** lehetőségre.

Illesztőprogramok és letöltések áttekintése

Az illesztőprogramok frissítése segít javítani a számítógép teljesítményét és kijavítani a biztonsági réseket. Alapértelmezés szerint a SupportAssist minden héten megvizsgálja az Ön számítógépét, hogy felderítse a számítógépen telepített illesztőprogramok és Dell-alkalmazások számára elérhető frissítéseket. Szükség esetén beállíthatja, hogy milyen gyakran futtasson vizsgálatot a SupportAssist.

A SupportAssist fontosságuk szerint csoportosítja a frissítéseket: **Sürgős**, **Biztonsági**, **Ajánlott** és **Opcionális**.

MEGJEGYZÉS: Ebben a dokumentumban az „illesztőprogram” kifejezés a következőket jelentheti: a számítógépen telepített BIOS, az illesztőprogramok, a firmware és a Dell-alkalmazások.

Frissítések fontossági csoportosítása

A SupportAssist fontosságuk szerint csoportosítja a frissítéseket:

- **Sürgős** – kötelezően telepítendő frissítések.
- **Biztonsági** – Olyan frissítések, amelyek megakadályozhatják a számítógépre leselkedő potenciális biztonsági fenyegetéseket.
- **Ajánlott** – Olyan frissítések, amelyek javíthatják a számítógép teljesítményét.
- **Opcionális**

MEGJEGYZÉS: Ha sürgős vagy javasolt frissítés áll rendelkezésre, egy arra vonatkozó értesítés jelenik meg. A SupportAssist által megjelenített értesítések típusaival kapcsolatos információkat lásd: [Értesítések](#).

Illesztőprogram-frissítések telepítése

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.


Erről a feladatról

A SupportAssist megvizsgálja a számítógépét, és proaktívan javasolja, hogy szerezze be a frissítéseket az Ön által használt számítógép illesztőprogramjaihoz, valamint a Dell-alkalmazásokhoz. Az illesztőprogramok frissítéseinek telepítése előtt a SupportAssist automatikusan létrehoz egy visszaállítási pontot. A visszaállítási pont segítségével eltávolíthatja az illesztőprogram-frissítést, és visszaállíthatja a számítógépet a korábbi állapotba. Egy adott időszakban a SupportAssist csak három visszaállítási pontot tud megőrizni. Ha új visszaállítási pontot kell létrehozni, a legrégebbi visszaállítási pont automatikusan eltűnik.


MEGJEGYZÉS: Ha a számítógéphez elérhető újabb verziójú BIOS-t telepít, nem tudja eltávolítani a frissítést.

MEGJEGYZÉS: A Windows operációs rendszerekben alapértelmezés szerint a visszaállítási pont létrehozásának beállítása nem érhető el. A SupportAssist számára úgy engedélyezheti a visszaállítási pontok létrehozását, hogy bekapcsolja a Windowsban a visszaállítási pont létrehozására vonatkozó beállítást.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. Az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén kattintson a **Futtatás** elemre.
 - Ha a számítógéphez frissítések érhetőek el, az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempe a frissítések típusát és az elérhető frissítések számát jeleníti meg.
 - Ha a SupportAssist nem talál frissítéseket a számítógéphez, akkor üzenetet jelenít meg.
3. Kattintson a **Frissítés most** lehetőségre. Megjelenik az illesztőprogramok oldala.
4. Válassza ki a telepíteni kívánt frissítéseket, majd kattintson a **Telepítés** elemre.

MEGJEGYZÉS: A megfelelő működés érdekében bizonyos illesztőprogram-frissítések mellé egy vagy több további illesztőprogramot is kell telepíteni. Jelölje ki az összes függő illesztőprogramot, majd kattintson a **Telepítés** elemre.

- Az automatikusan telepített frissítéseknél a  ikon és a **Kész** állapot jelenik meg az **Állapot** oszlopban.
- Ha a frissítést manuálisan kell telepíteni, a **Telepítés** hivatkozás jelenik meg az **Állapot** oszlopban, amikor a letöltés befejeződött. A frissítés telepítéséhez kattintson a **Telepítés** lehetőségre.

MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy bizonyos illesztőprogramok telepítésének befejezéséhez újra kell indítania a számítógépet.

5. Kattintson a **Befejezés** gombra.
Megjelenik a **Kezdőlap**. A telepített illesztőprogramok száma megjelenik a **kezdőlapon** és az **Előzmények** oldalon.
6. Ha egy frissítés újraindítást igényel, kattintson az **Újraindítás most** gombra a számítógép azonnali újraindításához.
A rendszer felszólítja Önt, hogy az újraindítás előtt mentse a fájlokat, és zárja be az összes alkalmazást.
7. Kattintson az **Újraindítás** gombra.
A számítógép automatikusan újraindul a frissítés befejezéséhez.

Illesztőprogram-frissítések eltávolítása

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

Ha egy illesztőprogram frissítése után problémát tapasztal a számítógépen, távolítsa el a frissítést, és állítsa vissza a számítógépet a korábbi állapotába.




Lépések

1. A SupportAssist elindítása után kattintson az **Előzmények** elemre.
2. Az **Előzmények** oldalon kattintson a szükséges **Rendszer visszaállítása** hivatkozásra.
Üzenet jelenik meg arról, hogy a számítógép visszaáll abba az állapotba, amelyben a visszaállítási pont létrehozásakor volt.
3. Kattintson a **Visszaállítás** elemre.
A frissítés eltávolításához a számítógép automatikusan újraindul.

Az Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései

Az alábbi táblázat az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén megjelenített különféle állapotértesítéseket ismerteti.

8. táblázat: Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései

Csempe ikonja	Frissítés típusa	Leírás
	Választható frissítések vagy nem érhető el frissítés	Nem érhető el frissítés, vagy opcionális frissítés érhető el.
	Ajánlott	Csak az ajánlott frissítések érhetőek el.
	Sürgős vagy Biztonsági	Csak sürgős, biztonsági vagy többféle típusú frissítés érhető el.

A számítógép hardverének vizsgálata




A hardvervizsgálat futtatásával észlelhetők a számítógépen található hardverproblémák. Alapértelmezés szerint a SupportAssist havonta egyszer megvizsgálja a számítógép hardverét az esetleges hardverproblémák felderítése érdekében. A következő műveletek manuálisan is elvégezhetők a hardverproblémák azonosítása céljából:

- Egy adott hardverösszetevő vizsgálata
- Gyors hardvervizsgálat futtatása
- Terheléssel teszt futtatása

i **MEGJEGYZÉS:** Ha a SupportAssist alkalmazás kis méretű és a vizsgálat során problémát észlel, megjelenik egy értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén. Az értesítés legfeljebb hét napig marad a csempén. Ha hét napon belül nem hoz létre támogatási kérelmet, az értesítés eltűnik.

Bizonyos hardverproblémák esetén a probléma címe a csempék felett, az értesítés pedig a **Hardvervizsgálat** csempén jelenik meg. A csempén látható értesítés a probléma súlyosságától függ. Az alábbi táblázat a **Hardvervizsgálat** csempén megjelenített, a számítógépen végzett gyors hardvervizsgálat vagy terheléssel teszt során észlelt problémákkal kapcsolatos különböző állapotértesítéseket ismerteti.

9. táblázat: Hardvervizsgálat csempe értesítései

Számítógép ikon	Állapot	Leírás
	Normál	Nem észlelhető hardverprobléma.
	Figyelmeztetés Ha a rendszer figyelmeztetés típusú problémát észlel, a számítógép-optimalizálási csempék nem érhetők el. A csempék engedélyezéséhez kattintson az OK gombra.	Hardverprobléma észlelhető egy részegységénél, ami nem a memóriamodul vagy a merevlemez.
	Kritikus Kritikus hardverprobléma észlelésekor a számítógép-optimalizálási csempék a támogatási kérelem lezárásáig le vannak tiltva.	Hardverprobléma észlelhető a memóriamodulban vagy a merevlemezeknél.

Egy adott hardverösszetevő vizsgálata

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

A SupportAssist lehetővé teszi a számítógépen telepített hardvereszközök vizsgálatát a kívánt eszköz kiválasztásával. A vizsgálat futtatásának lépései a kijelölt hardvereszköztől függenek.



A következő lépések a merevlemez vizsgálatára vonatkoznak.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Kattintson a **Hibaelhárítást szeretnék végezni a számítógépemen** elemre, majd az **Egy konkrét hardvert szeretnék ellenőrizni** elemre.
Megjelenik a számítógép hardvereszközeinek listája.
i **MEGJEGYZÉS:** A hardverösszetevők megjelenített listájának frissítéséhez kattintson a **Hardverlista frissítése** hivatkozásra.
3. A **Tárolóeszközök** menüben kattintson a **Merevlemez** elemre.

4. Válassza ki a teszt típusát, és kattintson a **Teszt futtatása** elemre.

Eredmények

- Ha a rendszer nem észlel problémát, a **Sikerült** állapot és a  jelenik meg.
- Ha a rendszer problémát észlel, de nem kell létrehozni támogatási kérelmet, a **Sikertelen** állapot és a  jelenik meg.
- Ha a rendszer problémát észlel, és támogatási kérelem létrehozása szükséges, megjelenik egy, a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához](#).

Gyors hardvervizsgálat futtatása


Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

A gyors vizsgálat felderíthetők a számítógépen a hardverkomponensek – például a merevlemez, a processzor vagy a memóriamodul – problémái.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Hardvervizsgálat** csempén kattintson a **Futtatás** elemre.

Eredmények

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, üzenet jelenik meg a csempén.
- Ha a rendszer problémát észlel és támogatási kérelem létrehozása szükséges, az optimalizálási csempék le vannak tiltva, és megjelenik a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához](#).
- Ha a vizsgálat problémát észlelt, de nem kell támogatási kérelmet létrehozni, a probléma címe megjelenik a csempék felett, egy értesítés látható a **Hardvervizsgálat** csempén, és az optimalizálási csempék le lesznek tiltva. A csempék engedélyezéséhez kattintson az **OK** gombra.

Terheléses teszt futtatása

Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.

Erről a feladatról

A terheléses teszt felderíti az olyan összetevők problémáit, mint az alaplap, az optikai meghajtók és a kamera. A gyors vizsgálat során ellenőrzött összetevőkön is felderíti a problémákat.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A terheléses tesztek során a képernyő fel-felvillanhat, és előfordulhat, hogy nem tudja majd használni a számítógépet.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Kattintson a **Hibaelhárítást szeretnék végezni a számítógépemen** elemre, majd **A teljes számítógépet át szeretném vizsgálni** elemre.
3. Kattintson az **Indítás** gombra.
Üzenet jelenik meg, amely arra kéri, hogy mentse a fájljait, és zárja be az összes alkalmazást.
4. Miután mentette a fájlokat és bezárta az alkalmazásokat, kattintson az **OK** gombra a teszt futtatásához.

A teszt során az éppen futtatott feladat neve megjelenik a csempék felett, a vizsgálat előrehaladása pedig a **Hardvervizsgálat** csempén követhető.

Eredmények

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, üzenet jelenik meg a csempén.
- Ha a rendszer problémát észlel és támogatási kérelem létrehozása szükséges, az optimalizálási csempék le vannak tiltva, és megjelenik a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához](#).
- Ha a vizsgálat problémát észlelt, de nem kell támogatási kérelmet létrehozni, a probléma címe megjelenik a csempék felett, egy értesítés látható a **Hardvervizsgálat** csempén, és az optimalizálási csempék le lesznek tiltva. A csempék engedélyezéséhez kattintson az **OK** gombra.

A számítógép optimalizálása

A SupportAssist segít optimalizálni a számítógépét azáltal, hogy egy sor diagnosztikát lefuttatva azonosítja a fájlkon és a számítógép beállításain végzett módosításokat. A SupportAssist optimalizálásával javulhat a számítógép sebessége, a tárhely rendelkezésre állása és a rendszer stabilitása:


- Az ideiglenes fájlok törlése
- A számítógép teljesítményének beállítása
- Hálózat optimalizálása
- Vírusok, rosszindulatú és vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása

Fájlok törlése

Erről a feladatról

A SupportAssist törli a felesleges fájlokat, ideiglenes mappákat és egyéb szükségtelen adatokat a számítógépről.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Fájlok törlése** csempén kattintson a **Futtatás** elemre.

Az optimalizálás során az éppen futtatott feladat neve a csempék felett, a vizsgálat készütségi állapota pedig a csempén jelenik meg.



FIGYELMEZTETÉS: A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Eredmények


A merevlemezen felszabadított tárhely mérete is megjelenik a **Fájlok törlése**, a **Kezdőlap** és az **Előzmények** oldalon.

A számítógép teljesítményének beállítása

Erről a feladatról

A SupportAssist elvégzi a teljesítmény, a jegyzékfájlok és memóriefoglalás beállítását a feldolgozási sebesség maximalizálásához.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Teljesítmény beállítása** csempén kattintson a **Futtatás** elemre.

Az optimalizálás során az éppen futtatott feladat neve a csempék felett, a vizsgálat készütségi állapota pedig a csempén jelenik meg.



FIGYELMEZTETÉS: A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Eredmények


Az optimalizálás végeztével üzenet jelenik meg a csempén.

Hálózat optimalizálása


Erről a feladatról

A SupportAssist frissíti a számítógép beállításait, hogy fenntartsa a hálózat hatékonyságát és megbízhatóságát.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Hálózat optimalizálás** csempén kattintson a **Futtatás** elemre.

Az optimalizálás során az éppen futtatott feladat neve a csempék felett, a vizsgálat készülségi állapota pedig a csempén jelenik meg.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.


Eredmények


Az optimalizálás végeztével üzenet jelenik meg a csempén.

Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása

Erről a feladatról


A SupportAssist elkülöníti és eltávolítja a vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlokat, hogy védje a számítógép biztonságát. Ezenkívül a számítógépre telepített, vélhetően nemkívánatos programokat (PUP-okat) is észleli és eltávolítja.

 **MEGJEGYZÉS:** A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció csak aktív ProSupport Plus, Premium Support Plus vagy Dell Software Support szolgáltatási csomaggal rendelkező számítógépek esetében érhető el.


 **MEGJEGYZÉS:** A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció aktív ProSupport Plus vagy Premium Support Plus szolgáltatási csomaggal rendelkező számítógépek esetében érhető el.

 **MEGJEGYZÉS:** A Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció egyes régiókban, például Kínában nem érhető el.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén kattintson a **Futtatás** elemre.

Az optimalizálás során az éppen futtatott feladat neve a csempék felett, a vizsgálat készülségi állapota pedig a csempén jelenik meg.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Eredmények

- Az eltávolított vírusok és rosszindulatú programok száma megjelenik a **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén, a **Kezdőlap**on és az **Előzmények** oldalon.
- Ha az alkalmazás nemkívánatos programokat észlel a számítógépen, a nemkívánatos programok száma megjelenik a **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén. A vélhetően nemkívánatos programok eltávolításának ismertetését lásd: [Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása](#).

Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása


Előfeltételek

Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.


Erről a feladatról

A vélhetően nemkívánatos programok olyan programok, amelyek más alkalmazások telepítésekor rejtetten települnek a rendszerre. A vélhetően nemkívánatos programok csökkentik a számítógép teljesítményét vagy nemkívánatos reklámokat jelenítenek meg.

A SupportAssist a manuálisan indított vagy automata vírus- és kártevővizsgálatok során felderíti a számítógépen lévő vélhetően nemkívánatos programokat. Ha a vizsgálat vélhetően nemkívánatos programokat észlel, a **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempe ikonja piros színben jelenik meg, és az észlelt vélhetően nemkívánatos programok száma is látható a csempén. A számítógépen észlelt vélhetően nemkívánatos programokat áttekintheti és eltávolíthatja.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha egy automata vizsgálat nemkívánatos programokat észlel, egy erre vonatkozó értesítés jelenik meg. A SupportAssist által megjelenített értesítések típusaival kapcsolatos információkat lásd: [Értesítések](#).

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást.
2. A **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén kattintson a **Megtekintés** elemre. Megjelenik a vélhetően nemkívánatos programok részleteit ismertető oldal.
 **MEGJEGYZÉS:** Alapértelmezés szerint az összes nemkívánatos program ki van jelölve. Áttekintheti a programok listáját, és törölheti az olyan vélhetően nemkívánatos programok jelölését, amelyeket nem kíván eltávolítani a rendszerről.
3. A nemkívánatos programokkal kapcsolatos további információkat a **Kattintson ide a részletek megtekintéséhez** hivatkozásra kattintva jelenítheti meg.
4. Kattintson az **Eltávolítás**, majd a **Megerősítés** elemre. A kiválasztott nemkívánatos programok el lesznek távolítva a számítógépről.
5. Kattintson az **OK** gombra.

Eredmények

Az eltávolított programok száma megjelenik a **Kezdőlap** és az **Előzmények** oldalon is.

Az összes számítógép-vizsgálat és -optimalizálás futtatása

Erről a feladatról

A hardverproblémák azonosításához, a szükséges optimalizációkhoz, valamint a számítógépre telepített illesztőprogramok vagy a Dell-alkalmazások számára elérhető frissítések felderítéséhez indítson teljes számítógép-vizsgálatot.

Lépések

1. Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
 - Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson az **Indítás most** elemre.
 - Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra, majd az **Összes futtatása** elemre.Az optimalizálás során az éppen futtatott feladat neve a csempék felett, a vizsgálat készülségi állapota pedig a csempén jelenik meg.
 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.
- Ha a vizsgálat nem észlelt problémát és nem talált frissítéseket, üzenet jelenik meg az egyes csempéken. A merevlemezen felszabadított tárhely nagysága, valamint az eltávolított vírusok és rosszindulatú programok száma megjelenik a **Kezdőlap**on.
- Ha a vizsgálat illesztőprogram- vagy alkalmazásfrissítéseket észlel, az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén megjelenik a frissítések típusa és az elérhető frissítések száma. A frissítések telepítésének ismertetését lásd: [Illesztőprogram-frissítések telepítése](#).
- Ha a vizsgálat olyan hardverproblémát észlelt, amelyhez támogatási kérelmet kell létrehozni, a probléma részleteit ismertető oldal jelenik meg. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához](#).
- Ha a rendszer problémát észlel, de nem kell támogatási kérelmet létrehozni, megjelenik a probléma címe a csempék felett, és egy értesítés látható a **Hardvervizsgálat** csempén, miután az összes vizsgálat befejeződött.

i **MEGJEGYZÉS:** Az értesítés típusa a hardverprobléma súlyosságától függ. A SupportAssist által megjelenített értesítések típusaival kapcsolatos információkat lásd: [Értesítések](#). A problémával kapcsolatos értesítés elrejtéséhez kattintson az **OK** elemre.

- Ha a vizsgálat vélhetően nemkívánatos programokat észlel, egy értesítés jelenik meg a **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén. A vélhetően nemkívánatos programok eltávolításának ismertetését lásd: [Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása](#).

i **MEGJEGYZÉS:** A számítógépen végzett vizsgálatok és optimalizálások részletei az **Előzmények** oldalon jelennek meg.

2. Ha a probléma továbbra is fennáll, kattintson a **Továbbra is segítségre van szükségem** elemre, és hozzon létre manuálisan egy támogatási kérelmet.

i **MEGJEGYZÉS:** A támogatási kérelem manuális létrehozása csak aktív Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus vagy ProSupport Plus szolgáltatási csomaggal rendelkező számítógépek esetében érhető el.


Megjelenik a támogatási kérelem oldala. A támogatási kérelmek manuális létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem manuális létrehozása](#).

A virtuális asszisztens áttekintése

A virtuális asszisztens használatával bármilyen oldalról hibakeresést végezhet például lassú működés és hardverproblémák esetén, illetve a Dell műszaki támogatási szakembereivel is cseveghet. Hibakereséshez a virtuális asszisztens az illesztőprogramok frissítésére, optimalizálás futtatására vagy támogatási kérelem létrehozására kérheti Önt.


A csevegés során Ön által megadott kulcsszavak vagy kifejezések felhasználásával a virtuális asszisztens megérti az Ön szándékát, és tudásbáziscikkekhez, videós oktatóanyagokhoz vezető hivatkozásokat vagy hibakeresési útmutatót ad. Ha a virtuális asszisztens nem képes értelmezni az Ön szándékát, akkor az Ön számítógépén esetleg előforduló különféle problémák kategóriáit jeleníti meg. Ha kiválaszt egy problémakategóriát, megjelennek a kapcsolódó megoldások vagy hibakeresések hivatkozásai. Ha a probléma értelmezése vagy megoldása sikertelen, akkor az asszisztens átirányítja Önt a Dell egyik műszaki támogatási munkatársához.

Az **Előzmények** oldalon megtekintheti a korábbi csevegések átiratát, az elvégzett műveletek részleteit, és ellenőrizheti a támogatási kérelem állapotát.

 **MEGJEGYZÉS:** Jelenleg a virtuális asszisztens csak bizonyos régiókban és nyelveken érhető el.

Az alábbi problémák és komponensek hibaelhárítására van lehetőség:

- Hangproblémák
- Adapter
- Akkumulátor
- Kijelző
- Ventilátorzaj
- Mikrofon
- Microsoft Office-aktiválás
- Számítógép teljesítménye

A virtuális asszisztens használatához kattintson a  a SupportAssist felhasználói felületének jobb alsó sarkában, majd válassza a **Csevegés indítása** lehetőséget.

Támogatási kérelem létrehozása

A SupportAssist segítséget nyújt a számítógép proaktív és rendszeres figyelésében a hardver- vagy szoftverproblémák felderítése érdekében. Ha a számítógépen probléma észlelhető, a SupportAssist segítségével támogatási kérelem hozható létre a Dell műszaki támogatása számára. A számítógépre vonatkozó szolgáltatási csomagtól függően a SupportAssist automatikusan is létrehozhat támogatási kérelmeket a problémához.

 **MEGJEGYZÉS:** A támogatási kérelmek automatikus létrehozása lejárt jótállású számítógépek esetén nem érhető el.

Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához

Előfeltételek


16299-es vagy nagyobb buildszámú operációs rendszert futtató számítógépeken rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie. A számítógépre telepített operációs rendszer buildszámának ellenőrzéséhez kövesse az alábbi lépéseket: [Gyakran ismételt kérdések](#).



Erről a feladatról

Ha támogatási kérelmet kell létrehozni a számítógép manuálisan indított vagy automatikus vizsgálata során észlelt problémához, akkor a számítógép optimalizálási csempéi és a hardverproblémák hibaelhárítására mutató hivatkozások le lesznek tiltva a **Hibaelhárítás** oldalon. Ha a vizsgálat során a SupportAssist felhasználói felülete kis méretűre van állítva, értesítés jelenik meg a **Hardvervizsgálat** csempén. Ha a SupportAssist felhasználói felülete meg van nyitva, megjelenik a probléma részleteit ismertető oldal.


Lépések


1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást.
2. Kattintson a **Javítás most** lehetőségre.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha nincs rendszergazdai jogosultsága a számítógéphez, és nincs létrehozva SupportAssist-profil, üzenet jelenik meg. Be kell jelentkeznie a számítógépre rendszergazdaként, és létre kell hoznia egy profilt, mielőtt újból próbálkozna.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha a csempén megjelenik a , kattintson az **OK** lehetőségre a támogatási kérelem létrehozásának elnapolásához. Az **OK** lehetőségre kattintva a számítógép-optimalizálási csempék és a **Hibaelhárítás** lap hivatkozásai aktiválódnak.

Megjelenik a Probléma részletei oldal.

 **MEGJEGYZÉS:** XPS, Inspiron és Alienware számítógépeken bizonyos régiókban – lejárt szolgáltatási csomag esetén – megjelenik egy hivatkozás, amely a hardverkomponens megvásárlásához vezet.

3. Kattintson a **Tovább** gombra.
 - Ha a SupportAssist nem tud kapcsolódni az internetre, megjelenik egy üzenet. A probléma megszüntetéséhez kattintson az üzenet alatt látható hibaelhárítási hivatkozásokra, majd próbálkozzon újra.
 - Ha még nem hozott létre SupportAssist-profilt, megjelenik a Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldala. A folytatáshoz hozzon létre egy SupportAssist-profilt, és kattintson a **Befejezés** gombra.
 - Ha már létrehozott egy SupportAssist-profilt, megjelennek a kapcsolattartási és szállítási adatai. A kapcsolattartási és a szállítási adatok frissítéséhez kattintson a **Szerkesztés** elemre, és végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson a **Befejezés** gombra.
-  **MEGJEGYZÉS:** Ha nem rendelkezik rendszergazdai jogosultsággal a számítógépen, nem szerkesztheti a kapcsolattartási adatokat és a szállítási címet
4. A probléma összegzési oldalán kattintson a **Kész** gombra.

 **MEGJEGYZÉS:** A részleteket az **Előzmények** oldalon tekintheti meg, és a támogatási kérelem állapotát is ott követheti nyomon.



Megjelenik a **Kezdőlap** csempenézete, a **Hardvervizsgálat** csempén pedig megjelenik a **Támogatási kérelem nyitása** állapot.

Támogatási kérelem manuális létrehozása

Erről a feladatról

A számítógépre vonatkozó szolgáltatási csomagtól függően manuálisan olyan problémákhoz is létrehozhat támogatási kérelmeket, amelyeket nem a SupportAssist észlelt. A SupportAssist különböző szolgáltatási csomagokban elérhető funkcióival kapcsolatos további tájékoztatásért lásd: [A SupportAssist főbb funkciói](#) és [a Dell szolgáltatási csomagok](#).

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. Kattintson a **Támogatási kérelem létrehozása** gombra.
 - Ha nem futottak SupportAssist-vizsgálatok és -optimalizálások az elmúlt 24 órában, minden vizsgálat automatikusan elindul. Ha problémát észlel a számítógépen, a vizsgálat leáll, és megjelenik a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához](#).
 - Ha futottak SupportAssist-vizsgálatok és -optimalizálások az elmúlt 24 órában, megjelenik a támogatási kérelem oldala.
 - Ha már látható egy hardverproblémára vonatkozó értesítés a **Kezdőlap**on, a probléma részleteit ismertető oldal jelenik meg. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához](#).
 - Ha nincs rendszergazdai jogosultsága a számítógéphez, és nincs létrehozva SupportAssist-profil, üzenet jelenik meg. Be kell jelentkeznie a számítógépre rendszergazdaként, és létre kell hoznia egy profilt, mielőtt újból próbálkozna.
3. Ha a támogatási kérelem oldala látható:
 - a. A **Kategória kiválasztása** listában válassza ki a problémakategóriát.
 - b. Gépelje be a probléma leírását.
 - c. Kattintson a **Tovább** gombra.
 - Ha még nem hozott létre SupportAssist-profilt, megjelenik a Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldala. A folytatáshoz hozzon létre egy SupportAssist-profilt, és kattintson a **Befejezés** gombra.
 - Ha már létrehozott egy SupportAssist-profilt, megjelennek a kapcsolattartási és szállítási adatai. A kapcsolattartási és a szállítási adatok frissítéséhez kattintson a **Szerkesztés** elemre, és végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson a **Befejezés** gombra.
 -  **MEGJEGYZÉS:** Ha nem rendelkezik rendszergazdai jogosultsággal a számítógépen, nem szerkesztheti a kapcsolattartási adatokat és a szállítási címet
4. A probléma összegzési oldalán kattintson a **Kész** gombra.
 -  **MEGJEGYZÉS:** A részleteket az **Előzmények** oldalon tekintheti meg, és a támogatási kérelem állapotát is ott követheti nyomon.

Megjelenik a **Kezdőlap** csempenézete, a **Hardvervizsgálat** csempén pedig megjelenik a **Támogatási kérelem nyitása** állapot.


Probléma részletei oldal

Az alábbi táblázat a Probléma részletei oldalon megjelenített információkat ismerteti:

10. táblázat: Probléma részletei oldal

Információ	Leírás
Szervizcímke	A számítógép egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus azonosító.
Garancia	A szolgáltatási csomag és a lejárat dátum.
Probléma	Információk a támogatási kérelem létrehozásának alapjául szolgáló problémáról.
Megoldás	A javasolt megoldás.

10. táblázat: Probléma részletei oldal (folytatódik)

Információ	Leírás
Helyszíni támogatást kérek  MEGJEGYZÉS: Ez a lehetőség csak bizonyos régiókban érhető el, és csak aktív Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport vagy ProSupport Plus szolgáltatási csomaggal rendelkező számítógépeken jelenik meg.	Válassza ezt a lehetőséget, ha azt szeretné, hogy a Dell támogatási szakembere személyesen ellátogasson a helyszínre, és kicserélje az alkatrészt.

Probléma összegzése oldal

Az alábbi táblázat a problémát összegző oldalon megjelenített információkat ismerteti:

11. táblázat: Probléma összegzése oldal

Információ	Leírás
Szervizcímke	A számítógép egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus azonosító.
Garancia	A szolgáltatási csomag és a lejárat dátum.
Probléma	Információk a támogatási kérelem létrehozásának alapjául szolgáló problémáról.
Támogatási kérelem száma	A problémához tartozó támogatási kérelem száma.

Kiszállítható alkatrészek


Ha a SupportAssist problémát észlel a számítógépen, a Dell a szolgáltatási csomagjától függően automatikusan kiszállíthatat Önnek egy cserealkatrészt.

Az automatikusan kiszállítható alkatrészek a következők:

- Merevlemez
- Memóriamodul
- Optikai meghajtó
- Billentyűzet
- Egér
- Akkumulátor
- Videokártya

A hibaelhárítás áttekintése

A **Hibaelhárítás** oldalon lehetősége nyílik a hálózati kapcsolatokkal és a számítógép teljesítményével kapcsolatos hibák elhárítására. Ezenkívül lehetővé teszi a számítógép ellenőrzését hardverhibák keresése céljából, illetve hivatkozásokat biztosít a gyakoribb hardver- és szoftverproblémák hibakeresését bemutató videókhoz. A hibaelhárítási hivatkozások felhasználói fiókjának típusától függően engedélyezettek az Ön számára. A felhasználói fiók típusának megtekintésére vonatkozó útmutatásért lásd az operációs rendszer dokumentációját a <https://support.microsoft.com/> webhelyen.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha az alkalmazás hardverproblémát észlel, vagy hardverproblémára vonatkozó támogatási kérelmet hozott létre, hardverproblémákra vonatkozó hibaelhárítási hivatkozások le vannak tiltva.

Ha az Ön számítógépe 64 bites Windows 10 RS4 vagy újabb operációs rendszerrel működik, akkor a **Hibaelhárítás** oldal a következők beállítását is lehetővé teszi:

- Microsoft Office-fiók
- Automatikus Windows-frissítések
- E-mail-fiók
- Nyomtató
- Böngésző kezdőlapja
- Asztali háttérkép
- Az automatikus alkalmazásfrissítések, az Élő csempe és az Automatikus videolejátszás beállításai a Microsoft Store-ban

Előzmények áttekintése

Az **Előzmények** oldalon információ található a SupportAssist-tevékenységekről és -eseményekről, mint például a szoftveroptimalizálásokról, a hibakeresési feladatokról, az illesztőprogram-frissítésekről, a hardverellenőrzésekről és a virtuális asszisztenssel folytatott beszélgetésekről. Az elmúlt 90 napban elvégzett tevékenységekkel kapcsolatos információk időrendi sorrendben láthatók.


Az **Előzmények** oldalon hivatkozások találhatók a virtuális asszisztenssel folytatott beszélgetések átiratának megtekintéséhez és a támogatási kérelmek állapotának online ellenőrzéséhez. Az illesztőprogram-frissítések során létrehozott helyreállítási pontok hivatkozásai szintén elérhetők.

Alapértelmezés szerint az adott héten történt eseményekkel és tevékenységekkel kapcsolatos információk jelennek meg. Egy konkrét napra vagy egy teljes hónapra vonatkozóan is megtekintheti a részletes adatokat. Az **Előzménynézet kiválasztása** lista használatával megtekinthetők az adott esemény- vagy tevékenység típusok részletei.

A számítógép szolgáltatási csomagjától függően megjelenik a telepített illesztőprogram-frissítések száma, a felszabadított merevlemez-terület mennyisége, valamint az eltávolított vírusok és nemkívánatos programok száma.


Támogatás kérése

A SupportAssist lehetővé teszi, hogy kapcsolatba lépjen a Dell támogatási szakembereivel telefonon, csevegésben vagy a közösségi médiában. A **Támogatás kérése** oldalon megtalálható a számítógéphez elérhető súgók és támogatási lehetőségek listája. Az elérhető súgók és támogatási lehetőségek a számítógép szolgáltatási csomagjától és az Ön régiójától függenek. A különböző szolgáltatási csomagokhoz elérhető súgókkal és támogatási lehetőségekkel kapcsolatos információkat lásd itt: [A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#).


 **MEGJEGYZÉS:** Ha nem áll rendelkezésre internetkapcsolat, csak az Ön térségében érvényes Dell műszaki támogatási telefonszámok jelennek meg.


Az alábbi táblázat a **Támogatás kérése** oldalon megjelenő súgókat és támogatási lehetőségeket ismerteti:

12. táblázat: Támogatás kérése oldal

Funkció	Leírás
Szervizkereső¹	Írányítószám, város vagy állam alapján megkeresheti a Dell legközelebbi hivatalos szervizét, ahová beviheti készülékét.
Hívjon minket¹	A Dell műszaki támogatása az adott régiótól függően a feltüntetett telefonszámokon érhető el.
Kapcsolatfelvétel a közösségi médián keresztül	A Dell műszaki támogatása az adott régiótól függően egyes közösségimédia-platformokon (például WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger vagy Line) is elérhető.
Támogatási kérelem létrehozása	Manuálisan is létrehozhat támogatási kérelmeket a hardver- és szoftverproblémákhoz. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: Támogatási kérelem manuális létrehozása .
Hozzájárulás a számítógépén távolról végzett munkához	Engedélyezheti egy műszaki támogatási szakember számára, hogy hibakeresés céljából távolról elérje és vezérelje az Ön számítógépét. A munkamenet elindításával kapcsolatos utasításokért lásd: Távoli problémamegoldás engedélyezése a RemoteAssist segítségével .
Fájlok elküldése a műszaki támogatás részére	A számítógéppel kapcsolatos problémát leíró fájlokat vagy a támogatási szakember által kért egyéb fájlokat küldhet a Dell műszaki támogatásának.  MEGJEGYZÉS: A küldhető fájl maximális mérete 4 MB lehet. A fájlok Dell műszaki támogatásnak való elküldésével kapcsolatos információkért lásd: Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak . A rendszeraktivitási naplófájl Dell műszaki támogatásnak való elküldésével kapcsolatos információkért lásd: Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak .
További Dell.com-források	Az Ön számítógépére vonatkozó további információk megtekintéséhez kattintson a hivatkozásra.

¹ Ez az információ mindig annak az országnak vagy régiónak a nyelvén jelenik meg, ahol a számítógépet vásárolta.


A virtuális asszisztens segítségével hibaelhárítást és optimalizálást végezhet számítógépén, és a Dell műszaki támogatási szakembereivel cseveghet. A virtuális asszisztens használatához kattintson a  a SupportAssist felhasználói felületének jobb alsó sarkában, majd válassza a **Csevegés indítása** lehetőséget.


 **MEGJEGYZÉS:** Jelenleg a virtuális asszisztens csak bizonyos régiókban és nyelveken érhető el.

Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak

Erről a feladatról

Ha a Dell támogatási szakembere kéri, elküldheti a számítógépen tapasztalt probléma leírását tartalmazó fájlokat, vagy a szakember által kért egyéb fájlt. A küldhető fájlformátumok a következők: ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS vagy XLSX.

 **MEGJEGYZÉS:** A küldhető fájl maximális mérete 4 MB lehet.

 **MEGJEGYZÉS:** Naponta legfeljebb három fájlt küldhet el. Ha több fájlt szeretne küldeni, tömörítheti a fájlokat .zip formátumba, és küldje el ezt a .zip fájlt.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A jobb oldali panelen kattintson a **Fájlok feltöltése** elemre.
3. A **Fájlok feltöltése** párbeszédpanelen kattintson a **Tallózás** elemre, jelölje ki a szükséges fájlt, majd kattintson a **Feltöltés** elemre.

Eredmények

A fájl elküldése után megjelenik egy  ikon és **A fájl feltöltése sikeresen befejeződött** üzenet.

Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak

Erről a feladatról

Csak a számítógép-aktivitási naplófájlok elküldése a Dell műszaki támogatásnak, amikor a Dell műszaki támogatási szakembere erre kéri Önt.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A jobb oldali panelen kattintson a **Naplófájl feltöltése** elemre.

Eredmények

A fájl elküldése után megjelenik egy  ikon és **A fájl feltöltése sikeresen befejeződött** üzenet.

Távoli problémamegoldás

Előfordulhat, hogy a Dell műszaki támogatás dolgozóinak hozzá kell férniük az Ön rendszeréhez a problémák elhárítása érdekében. Engedélyezheti nekik, hogy teljes mértékben távolról irányítsák a számítógépét, vagy csak az ellenőrzéseket kezdeményezhessék távolról. Ha nem biztosít teljes körű ellenőrzést a számítógép felett, a műszaki támogatás csak az illesztőprogram-frissítések ellenőrzését és telepítését, illetve a hardverellenőrzést kezdeményezheti.

Ha engedélyt szeretne adni a Dell műszaki támogatás dolgozójának a számítógép teljes körű irányítására, lásd a következőt: [Távoli problémamegoldás engedélyezése a RemoteAssist segítségével](#).

Ha arra szeretne engedélyt adni a Dell műszaki támogatás dolgozójának, hogy csak ellenőrzéseket végezzenek és illesztőprogram-frissítéseket kezdeményezhessenek a számítógépén, lásd: [Távoli problémamegoldás engedélyezése a Távoli segítséggel](#).

Távoli problémamegoldás engedélyezése a RemoteAssist segítségével

Előfeltételek

- Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.
- A távoli munkamenet számítógépen történő elindítását csak a Dell műszaki támogatási szakembere kezdeményezheti.

MEGJEGYZÉS: Ha manuálisan kezdeményezett illesztőprogram-ellenőrzés, hardverellenőrzés vagy rendszeroptimalizálás van folyamatban, a technikai támogató ügynök nem tudja elindítani a távoli munkamenetet.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A jobb oldali panelen kattintson a **Távoli munkamenet indítása** elemre.
3. Olvassa el és fogadja el a **Dell RemoteAssist felhasználási feltételei** oldalon megjelenő általános szerződési feltételeket, majd kattintson a **Finish** (Befejezés) gombra.
A műszaki támogatási munkatárs ekkor távolról hozzáfér az Ön számítógépéhez, és problémamegoldást végezhet rajta.

Távoli problémamegoldás engedélyezése a Távoli segítséggel

Előfeltételek

- Rendszergazdaként kell bejelentkeznie.
- A távoli segítségnyújtó munkamenet számítógépen történő elindítását csak a Dell műszaki támogatási szakembere kezdeményezheti.
- Egyetlen alkalmazást sem használhat a számítógépén teljes képernyős módban vagy prezentációs módban.
- Ne tiltsa le a SupportAssist értesítéseit.

MEGJEGYZÉS: Ha manuálisan kezdeményezett illesztőprogram-ellenőrzés, hardverellenőrzés vagy rendszeroptimalizálás van folyamatban, a technikai támogató ügynök nem tudja elindítani a távoli segítségnyújtási munkamenetet.

Lépések

1. Kattintson a Windows műveletközpontjában megjelenő **Távoli segítség a TechSupporton keresztül** értesítésre.
Megjelenik a **Dell RemoteActions felhasználási feltételei** oldal. A feltételek nem jelennek meg, ha munkamenet zajlott az elmúlt két órában.
2. Olvassa el és fogadja el a szerződési feltételeket, majd kattintson a **Tovább** gombra.
A műszaki támogatási ügynök most megkeresheti és telepítheti az illesztőprogram-frissítéseket, vagy hardverellenőrzést kezdeményezhet. Ha a rendszer problémát észlel és támogatási kérelem létrehozása szükséges, az optimalizálási csempék le vannak tiltva, és megjelenik a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a vizsgálat során észlelt problémához](#).

Visszajelzés adása

Amikor egy tevékenység elvégzése után bezárja a SupportAssist felhasználói felületét, megjelenik egy lehetőség egy felmérésben való részvételre, amellyel átfogó visszajelzést adhat a SupportAssist for Home-PC-kkel kapcsolatos általános tapasztalatairól.

i **MEGJEGYZÉS:** A visszajelzés megadására szolgáló felmérési lehetőség jelenleg csak bizonyos PC-modelleknél és régiókban érhető el.

Visszajelzését a Dell bizalmasan kezeli, és a termékek fejlesztéséhez használja fel. A SupportAssist felhasználói felületén a következő tevékenységek valamelyikének elvégzése után adhat visszajelzést:

- PC-ellenőrzés
- Számítógép optimalizálása
- Frissítés telepítése
- PC-hibaelhárítás

Ha át szeretné ugrani a felmérést, válassza a **Talán majd legközelebb** lehetőséget, vagy zárja be a **SupportAssist-ügyfélfelmérés** ablakot. Ha a **Talán majd legközelebb** lehetőségre kattint, akkor a felmérés lehetősége megjelenik a következő 15 napban.

Az értékelés megadásához a felmérésben válassza ki a csillagok számát, majd kattintson a **Küldés** elemre. Ha három vagy annál kevesebb csillagot ad meg, megjelenik egy lehetőség a fejlesztési javaslatok megadására. Írja be fejlesztési ötleteit a **Mondja el nekünk, hogyan javíthatnánk ezt az élményt az Ön számára** mezőbe, majd kattintson a **Küldés** lehetőségre.

Miután egyszer kitöltötte a felmérést, a felmérés értékelésének ismételt megadására csak 90 nap elteltével van lehetőség, ha a SupportAssist felhasználói felületén újra elvégzi a korábban említett tevékenységek bármelyikét.

Gyakran ismételt kérdések

1. Hogyan állapíthatom meg a számítógépre telepített operációs rendszer buildszámát?

Kövesse az alábbi lépéseket:

- Keresse meg és nyissa meg a **Futtatás** alkalmazást.
- Írja be a **winver** parancsot, majd kattintson az **OK** gombra.

Megjelenik az operációs rendszer buildszáma, például: OS Build 15063.1266.

2. Hogyan ellenőrizhetem, hogy a SupportAssist telepítve van-e a számítógépen?

A SupportAssist telepítésének ellenőrzéséhez kövesse az alábbi lépéseket:

- Lépjen a **Vezérlőpult > Programok > Programok és szolgáltatások** elemre.
- Ellenőrizze, hogy a programok listájában megtalálható-e a **Dell SupportAssist**.

Ha a Dell SupportAssist nem szerepel a programok listáján, manuálisan kell telepítenie a SupportAssist alkalmazást. Lásd: [A SupportAssist telepítése otthoni számítógépekre](#).

3. Hogyan tudom letiltani a SupportAssist értesítéseket?

A SupportAssist értesítések letiltásának útmutatójához lásd: [A SupportAssist értesítéseinek letiltása](#).

4. Ütemezhetek hardvervizsgálatot?

Igen, ütemezhet hardvervizsgálatot. A hardvervizsgálatok ütemezésére vonatkozó útmutatókért lásd: [Automatikus ellenőrzések és optimalizálások ütemezése](#).

5. Hogyan módosíthatom kapcsolattartási és szállítási adataimat?

A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítési lépéseinek útmutatójához lásd: [A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítése](#).

6. Véletlenül töröltem egy hibával kapcsolatos értesítést. Hogyan és honnan tudom visszakapni az értesítést, és megnézni a hibával kapcsolatos részleteket?

Ha megszakít egy értesítést, akkor az hat óra múlva, illetve a számítógép újraindítása után ismét meg fog jelenni.

7. Módosíthatom a kapcsolattartási és szállítási adataimat a támogatási kérelmek létrehozásakor?

Igen, a kapcsolattartási és szállítási adatait módosíthatja a támogatási kérelmek létrehozásakor.

8. Miért kell megadnom a szállítási adataimat nem kiszállítható alkatrészrel kapcsolatos probléma bejelentésekor?

Ha az elemzést követően hardverprobléma lett azonosítva a problémát kiváltó okként, a cserealkatrészt a megadott szállítási címre küldjük Önnek. Ha a SupportAssist regisztrálásakor megadta a szállítási címét, akkor azt a rendszer automatikusan lekéri, mielőtt bejelentene egy problémát.

9. Mely nyelveket támogatja a SupportAssist felhasználói felülete?

A SupportAssist felhasználói felülete 24 nyelvet támogat. A támogatott nyelvek a következők: arab, egyszerűsített kínai, hagyományos kínai, cseh, dán, holland, angol, finn, francia, kanadai francia, német, görög, héber, magyar, olasz, japán, koreai, norvég, lengyel, portugál (brazil), orosz, spanyol, svéd és török. A nyelv beállításával kapcsolatos információkért lásd: [A nyelv beállításának módosítása](#).

10. Telepítettem a SupportAssist alkalmazást a számítógépre, de nem tudom elindítani. Mi lehet ennek az oka?

A SupportAssist az 5700-as portszámot igényli a SupportAssist felületének megnyitásához. Ha bármely más alkalmazás használja a portot, a SupportAssist nem indul el a számítógépen. Ellenőrizze, hogy más alkalmazás nem használja-e a portot, majd próbálja újra megnyitni a SupportAssist alkalmazást.

11. Hogyan tudom ellenőrizni, hogy más alkalmazás használja-e az 5700-as portot?

Kövesse az alábbi lépéseket:

- Nyissa meg a **Szolgáltatások** alkalmazást.
- A jobb oldali panelen kattintson a **Dell SupportAssist** elemre.
- A bal oldali panelen kattintson a **Leállítás** elemre.
- A programok menüjében keresse meg és nyissa meg a **Parancssor** alkalmazást.
- Írja be a `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` parancsot, majd nyomja le az Enter billentyűt.
 - Ha más alkalmazás nem használja az 5700-as portot, a rendszer nem jelenít meg találatot.

- Ha bármely más alkalmazás használja az 5700-as portot, a portszám és a **FIGYELÉS** állapot jelenik meg.
- f. Indítsa újra a **Dell SupportAssist** szolgáltatást.

12. A SupportAssist elindítása sokáig tart. Mit tegyek?

Ha a SupportAssist nagyon lassan nyílik meg, indítsa újra a SupportAssist szolgáltatást. Kövesse az alábbi lépéseket:

- Nyissa meg a **Szolgáltatások** alkalmazást.
- A jobb oldali panelen kattintson a **Dell SupportAssist** elemre.
- A bal oldali panelen kattintson a **Leállítás**, majd az **Újraindítás** elemre.

13. A számítógépen hardverprobléma lépett fel. Miért nem észlelte ezt a SupportAssist?

Ha a program nem észlelt hardverproblémát, ellenőrizze, hogy futnak-e a számítógépen a SupportAssist-szolgáltatások. A SupportAssist-szolgáltatások futási állapotának ellenőrzése:

- Nyissa meg a **Szolgáltatások** alkalmazást.
- Ellenőrizze, hogy a következő szolgáltatások állapotánál a **Fut** állapot jelenik-e meg a számítógépen:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support
 - Dell Client Management Service

14. Hogyan ellenőrizhetem a számítógépen a végrehajtott ütemezett vagy manuálisan kezdeményezett optimalizálás részleteit?

A SupportAssist megőrzi az elmúlt 90 nap során lefuttatott összes esemény és tevékenység részleteit. Az egy hónapra, egy hétre vagy adott napra vonatkozó részleteket az **Előzmények** oldalon tekintheti meg.

15. Miért tart tovább a SupportAssist számára az optimalizálás a csempéken látható időtartamnál?

A számítógép-optimalizálás csempéjén látható időtartam csak a számítógép konfigurációján alapuló becslés. Az optimalizáláshoz szükséges tényleges időtartam eltérhet a becslöttől.

16. A DellConnect-munkamenet indítása elemre kattintás, majd a feltételek elfogadása után a támogatási szakember nem tudja elérni távolról a számítógépemet. Mit tegyek?

Kérje meg a támogatási szakembert, hogy szakítsa meg a jelenlegi munkamenetet, és kezdeményezzen egy új DellConnect-munkamenetet.

17. Amikor rákattintok a Munkamenet indítása elemre, miért jelenik meg egy üzenet, amely szerint nincs aktív Dell RemoteAssist-munkamenet?

A Dell RemoteAssist-munkamenet csak akkor indítható el, ha a Dell műszaki támogatási szakembere kezdeményezte azt. Ennek a hibának az elkerülése érdekében csak akkor kattintson a **Munkamenet indítása** lehetőségre, ha a munkamenetet már kezdeményezték.

18. Amikor a mutatót a szervizcímkére vagy a számítógép modellszámára viszem, az Ismeretlen garancia üzenet jelenik meg. Miért?

Az **Ismeretlen garancia** üzenet az alábbi okok valamelyike miatt jelenhet meg:

- A SupportAssist nem csatlakozik az internethez. Az internetkapcsolat hibaelhárításával kapcsolatos lépésekért nyissa meg a **Hibaelhárítás** oldalt.
- Számítógépe proxykiszolgálón keresztül csatlakozik az internetre. Győződjön meg róla, hogy konfigurálta a proxybeállításokat a SupportAssist programban. Lásd [Internetbeállítások konfigurálása](#).
- Előfordulhat, hogy az Ön számítógépére nincs érvényes garancia. Segítségért forduljon a Dell műszaki támogatásához.

19. A SupportAssist az optimalizálás során leállt. Mit tegyek?

Zárja be, majd nyissa meg újra a SupportAssist alkalmazást, és próbálja meg újból lefuttatni az optimalizálást. Ha a probléma még mindig fennáll, hajtsa végre a következő lépéseket:

- Nyissa meg a **Szolgáltatások** alkalmazást.
- A jobb oldali panelen kattintson a **Dell SupportAssist** elemre.
- A bal oldali panelen kattintson a **Leállítás**, majd az **Újraindítás** elemre.

20. Nem kapom meg az illesztőprogram-frissítésekkel kapcsolatos értesítéseket. Mit tegyek?

Ha a szolgáltatási csomag lejárt, a SupportAssist nem jeleníti meg a számítógéphez elérhető illesztőprogram-frissítésekre vonatkozó értesítéseket. Az értesítések fogadásához meg kell újítania a szolgáltatási csomagját.

21. Tudom frissíteni a BIOS-t BitLocker-titkosítással védett számítógépen?

A számítógépen a BIOS frissítése előtt ajánlott kikapcsolni a BitLocker-titkosítást.

22. Amikor elvégzek egy hardverellenőrzést, a Hibás konfiguráció eredmény jelenik meg az Előzmények oldalon. A Hardvervizsgálat csempén viszont nem jelenik meg értesítés. Miért?

Ha a SupportAssist nem tudott megvizsgálni egy eszközt a hardvervizsgálat során, akkor megjeleníti a **Hibás konfiguráció** állapotot. Ezért nem jelenik meg értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén. A SupportAssist a következő manuálisan indított vagy automatikus vizsgálat során újra megvizsgálja az összetevőt.

23. Hol tekinthetem meg a Dell Migrate használatával áttelepített fájlok és beállítások összesítését?

Az utolsó munkamenetben áttelepített fájlok és beállítások megtekintéséhez lépjen a Dell Migrate kezdőlapjára, és kattintson az **Összesítés megtekintése** elemre. Az elmúlt 90 nap folyamán áttelepített fájlok és beállítások összesítését az **Előzmények** oldalon tekintheti meg.

24. Miért kéri a Dell Data Assistant a Windows-visszaállítás használatát, ha a Dell SupportAssist OS Recovery telepítve van a számítógépre?

A Dell Data Assistant csak akkor kéri, hogy a Dell Reset használatával törölje a számítógépét, ha a Dell SupportAssist OS Recovery 5.3-as vagy újabb verziója van telepítve a számítógépre. Ha a Dell SupportAssist OS Recovery korábbi verziója van telepítve a számítógépére, a visszaállításhoz a Windows-visszaállítást használnia.

25. Adatáttelepítéskor „Nem tudjuk elvégezni az adatáttelepítést” hibaüzenet jelenik meg. Mi lehet ennek az oka?

Lehet, hogy az Dell Data Assistant egy elavult verzióját használja. Töltse le a legfrissebb verziót a <https://www.dell.com/Migrate> oldalról, és kísérelje meg újra az adatáttelepítést. Arról is győződjön meg, hogy a SupportAssist verziója a legfrissebb-e.

26. Miért áll le az áttelepítési folyamat egy bizonyos százalékérték után?

Ez amiatt lehet, mert egyes felhasználói fájlokhoz nem rendelkezik megfelelő engedéllyel. Győződjön meg róla, hogy rendszergazdaként van bejelentkezve a számítógépre, és hogy az áttelepíteni kívánt fájlok nem tartoznak más felhasználói profilhoz.

27. Az adatáttelepítés sikertelen, és az „Ez a számítógép nem csatlakozik hálózathoz” hibaüzenet jelenik meg. Mi lehet ennek az oka?

Ez a hibaüzenet akkor jelenhet meg, amikor a hálózati kapcsolat az áttelepítés közben megszakad. A hálózati problémák kijavításával és az áttelepítés újbóli megkísérlésével kapcsolatban lásd **A hálózati kapcsolat az áttelepítés közben megszakad – hibaelhárítás** c. részt a *Dell Migrate felhasználói kézikönyvben*, amely a [Dell Data Assistant](#) dokumentációs oldaláról érhető el.

28. Jelenleg a SupportAssist 3.9.2-es verziója fut a számítógépemen. Miért nem tudok frissíteni a legújabb verzióra?

Lehet, hogy Ön Windows 10 RS3 vagy korábbi operációs rendszert futtat. A SupportAssist 3.10-es vagy újabb verzióra történő frissítéshez először az operációs rendszer verzióját kell frissítenie Windows 10 RS4 vagy újabb verzióra.

SupportAssist for Home PCs – források

Ez a fejezet a SupportAssist for Home PCs szolgáltatással kapcsolatban további információkat biztosító dokumentációs forrásokat és egyéb hasznos hivatkozásokat sorolja fel.

13. táblázat: SupportAssist for Home PCs – források

Tartalom	Forrás	Ugrás:
Minimális követelmények, telepítés és termékjellemzők	SupportAssist for Home PCs, 3.10.2 – Felhasználói kézikönyv	SupportAssist for Home PCs – kézikönyvek
Új funkciók, fejlesztések, ismert problémák és a verzió korlátozásai	SupportAssist for Home PCs, 3.10.2 – Kibocsátási megjegyzések	
Oktatóvideók a SupportAssist for Home PCs funkcióiról	SupportAssist for Home PCs – lejátszási lista	YouTube
Partnerek közötti beszélgetések a SupportAssist for Home PCs szolgáltatásról	Közösségi fórumok	SupportAssist for Home PCs – közösség

Forduljon a Dellhez

A Dell számos online és telefonos támogatási és szolgáltatási opciót biztosít. Az elérhetőség országonként, régióként és termékenként eltérő lehet, és elképzelhető, hogy egyes szolgáltatások nem érhetők el az Ön térségében. Ha nem rendelkezik aktív internetkapcsolattal, a kapcsolatfelvételi adatokat a vásárlást igazoló nyugtán, a csomagjegyzéken, a számlán vagy a Dell termékkatalógusban találja meg.

Lépések

1. Ha értékesítési, műszaki támogatási vagy ügyfélszolgálati kérdésekkel kíván a Dellhez fordulni, hajtsa végre a következő lépéseket:
 - a. Lépjen a <https://www.dell.com/support> oldalra.
 - b. Válassza ki az oldal alján lévő listából az országot vagy a régiót.
 - c. Kattintson a **Kapcsolatfelvétel a támogatási szolgálattal** lehetőségre, és válassza ki a megfelelő támogatási hivatkozást.
2. Kézikönyvek és dokumentumok kereséséhez hajtsa végre a következő lépéseket:
 - a. Lépjen a <https://www.dell.com/support> oldalra.
 - b. Click **Browse all products**.
 - c. Válassza ki a megfelelő termékkategóriát, majd válassza ki a kívánt terméket.
 - d. A kézikönyvek és dokumentumok megtekintéséhez vagy letöltéséhez kattintson a **Dokumentáció** fülre.
A szervizelési eszközökhöz kapcsolódó kézikönyveket és dokumentumokat közvetlenül is elérheti a következő helyen: <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.