

3.10.3 SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية إصدار دليل المستخدم



الملاحظات والتنبيهات والتحذيرات

ملاحظة: تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك.

تنبيه: تشير كلمة "تنبيه" إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقد للبيانات وتُعلمك بكيفية تجنب المشكلة.

تحذير: تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث تلف بالملتمكات أو وقوع إصابة شخصية أو الوفاة.

جدول المحتويات

5	فصل 1: مقدمة
5	الميزات الرئيسية
5	الغرض من المستند
5	الجمهور
5	الميزات الجديدة والمحسنة
6	أجهزة الكمبيوتر المدعومة
6	إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell
8	عروض الخدمات الأخرى
9	فصل 2: بدء استخدام SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية
9	الحد الأدنى من متطلبات جهاز الكمبيوتر
9	تثبيت SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية
10	واجهة مستخدم SupportAssist
11	تغيير إعدادات اللغة
11	إنشاء ملف تعريف SupportAssist
12	إنشاء حساب Dell My Account
12	تسجيل الدخول باستخدام حساب على وسائل التواصل الاجتماعي
12	تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن
12	استخدام ملف تعريف SupportAssist مختلف
13	تكوين إعدادات الإنترنت
13	جدولة عمليات الفحص والتحسين
13	جدولة عمليات الفحص والتحسين التلقائي
14	ترقية SupportAssist يدويًا
14	الإعلامات
14	الإعلامات الموجودة بواجهة مستخدم SupportAssist
15	الإعلامات في نظام إجراءات Windows
16	الشعارات في صفحة SupportAssist الرئيسية
17	تعطيل إعلامات SupportAssist
17	إلغاء تثبيت SupportAssist
18	فصل 3: نظرة عامة على إعادة تعيين النظام وإصلاحه
18	إعادة تعيين الكمبيوتر إلى إعدادات المصنع
19	إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر الخاص بك وتحديث نظام التشغيل
19	تكوين إعدادات إصلاح النظام
19	إصلاح جهاز الكمبيوتر الخاص بك
20	فصل 4: نظرة عامة على Dell Migrate
21	ترحيل البيانات من جهاز كمبيوتر قديم إلى جهاز كمبيوتر جديد
22	مسح جهاز الكمبيوتر القديم وإعادة تعيينه
23	فصل 5: نظرة عامة على برامج التشغيل والتنزيلات
23	تصنيف الخطورة للتحديثات
23	تثبيت تحديثات برنامج التشغيل
24	إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل

24.....إعلامات تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.

فصل 6: فحص المكونات المادية لجهاز الكمبيوتر.

25.....فحص مكون جهاز معين.

26.....تشغيل فحص سريع للأجهزة.

26.....تشغيل اختبار الإجهاد.

فصل 7: تحسين جهاز الكمبيوتر.

27.....مسح الملفات.

27.....تحسين أداء جهاز الكمبيوتر.

27.....تحسين الشبكة.

28.....إزالة الفيروسات والبرامج الضارة.

28.....إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.

29.....تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين جهاز الكمبيوتر.

فصل 8: نظرة عامة على المساعد الافتراضي.

فصل 9: إنشاء طلب دعم.

31.....إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص.

31.....إنشاء طلب دعم يدويًا.

32.....صفحة تفاصيل المشكلة.

32.....صفحة ملخص المشكلة.

33.....قطع الخيار القابلة للإرسال.

فصل 10: نظرة عامة على استكشاف المشكلات وحلها.

فصل 11: نظرة عامة على السجل.

فصل 12: الحصول على الدعم.

36.....إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.

37.....إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell.

37.....استكشاف المشكلات وحلها عن بُعد.

37.....السماح باستكشاف المشكلات وحلها عن بُعد باستخدام RemoteAssist.

37.....السماح باستكشاف المشكلات وحلها عن بُعد باستخدام المساعدة عن بُعد.

فصل 13: تقديم ملاحظات.

فصل 14: الأسئلة المتداولة.

فصل 15: موارد SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية.

فصل 16: الاتصال بـ Dell.

مقدمة

يعمل SupportAssist على توفير الدعم المؤتمت من Dell من خلال تحديد مشكلات الأجهزة والبرامج على جهاز الكمبيوتر بشكل استباقي وتنبؤي. يعالج SupportAssist مشكلات أداء جهاز الكمبيوتر واستقراره ويمنع تهديدات الأمان ويراقب أعطال الأجهزة ويكتشفها ويؤتمت عملية التفاعل مع الدعم الفني لدى شركة Dell. بناءً على خطة خدمة Dell، ينشئ SupportAssist أيضًا طلب الدعم تلقائيًا للمشكلات التي يتم كشفها أثناء الفحص. لمزيد من المعلومات عن إمكانيات SupportAssist لمختلف خطط الخدمة، راجع **إمكانيات SupportAssist وخطط خدمة Dell** في الصفحة 6.

ملاحظة: في هذا المستند، يشير مصطلح جهاز الكمبيوتر إلى أجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المكتبية واليوتوبات وأجهزة الكمبيوتر المضمنة من شركة Dell.

يتيح لك SupportAssist إمكانية تحسين جهاز الكمبيوتر عن طريق إزالة الملفات غير المرغوب فيها وتحسين إعدادات الشبكة وضبط أداء النظام وإزالة الفيروسات والبرامج الضارة. كما يحدد تحديثات برامج التشغيل المتاحة لجهاز الكمبيوتر.

يجمع SupportAssist معلومات جهاز الكمبيوتر المطلوبة ويرسلها بأمان إلى الدعم الفني لدى Dell. تمكن البيانات التي تم جمعها شركة Dell من توفير تجربة دعم محسنة تتسم بالفعالية والسرعة.

يمثل SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية لإرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) 2.1 ويمكن استخدامه مع التقنيات المساعدة مثل برامج قراءة الشاشة ومكبرات الشاشة وبرامج التعرف على الصوت.

ملاحظة: لا تستخدم ماوس جهاز الكمبيوتر للتنقل داخل واجهة مستخدم SupportAssist أثناء استخدام التقنيات المساعدة. يجب التنقل باستخدام لوحة المفاتيح الخاصة بجهاز الكمبيوتر فقط.

الميزات الرئيسية

- الاكتشاف التنبؤي والاستباقي للمشكلات والإعلام
- التحقق يدويًا أو تلقائيًا من تحديثات برامج التشغيل المتاحة لجهاز الكمبيوتر لديك.
- فحص المكونات المادية لجهاز الكمبيوتر يدويًا أو تلقائيًا لتحديد المشكلات.
- إنشاء طلب دعم تلقائيًا لمشكلة في أحد المكونات المادية تم اكتشافها في جهاز الكمبيوتر لديك.
- إنشاء طلب دعم يدويًا لمشكلة في جهاز الكمبيوتر لديك.
- مسح الملفات المؤقتة وتحسين الاتصال بالشبكة وتحسين أداء جهاز الكمبيوتر وإزالة الفيروسات والبرامج الضارة.
- التراجع فورًا إلى نقطة زمنية سابقة على جهاز الكمبيوتر لديك لحل مشكلات التمهيد أو أية مشكلات أخرى متعلقة بالأداء.
- حفظ نسخة من ملفاتك الشخصية على محرك الأقراص الثابتة المحلي أو على جهاز تخزين خارجي أثناء إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر.
- تثبيت نظام تشغيل المصنع أو الترقية إلى أحدث نظام تشغيل متاح لجهاز الكمبيوتر الخاص بك.
- السماح لوكلاء الدعم الفني لدى Dell ببدء عمليات فحص برامج التشغيل والأجهزة عن بُعد على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم لاستكشاف المشكلات وحلها.
- نقل الملفات والإعدادات إلى جهاز كمبيوتر Dell الجديد من جهاز الكمبيوتر القديم باستخدام خدمة Dell Migrate.

ملاحظة: تتوفر إمكانيات SupportAssist المتوفرة لجهاز الكمبيوتر تبعًا لخطة خدمة Dell الخاصة به.

الغرض من المستند

يوفر هذا المستند معلومات حول استخدام SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية على الإصدار 64 بت من Windows 10 RS4 والإصدارات الأحدث من نظام التشغيل.

الجمهور

هذا المستند مخصص للمستخدمين الذين يراقبون أجهزة الكمبيوتر لديهم باستخدام SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية. كما يُعد هذا المستند معيّنًا لموظفي المؤسسات الذين ليس لديهم مسؤول تكنولوجيا معلومات ويراقبون أجهزة الكمبيوتر لديهم بأنفسهم باستخدام SupportAssist.

الميزات الجديدة والمحسنة

إصلاحات الأخطاء

أجهزة الكمبيوتر المدعومة

يتم دعم SupportAssist على أجهزة كمبيوتر Dell التالية التي تعمل بنظام التشغيل Windows 10 RS4 إصدار 64 بت والإصدارات الأحدث من نظام التشغيل:

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

ⓘ ملاحظة: إن SupportAssist غير مدعوم على الأجهزة الافتراضية.

إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell

يكشف SupportAssist بشكل استباقي وتنبؤي عن المشكلات في الأجهزة والبرامج التي قد تطرأ على جهاز الكمبيوتر لديك ويُعلمك بها. بناءً على خطة خدمة Dell الخاصة بك، يساعدك SupportAssist في التواصل تلقائيًا وبسهولة مع الدعم الفني لشركة Dell.

يلخص الجدول التالي إمكانات SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر ذات الخطط النشطة لخدمات Basic و Premium Support و ProSupport و ProSupport Plus و Premium و Support Plus و Dell Software Support (DSS):

ⓘ ملاحظة: تتوفر خطة DDS لأجهزة الكمبيوتر طراز XPS و Alienware و Inspiron وسلسلة G في الولايات المتحدة المزودة بخطة خدمة أساسية نشطة أو منتهية الصلاحية.

جدول 1. إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell

خطط خدمة Dell						الوصف	إمكانات SupportAssist
دعم البرامج من (DDS) Dell	Premium Support Plus	ProSupport Plus	Premium Support	ProSupport	Basic		
✓	✓	✓	✓	✓	✓	يمكنك جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج تبعًا لتفضيلك. يُجري SupportAssist عمليات الفحص استنادًا إلى الجدولة.	جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج
✓	✓	✓	✓	✓	✓	يمكنك مسح الملفات المؤقتة والمكررة وغيرها من الملفات غير المرغوب فيها من جهاز الكمبيوتر لديك.	مسح الملفات يدويًا
✓	✓	✓	✓	✓	✓	يمكنك ضبط إعدادات الطاقة وملفات التسجيل وتخصيصات الذاكرة لتحسين أداء جهاز الكمبيوتر لديك.	تحسين أداء جهاز الكمبيوتر يدويًا
✓	✓	✓	✓	✓	✓	يمكنك تحسين اتصال الشبكة من خلال ضبط الإعدادات للحصول على شبكة فعالة وموثوق بها.	تحسين الاتصال بالشبكة يدويًا
✓	✓	✓	✓	✓	✓	يمكنك إصلاح مشكلات جهاز الكمبيوتر الشائعة عن طريق استخدام تعليمات تفصيلية خطوة بخطوة ومقاطع فيديو تعليمية متوفرة على صفحة استكشاف المشكلات وحلها.	استكشاف الأخطاء وإصلاحها يدويًا
✓	✓	✓	✓	✓	✓	يمكنك إجراء فحص وتثبيت وتحديثات برنامج التشغيل المتوفرة لجهاز الكمبيوتر يدويًا.	فحص برامج التشغيل وتحديثها يدويًا

جدول 1. إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell (يتبع)

خطط خدمة Dell						الوصف	إمكانات SupportAssist
دعم البرامج من (DDS) Dell	Premium Support Plus	ProSupport Plus	Premium Support	ProSupport	Basic		
✗	✓	✓	✓	✓	✓	في حال تم الكشف عن مشكلة خلال الفحص اليدوي بالأجزاء التي يغطيها الضمان، يُطلب منك تأكيد عنوان الشحن لإرسال القطعة البديلة إليك.	إرسال قطع الغيار ذاتيًا من خلال عمليات الفحص اليدوي
✗	✓	✓	✓	✓	✗	في حال تم الكشف عن مشكلة خلال الفحص التلقائي بالأجزاء التي يغطيها الضمان، يُطلب منك تأكيد عنوان الشحن لإرسال القطعة البديلة إليك.	إرسال قطع الغيار ذاتيًا من خلال عمليات الفحص التلقائية
✗	✓	✓	✓	✓	✗	يمكنك طلب زيارة فني خدمة لاستبدال قطعة غيار قابلة للاستبدال ذاتيًا في موقعك.	طلب المساعدة في الموقع لاستبدال قطعة غيار قابلة للاستبدال ذاتيًا ¹
✗	✓	✓	✓	✓	✗	في حال تم الكشف عن مشكلة أثناء الفحص المجدول، يتم إنشاء طلب دعم تلقائيًا ويتصل بك ممثل الدعم الفني لشركة Dell لحل المشكلة.	إنشاء طلب الدعم تلقائيًا
✓	✓	✓	✓	✓	✗	يمكنك إنشاء طلب دعم يدويًا إذا كنت تواجه مشكلة لم يكتشفها SupportAssist.	إنشاء طلب دعم يدويًا
✓	✓	✓	✗	✗	✗	يمكنك عزل الملفات التالفة تأثرًا بالفيروسات والبرامج الضارة وإزالتها واستعادتها للحفاظ على أمان جهاز الكمبيوتر.	إزالة الفيروسات والبرامج الضارة يدويًا ²
✗	✓	✓	✗	✗	✗	في حال رصد فشل محتمل في إحدى القطع، يتم إرسال تنبيه إليك. يفتح SupportAssist طلب دعم ويتصل بك وكيل الدعم الفني لدى Dell لشحن قطعة الغيار البديلة.	الاكتشاف التنبؤي للمشكلات وإنشاء طلب دعم لمنع الفشل ³
✓	✓	✓	✗	✗	✗	يتم عرض إعلام في مركز إجراءات Windows بشأن مشكلات تحسين جهاز الكمبيوتر التي تم اكتشافها أثناء عمليات الفحص المجدولة.	أرسل إعلامًا بمشكلات تحسين جهاز الكمبيوتر التي تم اكتشافها أثناء عمليات الفحص المجدولة
✓	✓	✓	✗	✗	✗	يعمل SupportAssist تلقائيًا على تحسين جهاز الكمبيوتر أثناء عمليات الفحص المؤتمتة.	عمليات تحسين جهاز الكمبيوتر المؤتمتة ³
✓	✓	✗	✓	✗	✗	يمكنك توفير الوقت المفضل لديك للاتصال بك. يتصل بك ممثل الدعم الفني لشركة Dell خلال الساعات المحددة فقط.	تحديد الوقت المفضل للاتصال ⁴

1 لا تتوفر المساعدة في الموقع بشأن استبدال قطع الغيار القابلة للاستبدال ذاتيًا إلا في بعض المناطق المحددة.

2 لا تتوفر القدرة على إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.

3 التحليل التنبؤي لاكتشاف الأعطال يتضمن محركات الأقراص الثابتة ومحركات الأقراص المزودة بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة والبطاريات والوحدات الحرارية ومراوح أجهزة الكمبيوتر المكتبية.

يمكن تحديد 4 أوقات مفضلة للاتصال بواسطة العملاء في الولايات المتحدة فقط أو كندا.

عروض الخدمات الأخرى

بالإضافة إلى إمكانات SupportAssist الموجودة، يمكنك شراء عروض خدمات إضافية لجهاز الكمبيوتر لديك.
يصف الجدول التالي عروض الخدمات التي يمكنك شراؤها لجهاز الكمبيوتر لديك:

جدول 2. عروض الخدمات الأخرى

عرض الخدمة	الوصف	مدى التوفر
دعم البرامج من Dell (DDS)	اعمد إلى تمكين تحسينات البرامج المؤتمتة وإمكانات إزالة الفيروسات والبرامج الضارة على جهاز كمبيوتر مزود بخطة خدمة Basic أو منتهية الصلاحية. لمزيد من المعلومات عن إمكانات SupportAssist المتاحة لـ DSS، راجع إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell في الصفحة 6.	متاحة لأجهزة الكمبيوتر طراز XPS و Alienware و Inspiron وسلسلة G في الولايات المتحدة المزودة بخطة خدمة أساسية نشطة أو منتهية الصلاحية.
Dell Migrate	يمكنك ترحيل بياناتك الشخصية بشكل آمن إلى جهاز الكمبيوتر الجديد لديك من أي جهاز كمبيوتر آخر يعمل بنظام التشغيل Windows. بعد ترحيل بياناتك، يمكنك مسح جهاز الكمبيوتر القديم وإعادة تعيينه قبل بيعه أو إهدائه أو إيداله. ملاحظة: في هذا المستند، يشير مصطلح البيانات إلى الملفات والإعدادات التي تريد ترحيلها. ويشير مصطلح جهاز الكمبيوتر القديم إلى جهاز الكمبيوتر الذي تم ترحيل بياناتك منه، ويشير الكمبيوتر الجديد إلى جهاز كمبيوتر Dell الذي يتم ترحيل بياناتك إليه.	متاح لأجهزة الكمبيوتر طراز Inspiron وسلسلة G وطراز XPS و Alienware في بعض المناطق. للحصول على قائمة بالمناطق المدعومة، راجع قسم المناطق المدعومة في دليل مستخدم Dell Migrate المتوفر في صفحة مستندات Dell Data Assistant .

بدء استخدام SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية

يتم تثبيت SupportAssist مسبقاً على جميع أجهزة الكمبيوتر الواردة من مصنع Dell. إذا لم يكن SupportAssist مثبتاً مسبقاً، فاتباع التعليمات الواردة في هذا القسم لتثبيت SupportAssist وتهيئته واستخدامه.

الحد الأدنى من متطلبات جهاز الكمبيوتر

يوضح الجدول التالي الحد الأدنى من متطلبات جهاز الكمبيوتر لتثبيت SupportAssist واستخدامه:

جدول 3. الحد الأدنى من متطلبات جهاز الكمبيوتر

المواصفات	المتطلبات
نظام التشغيل	<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft Windows 10 RS4 والإصدارات اللاحقة (64 بت فقط) ● Microsoft Windows 11
البرامج	<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft .NET Framework 4.7.2 ● ملاحظة: إذا لم يتوفر لديك Microsoft .NET Framework 4.7.2، فيثبث SupportAssist أحدث إصدار من Microsoft .NET Framework على جهاز الكمبيوتر لديك.
متصفح الويب	<ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft Edge، أو Internet Explorer 10 أو الأحدث
الأجهزة	<ul style="list-style-type: none"> ● الذاكرة (RAM) — سعة 2 جيجابايت لنظام التشغيل Windows 10 و4 جيجابايت لنظام التشغيل Windows 11 ● المساحة الخالية في محرك الأقراص الثابتة - 1 جيجابايت
الشبكة	<ul style="list-style-type: none"> ● الاتصال بالإنترنت
المنافذ	<ul style="list-style-type: none"> ● 5700 — لفتح واجهة مستخدم SupportAssist ● 9012 — للاتصال بخدمة Dell SupportAssist ● 8883 أو 8884 أو 8885 أو 8886 — للتواصل مع موقع ويب الدعم لشركة Dell ● 28283 — لإقران جهاز كمبيوتر Dell بأي جهاز كمبيوتر آخر لترحيل البيانات ● 28100 - 28700 — لترحيل بياناتك إلى جهاز كمبيوتر Dell من أي كمبيوتر آخر ● يجب أن يكون جهاز الكمبيوتر قادراً على الاتصال بالوجهات التالية: ● 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

تثبيت SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية

يتم تثبيت SupportAssist بشكل افتراضي على جميع أجهزة الكمبيوتر التي يتم شحنها من مصنع Dell. إذا لم يتم تثبيت SupportAssist على جهاز الكمبيوتر لديك، فيمكنك تنزيل SupportAssist وتثبيته يدوياً.

المتطلبات

- يجب أن يفي جهاز الكمبيوتر بالحد الأدنى من المتطلبات لتثبيت SupportAssist واستخدامه. انظر الحد الأدنى من متطلبات جهاز الكمبيوتر في الصفحة 9.
- يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

الخطوات

1. انتقل إلى www.dell.com/supportassistforpcs.
2. انقر فوق تنزيل الآن.
تم تنزيل ملف SupportAssistInstaller.exe.
3. انقر نقرًا مزدوجًا فوق ملف SupportAssistInstaller.exe.
يتم عرض تقدم التنصيب في نافذة مثبت SupportAssist ويتم إنشاء اختصار على سطح المكتب بعد التنصيب.
ملاحظة: وعلى أجهزة الكمبيوتر ذات رقم نسخة نظام التشغيل 16299 أو الأحدث منه، لا يتم إنشاء الاختصار.
4. انقر فوق تشغيل.
يتم عرض واجهة مستخدم SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية.

واجهة مستخدم SupportAssist

تحتوي واجهة مستخدم SupportAssist على الصفحات التالية:


- الصفحة الرئيسية
- استكشاف المشكلات وحلها
- المحفوظات
- الحصول على الدعم

عند فتح SupportAssist للمرة الأولى أو عدم إجراء أي فحص أو تحسين، يتم عرض العرض الافتراضي للصفحة الرئيسية. انقر فوق بدء الآن لتنصيب كل عمليات الفحص والتحسينات.

إذا كنت قد قمت بإجراء عمليات الفحص أو التحسين سابقًا، فيتم عرض التفاصيل التالية على الصفحة الرئيسية وصفحة المحفوظات:

- مقدار المساحة المستردة على محرك الأقراص الثابتة
- عدد تحديثات برنامج التشغيل المثبتة أو عدد تحديثات برنامج التشغيل المتوفرة
- عدد الملفات المحسنة
- عدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تمت إزالتها

يتم أيضًا عرض خطة خدمة Dell الحالية لجهاز الكمبيوتر الخاص بك وخطة الخدمة الأخرى المطبقة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. عند النقر فوق خطة الخدمة الحالية، يتم عرض الخدمات المضمنة في خطة الخدمة هذه. عند النقر فوق أي خطة خدمة أخرى قابلة للتطبيق، يتم عرض خيار لترقية خطة الخدمة الخاصة بك.

لإجراء عملية الفحص أو التحسين، انقر فوق . وفقًا لخطة خدمة جهاز الكمبيوتر، يتم عرض التوجيهات التالية. لمزيد من المعلومات عن إمكانات SupportAssist لمختلف خطط الخدمة، راجع [إمكانات SupportAssist](#) وخطط خدمة Dell في الصفحة 6.

- الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات
- فحص الأجهزة
- مسح الملفات
- توليف الأداء
- تحسين الشبكة
- إزالة الفيروسات والبرامج الضارة

ملاحظة: في حالة الكشف عن مشكلة مهمة في مكون مادي بجهاز الكمبيوتر لديك، سيتم تعطيل تجانبات تحسين النظام حتى تنشئ طلب دعم.

ملاحظة: إذا لم تكن لديك حقوق المسؤول على جهاز الكمبيوتر، فسيكون تجانبات فحص الأجهزة فقط هو الممكن.

في حالة وجود أي عروض خدمات إضافية من Dell تنطبق على جهاز الكمبيوتر لديك، فيتم عرض الارتباط الخاص بمراجعتها أو شرائها أو استخدامها في الجزء السفلي. لمزيد من المعلومات عن عروض خدمات Dell، راجع [عروض الخدمات الأخرى](#) في الصفحة 8.

عند تحريك مؤشر الماوس فوق "علامة الخدمة"، يتم عرض رقم الطراز والتفاصيل التالية:


- تفاصيل الضمان — خطة الخدمة وعروض الخدمات المنطبقة على جهاز الكمبيوتر وتاريخ البدء وتاريخ انتهاء الصلاحية له.
- علامة الخدمة — المعرف الفريد لجهاز الكمبيوتر. رمز الصيانة عبارة عن معرف أبجدي رقمي.
- رمز الخدمة السريعة — التسلسل الرقمي الذي يمكن استخدامه خلال المساعدة الهاتفية المؤتمنة؛ على سبيل المثال، 987-674-723-2.
- الذاكرة — حجم ذاكرة الوصول العشوائي (RAM) المركبة في جهاز الكمبيوتر؛ على سبيل المثال، 16 جيجابايت.
- المعالج — نوع المعالج المركب في جهاز الكمبيوتر؛ على سبيل المثال، Intel Core i5 6200U.
- Operating System — نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر؛ على سبيل المثال، Microsoft Windows 10 Pro.

تغيير إعدادات اللغة

عن المهمة

إن SupportAssist متوفر بـ 24 لغة. يتم تعيين SupportAssist افتراضياً على نفس اللغة التي ضُبط عليها نظام التشغيل. يمكنك تغيير اللغة وفقاً لتفضيلاتك.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق **تحديد اللغة**.
يتم عرض قائمة اللغات.
2. تحديد اللغة المفضلة لديك.
3. انقر فوق **نعم** لإعادة تشغيل SupportAssist باللغة المحددة.
تتم إعادة تشغيل SupportAssist باللغة المحددة، ويُعرض  بجانب اللغة المحددة.

إنشاء ملف تعريف SupportAssist

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

يتيح لك ملف تعريف SupportAssist إمكانية الحصول على إكانات الدعم المؤتمتة لخدمة جهاز الكمبيوتر لديك. يمكنك إنشاء ملف تعريف SupportAssist باستخدام Dell My Account أو حساب وسائل التواصل الاجتماعي الخاص بك.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق **ملف التعريف** وانقر فوق **إكمال ملف التعريف**.
 - إذا لم تقبل بنود SupportAssist وشروطه، فسيتم عرض رسالة. انقر فوق **رابط قراءة شروط وأحكام SupportAssist**، واقبل الشروط والأحكام، ثم انقر فوق **حفظ**، ثم حاول مرة أخرى.
 - إذا تعذر على SupportAssist الاتصال بالإنترنت، فسيتم عرض رسالة. يمكنك النقر فوق ارتباطات استكشاف الأخطاء وإصلاحها المعروضة أسفل رسالة الخطأ لإصلاح المشكلة والمحاولة مرة أخرى.
2. في صفحة **تسجيل الدخول** إلى حساب Dell My Account، نَقَدْ إحدى الخطوات التالية:
 - إذا كان لديك بالفعل حساب في Dell My Account وتريد تسجيل الدخول باستخدام رمز مرور واحدة، فقم بإجراء الخطوات التالية:
 - a. قم بتمكين مفتاح التبديل **إرسال رسالة بريد إلكتروني برمز المرور لمرة واحدة**.
 - b. أدخل عنوان البريد الإلكتروني وانقر فوق **إرسال رمز المرور** لتلقي رمز المرور على عنوان البريد الإلكتروني لديك.
 - c. أدخل رمز المرور وانقر فوق **تسجيل الدخول**.
 - إذا كان لديك حساب في Dell My Account مسبقاً، فأدخل بيانات اعتماد Dell My Account، ثم انقر فوق **تسجيل الدخول**.
 - إذا لم يكن لديك حساب Dell My Account، فعليك إنشاء حساب لتسجيل الدخول. انظر **إنشاء حساب Dell My Account** في الصفحة 12.
 - سجّل الدخول باستخدام حسابك على الوسائط الاجتماعية. انظر **تسجيل الدخول باستخدام حساب على وسائل التواصل الاجتماعي** في الصفحة 12.
3. على صفحة **عنوان جهة الاتصال والشحن**، أدخل معلومات جهة الاتصال الخاصة بك وتفاصيل الشحن.
4. حدد طريقه الاتصال ووقت الاتصال المفضلين لديك.
5. **ملاحظة:** لا ينطبق خيار وقت الاتصال المفضل إلا على أجهزة الكمبيوتر ذات الخطط النشطة لخدمة الدعم Premium Support أو Premium Support Plus في الولايات المتحدة أو كندا.
5. لإضافة جهة اتصال ثانوية، حدد **إضافة جهة اتصال ثانوية** وأدخل التفاصيل.
6. إذا كنت لا تريد أن ينشئ SupportAssist طلبات الدعم تلقائياً، فأزل تحديد خانة الاختيار **إنشاء طلبات الدعم تلقائياً**.
7. **ملاحظة:** تتوفر إمكانية إنشاء طلب الدعم التلقائي وتكون قيد التمكين فقط للأنظمة ذات الخطة النشطة لخدمة ProSupport Plus أو ProSupport Plus أو Premium Support Plus.
 - انقر فوق **تم**.
 - إذا كانت تفاصيل الشحن غير صالحة، فسيتم عرض رسالة لتحديث التفاصيل. انقر فوق **Update and Finish (تحديث وإنهاء)** لتحديث التفاصيل.
 - إذا كانت تفاصيل الشحن صالحة، فسيتم عرض الاسم الأول والاسم الأخير في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist.

إنشاء حساب Dell My Account

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

الخطوات

1. في القسم إنشاء حساب من صفحة تسجيل الدخول إلى حساب Dell My Account، أدخل الاسم الأول واسم العائلة وعنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور. **ملاحظة:** يجب أن تتضمن كلمة المرور حرفًا كبيرًا واحدًا وحرفًا صغيرًا واحدًا ورقمًا واحدًا. يجب أن يتراوح طول كلمة المرور بين 8 و12 حرفًا.
2. أعد إدخال كلمة المرور.
3. انقر فوق إنشاء حساب. يتم إنشاء حساب Dell My Account ويتم تسجيل دخولك إلى SupportAssist.

تسجيل الدخول باستخدام حساب على وسائل التواصل الاجتماعي

المتطلبات

- يجب تسجيل الدخول كمسؤول.
- يجب أن يكون لديك حساب صالح مرتبط بأي من الأنظمة الأساسية للوسائط الاجتماعية التالية:
 - Google Plus
 - Facebook

الخطوات

1. في صفحة تسجيل الدخول إلى حساب Dell My Account، انقر فوق رمز وسائط التواصل الاجتماعي المطلوب.
2. في صفحة تسجيل الدخول المناسبة إلى الوسائط الاجتماعية، أدخل اسم المستخدم أو عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور في الحقول الملائمة.
3. انقر فوق تسجيل الدخول. يتم إنشاء حساب Dell My Account باستخدام بيانات الاعتماد التي أدخلتها لتسجيل الدخول إلى حساب الوسائط الاجتماعية.

تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق اسم المستخدم وانقر فوق تفاصيل ملف التعريف. يتم عرض صفحة جهة الاتصال وعنوان الشحن.
2. قم بتحديث البيانات المطلوبة ثم انقر فوق تم.
- إذا كانت تفاصيل الشحن غير صالحة، فسيتم عرض رسالة لتحديث التفاصيل. انقر فوق Update and Finish (تحديث وإنهاء) لتحديث التفاصيل.
- إذا كانت تفاصيل الشحن صحيحة، فسيتم عرض الصفحة الرئيسية.

استخدام ملف تعريف SupportAssist مختلف

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق اسم المستخدم وانقر فوق استخدام ملف تعريف مختلف.
2. انقر فوق متابعة. تم إلغاء تنشيط ملف التعريف الحالي، وتمت إزالة إمكانية الوصول إلى معلومات جهة الاتصال وتفاصيل الشحن المحفوظة، والصفحة الرئيسية معروضة. يتم عرض رابط لإنشاء ملف تعريف في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist. انظر إنشاء ملف تعريف SupportAssist في الصفحة 11.

تكوين إعدادات الإنترنت

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

يجب أن يكون جهاز الكمبيوتر متصلاً بشبكة إنترنت نشطة لتجربة إمكانات دعم SupportAssist المؤتمت. يمكنك تهيئة SupportAssist للاتصال بالإنترنت مباشرة أو عبر خادم وكيل.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق **Settings (الإعدادات)**، ثم انقر فوق **Internet (الإنترنت)**.
 2. إذا كان بإمكان SupportAssist الاتصال مباشرة بالإنترنت، فحدد **الاتصال مباشرة**.
 3. إذا كان يجب على SupportAssist الاتصال بالإنترنت باستخدام شبكة وكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:
 - a. حدد **الاتصال باستخدام الوكيل**.
 - b. وسيتم عرض حقول إعدادات الوكيل.
 - b. أدخل تفاصيل العنوان ورقم المنفذ واسم المستخدم وكلمة المرور.

ملاحظة: يمكنك إدخال خمسة أرقام كحد أقصى لرقم المنفذ.
 4. انقر فوق **حفظ**.
- تم تكوين إعدادات الإنترنت ويتم عرض الصفحة الرئيسية.

جدولة عمليات الفحص والتحسين

بشكل افتراضي، يجري SupportAssist فحصًا على جهاز الكمبيوتر لديك لاكتشاف مشكلات الأجهزة وتحديثات برامج التشغيل وتحسينات جهاز الكمبيوتر اللازمة. يتوقف التكرار الافتراضي لعمليات الفحص على خطة خدمة جهاز الكمبيوتر لديك.

إذا تم الكشف عن تحديث عاجل لبرنامج التشغيل أو مشكلة في جهاز ما أو فيروس أو برنامج ضار أثناء الفحص، فيتم عرض إعلام. يعتمد نوع الإشعار على نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر لديك. إذا كان جهاز الكمبيوتر له خطة نشطة لخدمة ProSupport Plus أو Premium Support Plus، فيعمل SupportAssist على تحسين جهاز الكمبيوتر تلقائيًا بعد عملية الفحص.

جدولة عمليات الفحص والتحسين التلقائي

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

بشكل افتراضي، يجري SupportAssist فحصًا على جهاز الكمبيوتر لديك لاكتشاف مشكلات الأجهزة وتحديثات برامج التشغيل وتحسينات جهاز الكمبيوتر اللازمة. يتوقف التكرار الافتراضي لعمليات الفحص على خطة خدمة جهاز الكمبيوتر لديك. إذا تم الكشف عن تحديث عاجل لبرنامج التشغيل أو مشكلة في جهاز ما أو فيروس أو برنامج ضار أثناء الفحص، فيتم عرض إعلام. يعتمد نوع الإشعار على نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر لديك. إذا كان جهاز الكمبيوتر له خطة نشطة لخدمة ProSupport Plus أو Premium Support Plus، فيعمل SupportAssist على تحسين جهاز الكمبيوتر تلقائيًا بعد عملية الفحص. يمكنك تحديد ما تفضله من الوقت والتكرار واليوم عندما تريد من SupportAssist فحص جهاز الكمبيوتر لديك.

الخطوات

1. في الركن العلوي الأيمن من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق **الإعدادات**، ثم انقر فوق **جدولة عمليات الفحص والتحسين**.
 2. تأكد من تحديد مربع الاختيار **تشغيل عمليات الفحص والتحسين التلقائية للنظام**.
 3. حدد الوقت ومعدل التكرار واليوم والوقت الذي تريد إجراء الفحص فيه. يتم عرض تاريخ عملية الفحص المجدولة التالية.
 4. انقر فوق **حفظ**.
- يتم جدولة عمليات الفحص والتحسين التلقائية ويتم عرض الصفحة الرئيسية.

ترقية SupportAssist يدويًا



المتطلبات

- يجب تسجيل الدخول كمسؤول.
- يجب أن تكون قد أنشأت ملف تعريف SupportAssist. راجع إنشاء ملف تعريف SupportAssist في الصفحة 11.

عن المهمة

تضمن ترقية SupportAssist إتاحة أحدث ميزات SupportAssist على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. في حالة توفر إصدار أحدث، يقوم SupportAssist بالترقية تلقائيًا إلى الإصدار الجديد. إذا لزم الأمر، يمكنك أيضًا التحقق من SupportAssist وترقيته يدويًا. **ملاحظة:** لا تتوفر ترقية SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر التي تعمل بنظام تشغيل Windows 7.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق **نبذة**.
يقوم SupportAssist تلقائيًا بالتحقق مما إذا كان يتوفر إصدار أحدث من SupportAssist.
 - إذا لم يتوفر أي تحديث، فيتم عرض  ورسالة تشير إلى أن أحدث إصدار من SupportAssist مثبت.
 - في حالة توفر إصدار أحدث من SupportAssist، يتم عرض رابط  و**تحديث الآن**.
2. انقر فوق **تحديث الآن**.

النتائج

يتم تنزيل أحدث إصدار من برنامج SupportAssist وتثبيته على جهاز الكمبيوتر.

الإعلامات

يعرض SupportAssist بشكل افتراضي إعلامات حول مشكلات الأجهزة والبرامج وتحديثات برنامج التشغيل وطلبات الدعم المفتوحة وخطة الخدمة وغيرها.

الإعلامات الموجودة بواجهة مستخدم SupportAssist

يقدم الجدول التالي ملخصًا بالإعلامات التي يتم عرضها عندما تفتح SupportAssist:

جدول 4. الإعلامات الموجودة بواجهة مستخدم SupportAssist

السيئاريو	الإجراء
لم يتم إنشاء ملف تعريف SupportAssist.	<ul style="list-style-type: none">• انقر فوق إكمال ملف التعريف لإنشاء ملف تعريف SupportAssist. راجع إنشاء ملف تعريف SupportAssist في الصفحة 11.• انقر فوق ذكري لاحقًا لعرض الإعلام عند إعادة فتح SupportAssist بعد 24 ساعة.• انقر فوق لا تذكرني لإيقاف عرض SupportAssist للإعلامات مرة أخرى.
لا يزال الدعم الفني Dell يعمل على طلب الدعم الخاص بك.	<ul style="list-style-type: none">• انقر فوق التحقق من الحالة عبر الإنترنت لعرض حالة طلب الدعم عبر الإنترنت.• انقر فوق تجاهل لإخفاء الإعلام.
لم تقم بتحسين جهاز الكمبيوتر لديك خلال آخر 28 يومًا.	<ul style="list-style-type: none">• انقر فوق تشغيل الكل لتشغيل جميع عمليات فحص وتحسين جهاز الكمبيوتر لديك.• انقر فوق ذكري لاحقًا لعرض الإعلام عند إعادة فتح SupportAssist بعد 24 ساعة.• انقر فوق إلغاء لإخفاء الإعلام.
خطة الخدمة الخاصة بجهاز الكمبيوتر لديك على وشك أن تنتهي صلاحيتها أو انتهت صلاحيتها.	<ul style="list-style-type: none">• انقر فوق تجديد لتجديد خطة خدمة جهاز الكمبيوتر.• انقر فوق ذكري لاحقًا لعرض الإعلام عند إعادة فتح SupportAssist بعد 24 ساعة.• انقر فوق لا تذكرني لإيقاف عرض SupportAssist للإعلامات مرة أخرى.
لقد قمت بتجديد خطة خدمة جهاز الكمبيوتر لديك.	انقر على موافق لإخفاء الإعلام.
تم تمكين SupportAssist OS Recovery لجهاز الكمبيوتر لديك.	<ul style="list-style-type: none">• انقر فوق شكرًا، فهِمْتَهَا لمنع SupportAssist من عرض الإعلامات مرة أخرى.

جدول 4. الإعلانات الموجودة بواجهة مستخدم SupportAssist (يتبع)

السيناريو	الإجراء
	<ul style="list-style-type: none"> انقر فوق أخبرني المزيد لعرض دليل المستخدم - SupportAssist OS Recovery.
<p>جهاز الكمبيوتر لديك مؤهل لخطة خدمة دعم البرامج من Dell (DSS) واكتشف SupportAssist ملفات متكررة أو مشكلات في الاتصال بالشبكة أو فيروسات أو برامج ضارة عليه.</p> <p>ملاحظة: تتوفر خطة خدمة DSS لأجهزة الكمبيوتر طراز XPS و Alienware و Inspiron وسلسلة G في الولايات المتحدة المزودة بخطة خدمة أساسية نشطة أو منتهية الصلاحية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> انقر فوق معرفة المزيد للحصول على المزيد من المعلومات عن خطة خدمة دعم البرامج من Dell. انقر فوق تذكيري في وقت لاحق إذا كنت تريد من SupportAssist إعلامك بخطة الخدمة في وقت لاحق. انقر فوق تجاهل لمنع SupportAssist من عرض الإعلانات مرة أخرى.

الإعلانات في نظام إجراءات Windows

يعرض SupportAssist الإخطارات في مركز إجراءات Windows. يوفر الجدول التالي ملخصًا لأنواع الإعلانات المختلفة التي يعرضها SupportAssist في مركز إجراءات Windows.

ملاحظة: لا يتم عرض الإخطارات في مركز إجراءات Windows على أجهزة الكمبيوتر ذات حالة الضمان غير المعروفة.

جدول 5. إعلانات مركز إجراءات Windows

السيناريو	الإجراء
في واجهة مستخدم Dell Data Assistant، قمت بتأجيل مسح جهاز الكمبيوتر القديم بعد ترحيل بياناتك إلى جهاز الكمبيوتر الجديد.	انقر فوق الإعلام لفتح Dell Data Assistant أو تجميد الإعلام.
في واجهة مستخدم SupportAssist، قمت بتأجيل مسح جهاز الكمبيوتر القديم بعد ترحيل بياناتك من جهاز الكمبيوتر القديم إلى جهاز الكمبيوتر الجديد.	انقر على الإعلام لفتح SupportAssist.
أثناء الفحص المجدول، يتم اكتشاف تحديث برنامج تشغيل عاجل.	انقر فوق الإعلام للاطلاع على صفحة تفاصيل برنامج التشغيل. للحصول على إرشادات حول تثبيت تحديثات برنامج التشغيل، راجع تثبيت تحديثات برنامج التشغيل في الصفحة 23 .
يجب إنشاء طلب دعم لمشكلة تم اكتشافها أثناء فحص مهياً يدوياً أو مجدول.	<p>فيما يخص محرك الأقراص الثابتة أو محرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) أو البطارية أو لوحة المفاتيح أو ذاكرة RAM أو الماوس أو محرك الأقراص الضوئية أو بطاقة الفيديو، نفذ إحدى الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> انقر فوق أخبرني بالمزيد لعرض تفاصيل المشكلة وإنشاء طلب دعم. انقر فوق تذكيري غداً لعرض الإعلام في وقت لاحق. فيما يخص المكونات الأخرى، نفذ إحدى الخطوات التالية: انقر فوق الإعلام لعرض تفاصيل المشكلة. انقر فوق تذكيري غداً لعرض الإعلام في وقت لاحق.
يجب استبدال المكون المادي لمشكلة تم اكتشافها أثناء فحص مهياً يدوياً أو مجدول.	<p>فيما يخص محرك الأقراص الثابتة أو محرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) أو البطارية أو لوحة المفاتيح أو ذاكرة RAM أو الماوس أو محرك الأقراص الضوئية أو بطاقة الفيديو، نفذ إحدى الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> انقر فوق استبدال المكون المادي لعرض تفاصيل المشكلة وإنشاء طلب دعم. انقر فوق تذكيري غداً لعرض الإعلام في وقت لاحق. فيما يخص المكونات الأخرى أو إذا انتهت صلاحية خطة الخدمة لديك، نفذ إحدى الخطوات التالية: انقر فوق أخبرني بالمزيد لعرض تفاصيل المشكلة. انقر فوق تذكيري غداً لعرض الإعلام في وقت لاحق.
يتم إنشاء طلب دعم تلقائياً لمشكلة الأجهزة التي تم اكتشافها أثناء الفحص المهياً يدوياً أو المجدول.	لا يلزم القيام بأي إجراء.
يتم اكتشاف البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP) أثناء الفحص المهياً يدوياً أو الفحص المجدول.	انقر فوق الإعلام لمراجعة وإزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تم الكشف عنها أثناء الفحص. للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة، راجع إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة في الصفحة 28 .
يتم اكتشاف الفيروسات أو البرامج الضارة أثناء الفحص المهياً يدوياً أو الفحص المجدول.	انقر فوق الإعلام للاطلاع على تفاصيل الفيروسات أو البرامج الضارة التي تم اكتشافها أثناء الفحص.
صلاحية خطة الخدمة الخاصة بجهاز الكمبيوتر على وشك الانتهاء أو انتهت.	انقر على الإعلام لفتح SupportAssist. يتم عرض ارتباط لتجديد خطه الخدمة في واجهة مستخدم SupportAssist.

جدول 5. إعلانات مركز إجراءات Windows (يتبع)

السيناريو	الإجراء
تم حديثاً تحديث حالة طلب الدعم الذي تم إنشاؤه لجهاز الكمبيوتر لديك. ملاحظة: لا يتم عرض الإعلان عند إغلاق طلب الدعم.	انقر فوق الاعلام لفتح SupportAssist وعرض حالة طلب الدعم عبر الإنترنت.
يُقوم SupportAssist OS Recovery بإنشاء نقطة الاستعادة الأولى على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.	انقر فوق الاعلام لعرض خيار إصلاح النظام في صفحة استكشاف المشكلات وحلها.
إذا كان النظام لديك مؤهلاً لخطة خدمة دعم البرامج من Dell (DSS) واكتشف SupportAssist ملفات متكررة أو مشكلات في الاتصال بالشبكة أو فيروسات أو برامج ضارة عليه أثناء الفحص. ملاحظة: تتوفر خطة خدمة DSS لأجهزة الكمبيوتر طراز XPS و Alienware و Inspiron وسلسلة G في الولايات المتحدة المزودة بخطة خدمة أساسية نشطة أو منتهية الصلاحية.	انقر على الاعلام لفتح SupportAssist.
يشتمل جهاز الكمبيوتر لديك على خطة خدمة Premium Support Plus نشطة وأجرى SupportAssist فحصاً وتحسيناً لجهاز الكمبيوتر لديك تلقائياً.	انقر على الاعلام لفتح SupportAssist.
بدأ وكيل الدعم الفني جلسة لفحص تحديثات برنامج التشغيل عن بُعد وتثبيتها أو فحص جهاز الكمبيوتر بحثاً عن مشكلات في الأجهزة.	انقر فوق Ok (موافق) لعرض صفحة بنود وشروط Dell RemoteActions . ملاحظة: إذا تم إجراء جلسة عن بُعد خلال الساعتين الأخيرتين، فلن يتم عرض البنود والشروط ويمكن لوكيل الدعم الفني بدء عمليات الفحص تلقائياً. ملاحظة: إذا تم تمكين Windows Focus Assist على جهاز الكمبيوتر لديك، فلن يتم عرض الإشعار.

الشعارات في صفحة SupportAssist الرئيسية

عند اقتراب انتهاء صلاحية خطة خدمة جهاز الكمبيوتر أو انتهاء صلاحيتها:

- يتم عرض إعلان على واجهة مستخدم SupportAssist.
- يتم عرض إعلان في مركز إجراءات Windows.
- يتم عرض شعار في صفحة SupportAssist الرئيسية.

يمكنك تجديد خطة الخدمة أو ترقيتها باستخدام الارتباطات الواردة في الإعلان أو الشعار. للحصول على معلومات حول الإعلانات المعروضة على واجهة مستخدم SupportAssist، راجع الإعلانات الموجودة بواجهة مستخدم SupportAssist في الصفحة 14. للحصول على معلومات حول الإعلانات المعروضة في مركز إجراءات Windows، راجع الإعلانات في نظام إجراءات Windows في الصفحة 15.

يوضح الجدول التالي الشعارات المعروضة على الصفحة الرئيسية:

جدول 6. الشعارات في صفحة SupportAssist الرئيسية

السيناريو	الإجراء
إذا كنت قد قمت بشراء خدمة Dell Migrate ولم يتم بنقل الملفات والإعدادات لديك خلال 90 يوماً،	انقر فوق نعم للانتقال إلى صفحة Dell Migrate الرئيسية.
لم يتم بتسجيل الدخول كمسؤول إلى جهاز الكمبيوتر الذي تم تمكين خدمة Dell Migrate عليه.	سجل الدخول كمسؤول لنقل الملفات والإعدادات لديك.
من 0 إلى 60 يوماً قبل انتهاء صلاحية خطه الخدمة.	انقر فوق تجديد لتجديد خطة الخدمة عبر الإنترنت.
لقد انتهت صلاحية خطة الخدمة وأصبحت خطة الخدمة في إطار الفترة القابلة للتجديد.	انقر فوق تجديد لتجديد خطة الخدمة عبر الإنترنت.
لقد انتهت صلاحية خطة الخدمة وأصبحت خطة الخدمة خارج إطار الفترة القابلة للتجديد.	انقر فوق الاتصال بشركة Dell لتمديد خطة الخدمة أو ترقيتها.

ملاحظة: تتوفر إمكانية تجديد خطة الخدمة عبر الإنترنت في الولايات المتحدة فقط.

تعطيل إعلانات SupportAssist

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

يمكنك تعطيل عرض SupportAssist للإعلانات على جهاز الكمبيوتر لديك. ومع ذلك، يظل SupportAssist يعرض إعلانات حول مشكلات الأجهزة وتحديثات برنامج التشغيل العاجلة التي يتم اكتشافها أثناء الفحص حتى في حالة تعطيل الإعلانات.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، وانقر فوق الإعدادات، ثم انقر فوق الإعلانات.
 2. أزل تحديد أرغب في تلقي إعلانات حول مشكلات الأجهزة والبرامج وتحديثات برنامج التشغيل وطلبات الدعم والتنبيهات الأخرى من جهاز الكمبيوتر ثم انقر فوق خانة الاختيار **حفظ**.
- يتم تعطيل إعلانات SupportAssist ويتم عرض الصفحة الرئيسية.

إلغاء تثبيت SupportAssist

المتطلبات

يجب عدم فتح واجهة مستخدم SupportAssist على جهاز الكمبيوتر.

الخطوات

1. انتقل إلى لوحة التحكم > البرامج > البرامج والميزات. سيتم عرض صفحة إلغاء تثبيت أو تغيير برنامج.
2. انقر بزر الماوس الأيمن فوق **Dell SupportAssist** وانقر فوق **إلغاء التثبيت**.
3. عندما يُطلب منك تأكيد إلغاء التثبيت، انقر فوق **نعم**.

النتائج

يتم إلغاء تثبيت Dell SupportAssist.

نظرة عامة على إعادة تعيين النظام وإصلاحه

تتيح لك أداة SupportAssist OS Recovery إمكانية إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر لديك أو إصلاحه. يمكنك استدعاء أداة SupportAssist OS Recovery من واجهة مستخدم SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية.

إعادة تعيين النظام

تتيح لك ميزة إعادة تعيين النظام إعادة تعيين نظام التشغيل لجهاز الكمبيوتر الخاص بك. يمكنك إما إعادة تعيين نظام التشغيل إلى حالة المصنع أو تثبيت أحدث إصدار من نظام التشغيل. اعتمادًا على حالة جهاز الكمبيوتر الخاص بك، قد تتوفر الخيارات التالية:

- إعادة التثبيت إلى إعدادات المصنع — قم بتثبيت النسخة الأصلية من المصنع على جهاز الكمبيوتر لديك لإعادة تعيين نظام التشغيل إلى الحالة التي كان عليها عندما تم شحن جهاز الكمبيوتر الخاص بك من مصنع Dell.
 - إعادة التثبيت والتحديث - قم بتنزيل أحدث نظام تشغيل وتثبيته على جهاز الكمبيوتر الخاص بك إلى جانب برامج التشغيل والتطبيقات الحيوية.
- تنبيه:** تؤدي عملية إعادة التثبيت إلى حذف جميع البيانات الموجودة على محرك الأقراص الثابتة بشكل دائم وإلغاء تثبيت أي برامج أو برامج تشغيل قمت بتثبيتها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك. يوصى بعمل نسخة احتياطية من البيانات قبل إجراء إعادة تعيين النظام.

ملاحظة: إذا تعذر على SupportAssist اكتشاف صورة المصنع التي تم تثبيتها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك، فسيتم عرض خيار إعادة التثبيت والتحديث.

ملاحظة: ميزة إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر الخاص بك باستخدام خيار إعادة التثبيت والتحديث مدعومة فقط في أنظمة معينة. للحصول على قائمة بالأنظمة التي تدعم هذه الميزة، راجع مصفوفة دعم أداة SupportAssist OS Recovery من Dell المتوفرة على صفحة وثائق أداة SupportAssist OS Recovery.

إصلاح النظام

تتيح لك ميزة إصلاح النظام الرجوع فورًا إلى نقطة زمنية سابقة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك لحل مشكلات التمهيد أو أي مشكلات أخرى متعلقة بالأداء. يتم تمكين هذه الميزة تلقائيًا على أجهزة الكمبيوتر التي تحتوي على مساحة خالية على محرك الأقراص الثابتة لا تقل عن 50 جيجابايت وحيث يتوفر SupportAssist OS Recovery. إذا كان جهاز الكمبيوتر الخاص بك يحتوي على أقل من 50 جيجابايت من المساحة الخالية على محرك الأقراص الثابتة، فيمكنك تمكين الميزة يدويًا في SupportAssist أو إعدادات لوحة التحكم في نظام التشغيل.

ملاحظة: إذا تم اكتشاف مشكلة خطيرة في الأجهزة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك، فسيتم تعطيل ميزة إصلاح النظام حتى تقوم بإنشاء طلب دعم.

تساعدك هذه الميزة على استعادة جهاز الكمبيوتر الخاص بك على الفور إلى نقطة زمنية سابقة. قد تساعد استعادة جهاز الكمبيوتر الخاص بك في حل المشكلات الناتجة عن الإصابة بالفيروسات أو البرامج الضارة أو تلف التسجيل أو تلف ملفات النظام أو مشكلات تصحيحات نظام التشغيل أو برامج التشغيل.

ملاحظة: هذه الميزة لا تحمي ملفات البرنامج بشكل كامل. قد تتم إزالة التطبيقات غير التابعة لشركة Dell والتي تم تثبيتها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك عند استعادة الكمبيوتر إلى نقطة استعادة سابقة.

إعادة تعيين الكمبيوتر إلى إعدادات المصنع

المتطلبات

- يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على جهاز الكمبيوتر.
- يجب أن يكون الكمبيوتر متصلاً بمأخذ طاقة.

عن المهمة

يعمل خيار إعادة تعيين إلى إعدادات المصنع إلى إعادة تعيين نظام التشغيل والتطبيقات الافتراضية إلى الحالة التي كانت عليها عند شحن جهاز الكمبيوتر من مصنع Dell.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانتقل إلى استكشاف المشكلات وحلها < مسح كل شيء وإعادة تعيين جهاز الكمبيوتر إلى حالته الأصلية، ثم انقر فوق إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر.
 2. انقر فوق نعم، إعادة التشغيل.
- تتم إعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر، ويتم عرض واجهة مستخدم SupportAssist OS Recovery.

الخطوات التالية

قم بإجراء الخطوات الواردة في قسم إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر إلى حالة المصنع في دليل مستخدم Dell SupportAssist OS Recovery المتوفر على صفحة وثائق SupportAssist OS Recovery.

إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر الخاص بك وتحديث نظام التشغيل

المتطلبات

- يجب أن يكون الكمبيوتر متصلاً بمأخذ طاقة.
- يجب أن يكون جهاز الكمبيوتر متصلاً باتصال إنترنت نشط.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانتقل إلى استكشاف المشكلات وحلها > مسح كل شيء وإعادة تعيين جهاز الكمبيوتر إلى حالته الأصلية، ثم انقر فوق إعادة تعيين جهاز الكمبيوتر.
 2. انقر فوق نعم، إعادة التشغيل.
- تتم إعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر، ويتم عرض واجهة مستخدم SupportAssist OS Recovery.

الخطوات التالية

قم بإجراء الخطوات الواردة في قسم إعادة تعيين الكمبيوتر وتحديث نظام التشغيل في دليل مستخدم Dell SupportAssist OS Recovery المتوفر في صفحة وثائق SupportAssist OS Recovery.

تكوين إعدادات إصلاح النظام

المتطلبات

يجب توفر SupportAssist OS Recovery 5.1 أو الإصدارات الأحدث على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

عن المهمة

يتيح لك تكوين إعدادات إصلاح النظام تحديد مقدار مساحة محرك الأقراص الثابتة التي تريد تخصيصها لتخزين النسخ الاحتياطية لإصلاح النظام.

ملاحظة: إذا كانت مساحة محرك الأقراص الثابتة المتوفرة على جهاز الكمبيوتر أقل من 12 جيجابايت، فلن يتم إنشاء نسخ احتياطية جديدة لإصلاح النظام.

الخطوات

1. افتح SupportAssist، وانقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق الإعدادات.
2. انقر فوق إصلاح النظام.
3. حدد مقدار مساحة محرك الأقراص الثابتة التي تريد تخصيصها لتخزين لقطات إصلاح النظام، على سبيل المثال ، 15 جيجابايت.
4. انقر فوق حفظ.

إصلاح جهاز الكمبيوتر الخاص بك

عن المهمة

تتيح لك ميزة إصلاح النظام تشخيص واستكشاف المشكلات الشائعة التي قد تحدث قبل بدء تشغيل جهاز الكمبيوتر الخاص بك إلى نظام التشغيل وحلها. كما تقوم بفحص وإصلاح جدول التقسيم، وملف بدء التشغيل وسلامة نظام تشغيل Windows.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانتقل إلى استكشاف المشكلات وحلها > استعادة جهاز الكمبيوتر مع إصلاح النظام، ثم انقر فوق إجراء إصلاح النظام.
 2. انقر فوق نعم، إعادة التشغيل.
- تتم إعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر، ويتم عرض واجهة مستخدم SupportAssist OS Recovery.
- إذا تم إصلاح المشكلة بنجاح، فسيتم عرض الحالة عودة كل شيء إلى طبيعته. انقر فوق تم.
 - إذا تعذر إصلاح المشكلة أو لم يتم الإصلاح بنجاح، فسيتم عرض رسالة خطأ. انقر فوق إعادة تعيين الخيارات لإعادة تشغيل نظام التشغيل لجهاز الكمبيوتر الخاص بك. انظر نظرة عامة على إعادة تعيين النظام وإصلاحه في الصفحة 18.

نظرة عامة على Dell Migrate

تُعد خدمة Dell Migrate حسب الطلب تتيح لك إمكانية ترحيل الملفات والإعدادات الشخصية لديك بشكل آمن إلى جهاز كمبيوتر Dell من أي جهاز كمبيوتر آخر يعمل بنظام التشغيل Windows إصدار 8.1 أو إصدار لاحق. بعد ترحيل بياناتك، يمكنك مسح جهاز الكمبيوتر القديم وإعادة تعيينه قبل بيعه أو إهدائه أو إبداله. لشراء خدمة Dell Migrate لجهاز الكمبيوتر لديك، انتقل إلى <https://www.dell.com/Migrate>.

تتوفر خدمة Migrate فقط لأجهزة الكمبيوتر طراز Inspiron وسلسلة G وطراز XPS و Alienware في بعض المناطق. للحصول على قائمة بالمناطق المدعومة، راجع قسم **المناطق المدعومة في دليل مستخدم Dell Migrate** المتوفر في صفحة مستندات **Dell Data Assistant**.

في هذا المستند، يشير مصطلح البيانات إلى الملفات والإعدادات التي تريد ترحيلها. ويشير مصطلح جهاز الكمبيوتر القديم إلى جهاز الكمبيوتر الذي تم ترحيل بياناتك منه، ويشير الكمبيوتر الجديد إلى جهاز كمبيوتر Dell الذي يتم ترحيل بياناتك إليه.

تتيح لك Dell Migrate ترحيل الملفات الشخصية مثل المستندات والصور والموسيقى ومقاطع الفيديو وما إلى ذلك. يسرد الجدول التالي الإعدادات التي يمكن ترحيلها:

جدول 7. الإعدادات التي يمكن ترحيلها باستخدام Dell Migrate

النوع	الإعدادات
التاريخ والوقت	<ul style="list-style-type: none"> ● التقويم والساعات الإضافية ● لغة المستخدم المحلية
التخصيص	<ul style="list-style-type: none"> ● الخلفية ● خيارات مستكشف الملفات <ul style="list-style-type: none"> ○ عام ○ طرق عرض المجلدات ○ خيارات متقدمة ● شريط المهام ● الألوان
الأجهزة	<ul style="list-style-type: none"> ● الهاتف والمودم ● خيارات الفاكس والحسابات
الإشارات المرجعية	<ul style="list-style-type: none"> ● المفضلة في Internet Explorer ● الإشارات المرجعية المحفوظة في Google Chrome و Mozilla Firefox و Microsoft Edge إصدار 79 أو الأحدث
تحكم المستخدم	<ul style="list-style-type: none"> ● خصائص الماوس <ul style="list-style-type: none"> ○ الأزرار الرئيسية والثانوية ○ أنظمة المؤشر ● لوحة المفاتيح <ul style="list-style-type: none"> ○ تأخير تكرار الأحرف ○ معدل تكرار الأحرف ○ معدل وميض رأس المؤشر ● صوت جهاز الكمبيوتر <ul style="list-style-type: none"> ○ تشغيل ○ الاتصالات ○ النسق الصوتي ● الألعاب
إمكانية الوصول	<ul style="list-style-type: none"> ● تباين عالي ● المكبر ● عوامل تصفية الألوان ● إعدادات مفاتيح التبديل والمفاتيح المثبتة ومفاتيح التصفية للوحة المفاتيح.

ترحيل البيانات من جهاز كمبيوتر قديم إلى جهاز كمبيوتر جديد

المتطلبات

تأكد مما يلي:

- تتوفر خدمة Dell Migrate لجهاز الكمبيوتر الجديد لديك. لمعرفة تعليمات الشراء، انتقل إلى <https://www.dell.com/Migrate>.
- نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر القديم هو Windows 8.1 أو الإصدار الأحدث.
- نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر الجديد لديك هو Windows 10 RS4 إصدار 64 بت أو الإصدار الأحدث.
- يوصل كل من جهازي الكمبيوتر بمأخذ تيار كهربائي.
- يتم تسجيل دخولك إلى جهازي الكمبيوتر القديم والجديد كمشؤول.
- يتصل كل من جهازي الكمبيوتر بالشبكة المحلية نفسها.
- تتوفر مساحة كافية على القرص في جهاز الكمبيوتر الجديد.
- يجب أن يكون لأجهزة الكمبيوتر القديمة والجديدة نفس لغة النظام.

الخطوات

1. على النظام الأساسي لجهاز الكمبيوتر القديم لديك، نَقِّد الخطوات التالية:

a. انتقل إلى <https://www.dell.com/Migrate>.

b. قم بتنزيل Dell Data Assistant.exe وتشغيله.

يتم تثبيت Dell Data Assistant وإنشاء اختصار على سطح المكتب لديك.

c. افتح Dell Data Assistant وانقر فوق **دعنا نبدأ**.

إذا كان جهاز الكمبيوتر لديك متصلاً بشبكة عامة، فنتم مطالبتك بتأكيد ما إذا كنت تعرف الشبكة وتثق بها وتريد متابعة عملية الترحيل. انقر فوق **شبكة موثوق بها للمتابعة**. يتحقق Dell Data Assistant من جهاز الكمبيوتر الجديد المشتمل على Dell Migrate المتصل بالشبكة المحلية نفسها. إذا تم اكتشاف جهاز الكمبيوتر الجديد لديك، فيتم عرض رمز التحقق.

2. على جهاز الكمبيوتر الجديد لديك، نَقِّد الخطوات التالية:

a. افتح SupportAssist وانقر فوق .

b. في الركن السفلي الأيسر، انقر فوق **الانطلاق الآن**.

c. على صفحة Dell Migrate الرئيسية، انقر فوق **دعنا نبدأ**.

• يتحقق Dell Migrate من جهاز الكمبيوتر القديم لديك المتصل بالشبكة المحلية نفسها ويضع Dell Data Assistant قيد التشغيل.

• يتم تعطيل علامتي التبويب **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**، **السجل**، و**الحصول على الدعم**.

d. أدخل رمز التحقق المعروف على جهاز الكمبيوتر القديم لديك.

ملاحظة: إذا كان SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية إصدار 3.9 مثبتاً لديك على جهاز الكمبيوتر الجديد، فيجب استخدام ملف Dell Data Assistant القابل للتنفيذ إصدار 1.1 أو الأحدث فقط.

إذا تم التحقق من الرمز بنجاح، فيتم اقتراح أجهزة الكمبيوتر لديك ويفحص Dell Data Assistant جهاز الكمبيوتر القديم لديك بحثاً عن البيانات التي يمكن ترحيلها.

ملاحظة: إذا قمت بتسجيل الدخول باستخدام حسابات مختلفة للمستخدم على جهاز الكمبيوتر القديم والجديد لديك، فنتم مطالبتك بتأكيد ما إذا كنت تريد المتابعة. انقر فوق **متابعة للاستمرار** في عملية الترحيل. أثناء الترحيل، يتم ترحيل بيانات حساب المستخدم الذي سجل الدخول إلى جهاز الكمبيوتر القديم فقط.

3. قم بإجراء إحدى الخطوات التالية على جهاز الكمبيوتر الجديد لديك:

• انقر فوق **نقل أي شيء لي لنقل كل الملفات والإعدادات** من جهاز الكمبيوتر القديم إلى جهاز الكمبيوتر الجديد.

• انقر فوق **دعني أختار ما أنقله** لتحديد الملفات والإعدادات التي تريد نقلها، بدلاً من نقل كل شيء.

ملاحظة: إذا لم يكن لديك مساحة كافية على محرك الأقراص الأساسي لجهاز الكمبيوتر الجديد الخاص بك لنقل جميع الملفات، فلن يظهر ملف **نقل كل شيء لي**. وفي حالة التوفر، يجب عليك تحديد محرك أقراص آخر به مساحة تخزين كافية، أو تحديد الملفات الأكثر أهمية فقط لترحيلها.

4. بشكل افتراضي، يتم ترحيل كل الملفات والإعدادات لديك إلى محرك الأقراص الرئيسي في جهاز الكمبيوتر الجديد. إذا توفرت لديك محركات أقراص متعددة في جهاز الكمبيوتر الجديد، فقم بإجراء الخطوات التالية لتحديد محرك الأقراص الذي تريد ترحيل البيانات إليه يدوياً:

a. في الجزء الأيسر، انقر فوق **تغيير**.

b. حدد محرك الأقراص المطلوب، ثم انقر فوق **تطبيق**.

ملاحظة: إذا توفرت لديك محركات أقراص متعددة في جهاز الكمبيوتر القديم ومحرك أقراص واحد فقط في جهاز الكمبيوتر الجديد، فيتم إنشاء مجلدات منفصلة لكل محرك أقراص في الموقع الافتراضي؛ على سبيل المثال، Migration_D_Drive.

5. انقر فوق **ترحيل الآن**.




إذا كانت أي تطبيقات أخرى قيد التشغيل على جهاز الكمبيوتر الجديد لديك، فنتم مطالبتك بإغلاق التطبيقات ومتابعة عملية الترحيل أو إلغائها.

ملاحظة: لا تغلق Dell Data Assistant أو تنقر فوق **إلغاء** على جهاز الكمبيوتر القديم لديك أثناء إجراء الترحيل.

6. بعد اكتمال عملية الترحيل، نَقِّد إحدى الخطوات التالية:

• إذا تم ترحيل كل بياناتك بنجاح، فانقر فوق **إنهاء**.

• إذا لم يتم ترحيل بعض بياناتك، فانقر فوق **إظهار الملفات التي تم تخطيها**، وراجع وحدد البيانات التي تريد ترحيلها، ثم انقر فوق **إعادة المحاولة**.

7. انقر اختياريًا فوق  لتقديم ملاحظتك، أو انقر فوق  لترحيل البيانات من جهاز كمبيوتر أو حساب مستخدم آخر، أو انقر فوق  لمعرفة كيفية مسح الكمبيوتر القديم لديك.
8. انقر فوق إغلاق. سيتم عرض الصفحة الرئيسية. لمزيد من المعلومات حول Dell Migrate، راجع دليل مستخدم Dell Migrate المتوفر في صفحة مستندات Dell Data Assistant.

الخطوات التالية

لمسح الكمبيوتر القديم وإعادة تعيينه، انقر فوق مسح جهاز الكمبيوتر هذا على واجهة مستخدم Dell Data Assistant. راجع مسح جهاز الكمبيوتر القديم وإعادة تعيينه في الصفحة 22.

مسح جهاز الكمبيوتر القديم وإعادة تعيينه

المتطلبات

تأكد مما يلي:

- تتوفر خدمة Dell Migrate لجهاز الكمبيوتر الجديد لديك. لمعرفة تعليمات الشراء، انتقل إلى <https://www.dell.com/Migrate>.
- نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر القديم هو Windows 8.1 أو الإصدار الأحدث.
- يجب أن يكون جهاز الكمبيوتر موصولاً بمصدر تيار كهربائي.
- تم تسجيل دخولك إلى جهاز الكمبيوتر القديم كمسؤول.
- لا توجد تطبيقات قيد التشغيل على جهاز الكمبيوتر القديم.
- تم تعطيل BitLocker على جهاز الكمبيوتر القديم.

الخطوات

1. إذا كنت قد قمت بالفعل بترحيل بياناتك إلى جهاز الكمبيوتر الجديد، فقم بإجراء الخطوات التالية على جهاز الكمبيوتر القديم:
 - a. افتح Dell Data Assistant.
 - b. انقر فوق مسح جهاز الكمبيوتر هذا.
 - إذا كان محرك الأقراص الثابتة الخارجي موصولاً بجهاز الكمبيوتر لديك، فيتم عرض رسالة تفيد بأنه لن يتم مسح البيانات الموجودة في محرك الأقراص الثابتة الخارجي. قم بإزالة محرك الأقراص الثابتة وانقر فوق متابعة للاستمرار.
 - إذا تم اكتشاف حسابات متعددة للمستخدم على جهاز الكمبيوتر القديم لديك، فتم مطالبتك بتأكيد ما إذا كنت تريد المتابعة لمسح جهاز الكمبيوتر وإعادة تعيينه. انقر فوق متابعة للاستمرار.
2. إذا قمت بالنقر فوق متابعة دون ترحيل بيانات حسابات المستخدم الأخرى، فيتم حذف بيانات حسابات المستخدم هذه أيضًا.
 - إذا تم اكتشاف مشكله في محرك الأقراص الثابتة، فيتم عرض رسالة لتأكيد ما إذا كنت تريد المتابعة. انقر فوق متابعة للاستمرار.
 - إذا كان جهاز الكمبيوتر لديك متوافقًا مع Dell SupportAssist OS Recovery إصدار 5.3 أو الأحدث، فيتم عرض أحد خيارات إعادة التعيين التالية:
 - إعادة المهيد لبدء إعادة التعيين من Dell — لتمهيد جهاز الكمبيوتر وعرض واجهه مستخدم Dell SupportAssist OS Recovery. حدد خيار إعادة التعيين المناسب واتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة لإكمال عملية المسح وإعادة التعيين.
 - تشغيل إعادة تعيين Windows — لعرض خيارات إعادة تعيين Windows. حدد خيار إعادة التعيين المناسب واتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة لإكمال عملية المسح وإعادة التعيين.
3. إذا لم تقم بترحيل بياناتك إلى جهاز الكمبيوتر الجديد، فقم بإجراء الخطوات التالية:
 - a. على جهاز الكمبيوتر القديم لديك، افتح Dell Data Assistant وانقر فوق دعنا نبدأ.
 - b. على جهاز الكمبيوتر الجديد لديك، ابدأ عملية الترحيل. للحصول على تعليمات حول ترحيل البيانات، راجع ترحيل البيانات من جهاز كمبيوتر قديم إلى جهاز كمبيوتر جديد في الصفحة 21.
3. إذا كنت لا تريد مسح جهاز الكمبيوتر القديم الآن، فانقر فوق تأكيد في وقت لاحق، وحدد الوقت الذي تريد فيه تلقي إعلام، ثم انقر فوق موافق.

نظرة عامة على برامج التشغيل والتنزيلات

يساعد تحديث برامج التشغيل على تحسين أداء الكمبيوتر المحمول وإصلاح مخاطر الأمان. بشكل افتراضي، يفحص SupportAssist جهاز الكمبيوتر كل أسبوع للكشف عن التحديثات المتوفرة لبرامج التشغيل وتطبيقات Dell المثبتة على جهاز الكمبيوتر. إذا لزم الأمر، فيمكنك تهيئة معدل تكرار تنفيذ SupportAssist لعملية الفحص. يصنف SupportAssist التحديثات بناءً على مدى خطورتها على أنها **عاجلة**، و**للأمان**، و**موصى بها**، و**اختيارية**.

ملاحظة: في هذا المستند، يشير مصطلح برنامج التشغيل إلى نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS) وبرامج التشغيل والبرامج الثابتة وتطبيقات Dell المثبتة على جهاز الكمبيوتر لديك.

تصنيف الخطورة للتحديثات

يصنف SupportAssist التحديثات بناءً على الخطورة الخاصة بها كالتالي:

- **عاجلة** — التحديثات التي يجب تثبيتها.
- **الأمان** — التحديثات التي من شأنها منع التهديدات الأمنية المحتملة على جهاز الكمبيوتر لديك.
- **موصى بها** — التحديثات التي من شأنها تحسين أداء جهاز الكمبيوتر لديك.
- **اختياري**

ملاحظة: في حالة توفر تحديث عاجل أو موصى به، يظهر إعلام. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلانات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع **الإعلامات** في الصفحة 14.

تثبيت تحديثات برنامج التشغيل

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.


عن المهمة


يفحص SupportAssist جهاز الكمبيوتر لديك ويقترح بشكل استباقي التحديثات المتاحة لبرامج تشغيل جهاز الكمبيوتر وتطبيقات Dell. قبل تثبيت تحديث برنامج التشغيل، ينشئ SupportAssist تلقائيًا نقطة استعادة. يمكنك استخدام نقطة الاستعادة لإلغاء تثبيت تحديث برنامج التشغيل وإعادة جهاز الكمبيوتر إلى حالته السابقة. خلال فترة زمنية محددة يتمكن SupportAssist من الاحتفاظ بثلاث نقاط استعادة فقط. إذا لزم إنشاء نقطة استعادة جديدة، فتنتم إزالة نقطة الاستعادة الأقدم تلقائيًا.

ملاحظة: إذا قمت بتثبيت إصدار أحدث من نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS) متاح لجهاز الكمبيوتر لديك، فلن تتمكن من إلغاء تثبيت التحديث.

ملاحظة: يتم تعطيل إعداد إنشاء نقطة استعادة في نظام التشغيل Windows بشكل افتراضي. لتمكين SupportAssist من إنشاء نقطة استرداد، يجب تمكين إعدادات إنشاء نقطة استرداد في Windows.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات، انقر فوق **تشغيل**.
 - في حالة توفر تحديثات لجهاز الكمبيوتر لديك، يتم عرض نوع التحديثات المتاحة وعددها على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.
 - إذا لم يتمكن SupportAssist من اكتشاف التحديثات المتاحة لجهاز الكمبيوتر لديك، فيتم عرض رسالة.
 3. انقر فوق **تحديث الآن**. سيتم عرض صفحة برامج التشغيل.
 4. حدد التحديثات التي تريد تثبيتها وانقر فوق **Install (تثبيت)**.
- ملاحظة:** يجب تثبيت تحديثات معينة لبرنامج التشغيل مع واحد أو أكثر من برامج التشغيل الأخرى لتعمل بشكل صحيح. يجب تحديد كل برامج التشغيل التابعة، ثم انقر فوق **Install (تثبيت)**.

- بالنسبة للتحديثات التي يتم تثبيتها تلقائيًا، سيتم عرض رمز  وحالة **تم** في عمود **الحالة**.
- إذا كان يجب تثبيت التحديث يدويًا، فسيتم عرض رابط **تثبيت** في عمود **الحالة** بعد اكتمال التنزيل. لتثبيت التحديث، انقر فوق **تثبيت**.

ملاحظة: قد يتعين عليك إعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر لإكمال تثبيت بعض برامج التشغيل.

5. انقر فوق **إنهاء**. سيتم عرض الصفحة الرئيسية. يتم عرض عدد برامج التشغيل المثبتة في الصفحة الرئيسية وصفحة المحفوظات. إذا كان التثبيت يتطلب إعادة التشغيل، فانقر فوق **إعادة التشغيل الآن** لإعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر على الفور. تتم مطالبتك بحفظ ملفاتك وإغلاق كافة التطبيقات قبل إعادة التشغيل.
7. انقر فوق **إعادة تشغيل**. تتم إعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر تلقائيًا لإكمال التثبيت.

إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

إذا واجهت مشكلات في جهاز الكمبيوتر لديك بعد تحديث برنامج تشغيل، فيمكنك إلغاء تثبيت التحديث وإعادة جهاز الكمبيوتر إلى حالته السابقة.




الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق **السجل**.
2. في **صفحة السجل**، انقر فوق **رابط استعادة النظام المطلوب**. يتم عرض رسالة تنفيذ باستعادة النظام إلى حالته عند إنشاء نقطة الاستعادة.
3. انقر فوق **استعادة**. تتم إعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر تلقائيًا لإلغاء تثبيت التحديث.

إعلامات تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

يصف الجدول التالي إعلامات الحالة المختلفة المعروضة على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات:

جدول 8. إعلامات تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

رمز التجانب	نوع التحديث	الوصف
	اختياري أو لا يتوفر تحديث	لا يتوفر تحديث أو يتوفر تحديث اختياري.
	موصى به	تتوفر تحديثات موصى بها فقط.
	عاجل أو أمان	تتوفر تحديثات عاجلة أو للأمان أو متعددة الأنواع فقط.

فحص المكونات المادية لجهاز الكمبيوتر




يتيح لك فحص الأجهزة إمكانية اكتشاف مشكلات المكونات المادية في جهاز الكمبيوتر لديك. بشكل افتراضي، يفحص SupportAssist المكونات المادية لجهاز الكمبيوتر مرة واحدة في الشهر لاكتشاف مشكلات المكونات المادية. يمكنك أيضًا إجراء إحدى الخطوات التالية يدويًا لتحديد وجود مشكلة بالأجهزة:

- فحص مكون جهاز معين
- تشغيل فحص سريع للأجهزة
- تشغيل اختبار الإجهاد

ملاحظة: إذا كان SupportAssist مصغرًا وتم اكتشاف مشكلة أثناء الفحص، فسيتم عرض إعلام في تجانب فحص الأجهزة. يظل الإعلام في التجانب لمدة تصل إلى سبعة أيام. في حالة عدم إنشاء طلب دعم للمشكلة خلال سبعة أيام، تتم إزالة الإعلام.

بالنسبة لبعض مشكلات الأجهزة، سيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانب، وعرض الإعلام في تجانب فحص الأجهزة. يعتمد الإعلام المعروض بالتجانب على مدى خطورة المشكلة. يصف الجدول التالي إعلانات الحالة المختلفة التي يتم عرضها على تجانب فحص الأجهزة عند اكتشاف مشكلة أثناء الفحص السريع للأجهزة أو اختبار إجهاد جهاز الكمبيوتر:

جدول 9. إعلانات تجانب فحص الأجهزة

رمز جهاز الكمبيوتر	الحالة	الوصف
	عادي	لم يتم الكشف عن أي مشكلات في الأجهزة.
	تحذير	إذا تم اكتشاف مشكلة في نوع التحذير، فيتم تعطيل تجانبات تحسين جهاز الكمبيوتر. لتمكين التجانبات، انقر فوق موافق.
	مهم	في حالة الكشف عن مشكلة مهمة في الأجهزة، يتم تعطيل تجانبات تحسين جهاز الكمبيوتر حتى تنتهي طلب دعم.

فحص مكون جهاز معين

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.



عن المهمة

يتيح لك SupportAssist إمكانية فحص مكون مادي معين تم تركيبه في جهاز الكمبيوتر لديك. تعتمد خطوات إجراء عملية الفحص على المكون المادي الذي تحده. تطبق الخطوات التالية لإجراء فحص لمحرك الأقراص الثابتة.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
2. انقر فوق أرغب في استكشاف مشكلات الكمبيوتر لدي وحلها ثم انقر فوق أرغب في فحص مجموعة معينة من الأجهزة. يتم عرض قائمة بمكونات الأجهزة المتاحة في جهاز الكمبيوتر.
3. **ملاحظة:** لتحديث قائمة مكونات الأجهزة المعروضة، انقر فوق ارتباط تحديث الأجهزة.
3. في قسم أجهزة التخزين، انقر فوق محرك الأقراص الثابتة.
4. حدد نوع الاختبار، ثم انقر فوق إجراء الاختبار.

النتائج

- في حالة عدم اكتشاف أي مشكلة، سيتم عرض حالة اجتياز وسيتم عرض .
- في حالة اكتشاف أي مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم عرض حالة Failed (فشل) وعرض .

- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، يتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص في الصفحة 31.

تشغيل فحص سريع للأجهزة

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

يمكنك إجراء فحص سريع على جهاز الكمبيوتر لديك لاكتشاف المشكلات في مكونات الأجهزة مثل محرك الأقراص الثابتة والمعالج ووحدة الذاكرة وغيرها.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
2. على تجانب فحص الأجهزة، انقر فوق تشغيل.

النتائج

- إذا لم يتم اكتشاف أية مشكلة، سيتم عرض إعلام على التجانب.
- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم تعطيل تجانب التحسين وستعرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص في الصفحة 31.
- إذا تم اكتشاف مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانب، وعرض إعلام في تجانب فحص الأجهزة وسيتم تعطيل تجانب التحسين. لتمكين التجانب، انقر فوق موافق.


تشغيل اختبار الإجهاد

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

يكشف اختبار الإجهاد عن المشكلات الموجودة في مكونات مثل لوحة جهاز الكمبيوتر ومحركات الأقراص الضوئية والكاميرا. كما يكتشف المشكلات الموجودة في المكونات التي تم فحصها أثناء الفحص السريع.

 **تنبيه:** أثناء اختبار الإجهاد، قد تشاهد ومضات على الشاشة وقد لا تتمكن من استخدام جهاز الكمبيوتر لديك.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
 2. انقر فوق I want to troubleshoot my PC (أرغب في استكشاف أخطاء الكمبيوتر وإصلاحها)، ثم انقر فوق want to scan my entire PC (أرغب في فحص الكمبيوتر بالكامل).
 3. انقر فوق ابدأ.
 4. يتم عرض رسالة تطلب منك حفظ الملفات وإغلاق جميع التطبيقات. بعد حفظ ملفاتك وإغلاق جميع التطبيقات، انقر فوق موافق لتشغيل الاختبار.
- أثناء الاختبار، يتم عرض اسم المهمة التي قيد التشغيل أعلى التجانب ويتم عرض حالة تقدم الفحص في تجانب فحص الأجهزة.

النتائج

- إذا لم يتم اكتشاف أية مشكلة، سيتم عرض إعلام على التجانب.
- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم تعطيل تجانب التحسين وستعرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص في الصفحة 31.
- إذا تم اكتشاف مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانب، وعرض إعلام في تجانب فحص الأجهزة وسيتم تعطيل تجانب التحسين. لتمكين التجانب، انقر فوق موافق.

تحسين جهاز الكمبيوتر

يساعدك SupportAssist في تحسين جهاز الكمبيوتر من خلال تنفيذ سلسلة من التشخيصات لتحديد التعديلات التي أجريت على ملفات جهاز الكمبيوتر وإعداداته. تساعدك تحسينات SupportAssist على تحسين سرعة جهاز الكمبيوتر لديك وتوفير مساحة للتخزين واستقرار النظام عن طريق:


- مسح الملفات المؤقتة
- تحسين أداء جهاز الكمبيوتر
- تحسين الشبكة
- إزالة الفيروسات والبرامج الضارة غير المرغوب فيها المحتملة (PUPs)

مسح الملفات

عن المهمة

يعمل SupportAssist على إزالة الملفات المتكررة والمجلدات المؤقتة والفوضى غير الضرورية الأخرى من جهاز الكمبيوتر لديك.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. على تجانب مسح الملفات، انقر فوق تشغيل.
- أثناء التحسين، يتم عرض اسم المهمة التي قيد التشغيل أعلى التجانبات ويتم عرض تقدم الفحص في التجانب.
- ⚠ تنبيه:** إذا قمت بإلغاء مهمة التحسين أثناء تقدمها، فلن يتم عكس التغييرات التي تم إجراؤها.

النتائج


يتم عرض مقدار المساحة التي تم توفيرها على محرك القرص الثابت في الصفحة الرئيسية و صفحة السجل.

تحسين أداء جهاز الكمبيوتر

عن المهمة

يعمل SupportAssist على تعديل إعدادات الطاقة وملف السجل وتخصيصات الذاكرة لزيادة سرعة المعالجة إلى الحد الأقصى.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. على تجانب تحسين الأداء، انقر فوق تشغيل.
- أثناء التحسين، يتم عرض اسم المهمة التي قيد التشغيل أعلى التجانبات ويتم عرض تقدم الفحص في التجانب.
- ⚠ تنبيه:** إذا قمت بإلغاء مهمة التحسين أثناء تقدمها، فلن يتم عكس التغييرات التي تم إجراؤها.

النتائج


بعد اكتمال التحسين، يتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.

تحسين الشبكة

عن المهمة

يعمل SupportAssist على تحديث إعدادات جهاز الكمبيوتر لديك للحفاظ على كفاءة شبكتك وموثوقيتها.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. على تجانب تحسين الشبكة، انقر فوق تشغيل.
- أثناء التحسين، يتم عرض اسم المهمة التي قيد التشغيل أعلى التجانبات ويتم عرض تقدم الفحص في التجانب.
- تنبيه:** إذا قمت بإلغاء مهمة التحسين أثناء تقدمها، فلن يتم عكس التغييرات التي تم إجراؤها.

النتائج

بعد اكتمال التحسين، يتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.

إزالة الفيروسات والبرامج الضارة

عن المهمة


يعمل SupportAssist على عزل الملفات المصابة بفيروسات وبرامج ضارة وإزالتها للحفاظ على أمان جهاز الكمبيوتر. كما يعمل على اكتشاف البرامج المحتمل عدم الرغبة في وجودها (PUP) والمثبتة على جهاز الكمبيوتر لديك.

ملاحظة: تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة لأجهزة الكمبيوتر ذات الخطة النشطة لخدمة ProSupport Plus أو Premium Support Plus أو Dell Software Support.

ملاحظة: تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة لأجهزة الكمبيوتر ذات الخطة النشطة لخدمة ProSupport Plus أو Premium Support Plus.

ملاحظة: لا تتوفر القدرة على إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. على تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة، انقر فوق تشغيل.
- أثناء التحسين، يتم عرض اسم المهمة التي قيد التشغيل أعلى التجانبات ويتم عرض تقدم الفحص في التجانب.
- تنبيه:** إذا قمت بإلغاء مهمة التحسين أثناء تقدمها، فلن يتم عكس التغييرات التي تم إجراؤها.

النتائج

- يتم عرض عدد الفيروسات والبرامج الضارة التي تمت إزالتها على تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة والصفحة الرئيسية وصفحة السجل.
- إذا تم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP) على جهاز الكمبيوتر، فسيتم عرض عدد هذه البرامج المكتشفة على تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة. للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة في الصفحة 28.

إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة

المتطلبات

يجب تسجيل الدخول كمسؤول.

عن المهمة

البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP) هي البرامج التي يتم تثبيتها في الخلفية عند تثبيت أحد التطبيقات. تقلل البرامج غير المرغوب فيها المحتملة من أداء جهاز الكمبيوتر أو تعرض إعلانات غير مرغوب فيها.

يكشف SupportAssist البرامج غير المرغوب فيها المحتملة الموجودة على جهاز الكمبيوتر خلال فحص الفيروسات والبرامج الضارة المهيأ يدويًا أو الموثم. إذا تم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة، فسيتم عرض رمز تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة باللون الأحمر ويتم عرض عدد البرامج غير المرغوب فيها المحتملة في التجانب. يمكنك مراجعة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تم اكتشافها على جهاز الكمبيوتر وإزالتها.

ملاحظة: إذا تم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة أثناء الفحص التلقائي، فسيتم عرض إعلام مناسب. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلانات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع الإعلامات في الصفحة 14.

الخطوات

1. افتح SupportAssist.

2. في تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة، انقر فوق عرض. يتم عرض صفحة تفاصيل البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.
- ① **ملاحظة:** يتم تحديد جميع البرامج غير المرغوب فيها المحتملة بشكل افتراضي. يمكنك مراجعة ومسح مجموعات محددة من البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي لا تريد إزالتها من جهاز الكمبيوتر.
3. بشكل اختياري، لعرض مزيد من المعلومات حول برنامج غير مرغوب فيه محتمل، انقر فوق الارتباط **انقر هنا للحصول على مزيد من التفاصيل.**
4. انقر فوق إزالة ثم انقر فوق تأكيد. تتم إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة المحددة من جهاز الكمبيوتر.
5. انقر فوق موافق.

النتائج

يظهر عدد البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تم عرضها في الصفحة الرئيسية و صفحة السجل.

تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين جهاز الكمبيوتر

عن المهمة

قم بتهيئة فحص كامل لجهاز الكمبيوتر للتعرف على مشكلات الأجهزة والتحسينات المطلوبة وتحديد التحديثات لبرامج التشغيل أو تطبيقات Dell المثبتة على جهاز الكمبيوتر لديك.

الخطوات

1. نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - افتح SupportAssist وانقر فوق **بدء الآن**.
 - افتح SupportAssist، وانقر فوق ، ثم انقر فوق **تشغيل الكل**.

أثناء التحسين، يتم عرض اسم المهمة التي قيد التشغيل أعلى التجانبات ويتم عرض تقدم الفحص في التجانب.

⚠ **تنبيه:** إذا قمت بإلغاء مهمة التحسين أثناء تقدمها، فلن يتم عكس التغييرات التي تم إجراؤها.

 - في حالة عدم اكتشاف أية مشكلة وعدم وجود تحديثات، فيتم عرض رسالة تشير إلى ذلك على كل تجانب. يتم عرض مقدار المساحة التي تم توفيرها على محرك الأقراص الثابتة وعدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تمت إزالتها في الصفحة الرئيسية.
 - في حالة اكتشاف تحديثات برامج التشغيل أو التطبيقات أثناء الفحص، يتم عرض نوع التحديث وعدد التحديثات المتوفرة على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات. للحصول على إرشادات حول تثبيت هذه التحديثات، راجع **تثبيت تحديثات برنامج التشغيل في الصفحة 23**.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة في الأجهزة تتطلب إنشاء طلب دعم، فستعرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر **إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص في الصفحة 31**.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانبات، وعرض إعلام في تجانب فحص الأجهزة بعد اكتمال جميع عمليات الفحص.
 - **ملاحظة:** يعتمد نوع الإعلام على مدى خطورة مشكلة الأجهزة. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلامات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع **الإعلامات في الصفحة 14**. لإخفاء الإعلام بالمشكلة، انقر فوق موافق.
 - إذا تم اكتشاف برامج غير مرغوب فيها محتملة (PUPS)، فسيتم عرض إعلام على تجانب إزالة الفيروسات والبرامج غير المرغوب فيها المحتملة للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع **إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة في الصفحة 28**.
 - **ملاحظة:** يتم عرض تفاصيل عمليات الفحص والتحسينات التي تم إجراؤها على جهاز الكمبيوتر لديك في صفحة السجل.
 2. إذا استمرت المشكلة، فانقر فوق ما زلت بحاجة إلى مساعدة لإنشاء طلب دعم يدويًا.
 - **ملاحظة:** لا تنطبق إمكانية إنشاء طلب الدعم اليدوي إلا على أجهزة الكمبيوتر ذات الخطة النشطة لخدمة Premium Support أو ProSupport أو Premium Support Plus أو ProSupport Plus.
- سيتم عرض صفحة طلب الدعم. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم يدويًا، انظر **إنشاء طلب دعم يدويًا في الصفحة 31**.

نظرة عامة على المساعد الافتراضي

استخدم المساعد الافتراضي من أي صفحة لاستكشاف مشكلات جهاز الكمبيوتر وإصلاحها مثل المشكلات المتعلقة ببطء الأداء والأجهزة أو الدردشة مع وكيل الدعم الفني لدى Dell. لاستكشاف مشكلة وإصلاحها، قد يطالبك المساعد الافتراضي بتحديث برامج التشغيل لديك أو إجراء تحسينات أو إنشاء طلب دعم، إذا لزم الأمر.


باستخدام الكلمات الأساسية أو العبارات التي تقوم بإدخالها في الدردشة، يفهم المساعد الافتراضي مقصدك ويقدم ارتباطات لمقالات قاعدة المعارف أو برامج الفيديو التعليمية أو يقدم تعليمات استكشاف الأخطاء وإصلاحها. إذا تعذر عليه فهم مقصدك، فيعرض فئات متنوعة من المشكلات التي قد تحدث في جهاز الكمبيوتر لديك. عند تحديد فئة للمشكلة، يتم عرض ارتباطات مقترنة بحلول أو لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها. في حالة عدم فهم المشكلة أو حلها، تتم إعادة توجيهك إلى وكيل الدعم الفني لدى Dell.

يمكنك عرض نصوص المحادثة السابقة وتفاصيل الإجراءات التي تم تنفيذها والتحقق من حالة طلب الدعم على صفحة **المحفوظات**.

ملاحظة: لا يتوفر المساعد الافتراضي حاليًا إلا في مناطق معينة وبلغات معينة.

يمكن استكشاف مشكلات جهاز الكمبيوتر أو مكوناته التالية وحلها:

- مشكلات الصوت
- المهابئ
- البطارية
- الشاشة
- ضجيج المروحة
- الميكروفون
- تنشيط Microsoft Office
- أداء الكمبيوتر الشخصي

لاستخدام المساعد الافتراضي، انقر فوق  المعروف في الركن السفلي الأيمن من واجهة مستخدم SupportAssist، ثم انقر فوق **بدء الدردشة**.

إنشاء طلب دعم

يساعدك SupportAssist في مراقبة جهاز الكمبيوتر بشكل استباقي ودوري لتحديد المشكلات في الأجهزة أو البرامج. في حالة اكتشاف أية مشكلة على النظام، يتيح لك SupportAssist إمكانية إنشاء طلب دعم بمساعدة قسم الدعم الفني لدى Dell. وفقًا لخطة خدمة جهاز الكمبيوتر، قد ينشئ SupportAssist أيضًا طلب دعم تلقائيًا للمشكلة.

ملاحظة: لا تتوفر إمكانية إنشاء طلب الدعم التلقائي لأجهزة الكمبيوتر ذات الضمان المنتهي الصلاحية.

إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص

المتطلبات

على أجهزة الكمبيوتر ذات رقم نسخة نظام التشغيل 16299 أو الأحدث، يجب أن تتوفر لديك حقوق المسؤول على جهاز الكمبيوتر. لمعرفة الخطوات اللازمة لمعرفة رقم نسخة نظام التشغيل المثبتة على جهاز الكمبيوتر لديك، راجع [الأسئلة المتداولة](#) في الصفحة 40.

عن المهمة

إذا كان من الضروري إنشاء طلب دعم لمشكلة تم اكتشافها أثناء فحص تم بدؤه يدويًا أو فحص تلقائي، يتم تعطيل مبرعات تحسين الكمبيوتر والارتباطات لاستكشاف مشكلات الأجهزة وحلها في صفحة [استكشاف المشكلات وحلها](#). في حالة تصغير حجم واجهة مستخدم SupportAssist أثناء الفحص، يتم عرض إعلام على جانب [فحص الأجهزة](#). إذا كانت واجهة مستخدم SupportAssist مفتوحة، فيتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة.

الخطوات

- افتح SupportAssist.
 - انقر فوق [إصلاح الآن](#).
 - ملاحظة:** إذا كنت لا تملك حقوق المسؤول على جهاز الكمبيوتر ولم يتم إنشاء ملف تعريف SupportAssist، فيتم عرض رسالة تشير إلى ذلك. يجب تسجيل الدخول إلى جهاز الكمبيوتر كمسؤول وإنشاء ملف تعريف، ثم المحاولة مرة أخرى.
 - ملاحظة:** إذا كان  معروضًا في الجانب، فيمكنك النقر فوق [موافق](#) وإنشاء طلب الدعم لاحقًا. إذا قمت بالنقر فوق [موافق](#)، فيتم تمكين تجانبات تحسين جهاز الكمبيوتر وروابطه الموجودة في صفحة [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#).
 - يتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة.
 - ملاحظة:** فيما يخص أجهزة كمبيوتر XPS وInspiron وAlienware في بعض المناطق التي لها خطه خدمه منتهية الصلاحية، يتم عرض ارتباط لشراء المكون المادي.
 - انقر فوق [التالي](#).
 - إذا تعذر على SupportAssist الاتصال بالإنترنت، فسيتم عرض رسالة. انقر فوق ارتباطات استكشاف الأخطاء وإصلاحها المعروضة أسفل الرسالة لإصلاح المشكلة والمحاولة مرة أخرى.
 - إذا لم يتم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist، فسيتم عرض صفحة [تسجيل الدخول](#) إلى Dell My Account. للمتابعة، قم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist وانقر فوق [إنهاء](#).
 - إذا كنت قد أنشأت ملف تعريف SupportAssist بالفعل، فسيتم عرض معلومات جهة الاتصال وعنوان الشحن. لتحديث معلومات جهة الاتصال وعنوان الشحن، انقر فوق [تعديل](#) وقم بإجراء التحديثات اللازمة، ثم انقر فوق [إنهاء](#).
 - ملاحظة:** إذا لم تتوفر لديك حقوق مسؤول على جهاز الكمبيوتر، فلا يمكنك تحرير معلومات الاتصال وعنوان الشحن.
 - في صفحة ملخص المشكلة، انقر فوق [تم](#).
 - ملاحظة:** يمكنك عرض التفاصيل وتتبع حالة طلب الدعم على صفحة [السجل](#).
- يتم عرض طريقة عرض تجانبات الصفحة الرئيسية وعرض حالة طلب الدعم مفتوح في جانب [فحص الأجهزة](#).

إنشاء طلب دعم يدويًا

عن المهمة

بناءً على خطة خدمة جهاز الكمبيوتر لديك، يمكنك إنشاء طلب دعم يدويًا بشأن المشكلات التي لم يكتشفها SupportAssist. لمزيد من المعلومات عن إمكانيات SupportAssist لمختلف خطط الخدمة، راجع [إمكانيات SupportAssist](#) وخطط خدمة Dell في الصفحة 6.

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
2. انقر فوق فتح طلب دعم.
 - إذا لم تكن عمليات فحص وتحسين SupportAssist قد تمت خلال الأربع والعشرين ساعة الأخيرة، فسيتم بدء جميع عمليات الفحص تلقائيًا. إذا تم اكتشاف مشكلة في جهاز الكمبيوتر، فيتم إيقاف الفحص وعرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص في الصفحة 31.
 - إذا لم تكن عمليات فحص وتحسين SupportAssist قد تمت خلال الأربع والعشرين ساعة الأخيرة، فسيتم عرض صفحة طلب الدعم.
 - إذا تم عرض إعلام لمشكلة بالأجهزة بالفعل في الصفحة الرئيسية، فسيتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص في الصفحة 31.
 - إذا كنت لا تملك حقوق المسؤول على جهاز الكمبيوتر ولم يتم إنشاء ملف تعريف SupportAssist، فيتم عرض رسالة تشير إلى ذلك. يجب تسجيل الدخول إلى جهاز الكمبيوتر كمسؤول وإنشاء ملف تعريف، ثم المحاولة مرة أخرى.
3. إذا تم عرض صفحة طلب الدعم:
 - a. من قائمة تحديد فئة، حدد فئة المشكلة.
 - b. أدخل وصف المشكلة.
 - c. انقر فوق التالي.
 - إذا لم يتم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist، فسيتم عرض صفحة تسجيل الدخول إلى Dell My Account. للمتابعة، قم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist وانقر فوق إنهاء.
 - إذا كنت قد أنشأت ملف تعريف SupportAssist بالفعل، فسيتم عرض معلومات جهة الاتصال وعنوان الشحن. لتحديث معلومات جهة الاتصال وعنوان الشحن، انقر فوق تحرير وقم بإجراء التحديثات اللازمة، ثم انقر فوق إنهاء.
4. في صفحة ملخص المشكلة، انقر فوق تم.

ملاحظة: إذا لم تتوفر لديك حقوق مسؤول على جهاز الكمبيوتر، فلا يمكنك تحرير معلومات الاتصال وعنوان الشحن.

ملاحظة: يمكنك عرض التفاصيل وتتبع حالة طلب الدعم على صفحة السجل.

يتم عرض طريقة عرض تجانبات الصفحة الرئيسية وعرض حالة طلب الدعم مفتوح في تجانب فحص الأجهزة.

صفحة تفاصيل المشكلة

يوضح الجدول التالي المعلومات المعروضة على صفحة تفاصيل المشكلة:

جدول 10. صفحة تفاصيل المشكلة

المعلومات	الوصف
رمز الصيانة	المعرّف الفريد لجهاز الكمبيوتر. رمز الصيانة عبارة عن معرّف أبجدي رقمي.
الضمان	خطة الخدمة وتاريخ انتهاء صلاحيتها.
المشكلة	تفاصيل المشكلة التي تم إنشاء طلب دعم بشأنها.
الحل	الحل الموصى به.
أريد الدعم في الموقع	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت ترغب في زيارة فني دعم من Dell لموقعك لاستبدال قطعة الغيار.
ملاحظة: يتوفر هذا الخيار فقط في مناطق معينة ويتم عرضه فقط لأجهزة الكمبيوتر ذات الخطة النشطة لخدمة Premium Support أو Premium Support Plus أو ProSupport Plus أو ProSupport Plus.	

صفحة ملخص المشكلة

يوضح الجدول التالي المعلومات المعروضة على صفحة ملخص المشكلة.

جدول 11. صفحة ملخص المشكلة

المعلومات	الوصف
رمز الصيانة	المعرّف الفريد لجهاز الكمبيوتر. رمز الصيانة عبارة عن معرّف أبجدي رقمي.
الضمان	خطة الخدمة وتاريخ انتهاء صلاحيتها.
المشكلة	تفاصيل المشكلة التي تم إنشاء طلب دعم بشأنها.

المعلومات	الوصف
رقم طلب الدعم	رقم طلب الدعم المرتبط بالمشكلة.

قطع الغيار القابلة للإرسال

عندما يكتشف SupportAssist مشكلة في جهاز الكمبيوتر لديك، سيتم إرسال جزء بديل تلقائيًا إليك تبعًا لخطة خدمة Dell لجهاز الكمبيوتر.

في ما يلي الأجزاء التي يمكن إرسالها تلقائيًا:

- محرك الأقراص الثابتة
- وحدة الذاكرة
- محرك الأقراص الضوئية
- لوحة المفاتيح
- الماوس
- البطارية
- بطاقة الفيديو

نظرة عامة على استكشاف المشكلات وحلها

تتيح لك صفحة **استكشاف المشكلات وحلها** إمكانية استكشاف المشكلات وحلها ومن ثم حل المشكلات المتعلقة باتصال الشبكة وأداء جهاز الكمبيوتر. كما تتيح لك إمكانية فحص جهاز الكمبيوتر لديك للبحث عن مشكلات الأجهزة وتقديم ارتباطات لبرامج الفيديو التعليمية لاستكشاف مشكلات الأجهزة والبرامج الشائعة وإصلاحها. تعتمد ارتباطات استكشاف المشكلات وحلها الممكنة لك على نوع حساب المستخدم لديك. للحصول على إرشادات حول معرفة نوع حساب المستخدم الخاص بك، انظر وثائق نظام التشغيل على <https://support.microsoft.com>.

ملاحظة: إذا تم اكتشاف مشكلة في جهاز أو تم إنشاء طلب دعم لمشكلة بجهاز معين، فستكون الروابط المتعلقة باستكشاف مشكلات الأجهزة وحلها معطلة.

إذا كان جهاز الكمبيوتر لديك يعمل على نظام التشغيل Windows 10 إصدار 64 بت أو إصدار أحدث، فإن صفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها** تتيح لك أيضًا إعداد ما يلي:

- حساب Microsoft Office
- التحديثات التلقائية لـ Windows
- حساب البريد الإلكتروني
- الطابعة
- الصفحة الرئيسية للمستعرض
- خلفية سطح المكتب
- التحديثات التلقائية للتطبيق واللوحات المباشرة وإعدادات التشغيل التلقائي للفيديو في متجر Microsoft

نظرة عامة على السجل

تعرض صفحة **المحفوظات** معلومات عن أنشطة وأحداث SupportAssist مثل تحسينات البرامج ومهام استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتحديثات برنامج التشغيل وعمليات فحص الأجهزة ومحدثات المساعد الافتراضي وما إلى ذلك. المعلومات الخاصة بالأنشطة الجارية في آخر 90 يومًا بترتيب زمني.

تعرض صفحة **المحفوظات** ارتباطات لعرض نصوص محادثات الدردشة لديك مع المساعد الافتراضي وللتحقق من حالة طلبات الدعم عبر الإنترنت. ويتم أيضًا عرض ارتباطات نقطة الاستعادة التي تم إنشاؤها أثناء تحديثات برنامج التشغيل.

وبشكل افتراضي، يتم عرض معلومات عن الأحداث والأنشطة التي تم إجراؤها خلال الأسبوع الحالي. يمكنك عرض التفاصيل الخاصة بيوم محدد أو شهر بأكمله. استخدم قائمة **تحديد طريقته عرض المحفوظات** لعرض تفاصيل نوع معين من الأحداث أو الأنشطة.

وفقًا لخطة الخدمة الخاصة بجهاز الكمبيوتر لديك، يتم عرض عدد تحديثات برنامج التشغيل التي تم تثبيتها والمساحة المحفوظة على محرك الأقراص الثابتة وعدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تم حذفها.

الحصول على الدعم

يتيح لك SupportAssist إمكانية الاتصال بوكلاء الدعم الفني لدى Dell عبر الهاتف أو الدردشة أو وسائل التواصل الاجتماعي. تسرد صفحة **الحصول على الدعم** خيارات المساعدة والدعم المتاحة لجهاز الكمبيوتر لديك. تختلف خيارات المساعدة والدعم التي يمكنك الوصول إليها بناءً على خطة الخدمة الخاصة بجهاز الكمبيوتر ومنطقتك. للحصول على معلومات حول خيارات المساعدة والدعم المتوفرة لمختلف خطط الخدمة، راجع **إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell** في الصفحة 6.

ملاحظة: إذا لم يتوفر اتصال بالإنترنت، فيتم عرض أرقام الاتصال بالدعم الفني لدى Dell في منطقتك.


يوضح الجدول التالي خيارات المساعدة والدعم المعروضة في صفحة **الحصول على الدعم**:

جدول 12. صفحة الحصول على الدعم

الميزة	الوصف
خدمة محدد موقع خدمة الإصلاح ¹	ابحث عن أقرب مركز خدمة إصلاح معتمد من Dell وفقًا للرمز البريدي أو المدينة أو الولاية.
اتصل بنا ¹	وفقًا لمنطقتك، يمكنك الاتصال بالدعم الفني لشركة Dell باستخدام أرقام الاتصال المعروضة.
الاتصال بالوسائط الاجتماعية	اتصل بالدعم الفني لشركة Dell من خلال منصات الوسائط الاجتماعية مثل WeChat أو WhatsApp أو Facebook Messenger أو Line اعتمادًا على منطقتك.
فتح طلب دعم	يمكنك إنشاء طلب دعم يدويًا لمشكلة في الأجهزة أو البرامج. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، راجع إنشاء طلب دعم يدويًا في الصفحة 31.
دعنا نعمل على جهاز الكمبيوتر الخاص بك عن بُعد	اسمح لممثل الدعم الفني بالوصول عن بُعد إلى جهاز الكمبيوتر لديك والتحكم فيه لاستكشاف المشكلات وإصلاحها. للحصول على إرشادات حول بدء الجلسة، راجع السماح باستكشاف المشكلات وحلها عن بُعد باستخدام RemoteAssist في الصفحة 37.
إرسال الملفات إلى الدعم الفني	أرسل الملفات التي توضح مشكلة جهاز الكمبيوتر لديك إلى الدعم الفني لدى Dell أو أرسل الملفات التي يطلبها وكيل الدعم الفني. ملاحظة: الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت. للحصول على مزيد من المعلومات حول إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell، راجع إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell . في الصفحة 36. لمعرفة معلومات حول إرسال ملف سجل نشاط الكمبيوتر إلى قسم الدعم الفني لشركة Dell، راجع إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell في الصفحة 37.
المزيد من موارد Dell.com	انقر فوق الارتباط لعرض المزيد من المعلومات المنطبقة على جهاز الكمبيوتر لديك.

1 يتم عرض هذه المعلومات دائمًا باللغة المعمول بها في البلد أو الإقليم الذي تم شراء الكمبيوتر منه.

يتيح لك المساعد الافتراضي إمكانية استكشاف أخطاء جهاز الكمبيوتر لديك وإصلاحها أو إجراء التحسينات أو الدردشة مع وكيل الدعم الفني لدى Dell. لاستخدام المساعد الافتراضي، انقر

فوق  المعروف في الركن السفلي الأيمن من واجهة مستخدم SupportAssist، ثم انقر فوق **بدء الدردشة**.

ملاحظة: لا يتوفر المساعد الافتراضي حاليًا إلا في مناطق معينة وبلغات معينة.

إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.

عن المهمة

إذا طلب منك وكيل الدعم الفني لدى Dell، فيمكنك إرسال ملفات توضح المشكلة الموجودة في جهاز الكمبيوتر لديك أو أي ملف آخر يطلبه وكيل الدعم. يمكنك إرسال ملف بتنسيق ZIP أو RAR أو TXT أو JPG أو JPEG أو PNG أو GIF أو DOCX أو DOC أو ODT أو PDF أو XLS أو XLSX.

ملاحظة: الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت.

ملاحظة: يمكنك إرسال ما يصل إلى ثلاثة ملفات في اليوم الواحد. إذا كانت لديك ملفات متعددة، فاضغط الملفات بتنسيق zip. وأرسل الملف بتنسيق ZIP.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب **الحصول على الدعم**.

2. في الجزء الأيمن، انقر فوق **Upload Files (تحميل الملفات)**.
3. في مربع **تحميل الملفات**، انقر فوق **استعراض**، وحدد الملف المطلوب، وانقر فوق **تحميل**.

النتائج

بعد إرسال الملف، يظهر  ورسالة **File uploaded successfully** (تم تحميل الملف بنجاح).

إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

عن المهمة

أرسل ملفات سجل نشاط جهاز الكمبيوتر إلى الدعم الفني لدى Dell، إذا طُلب ذلك وكيل الدعم الفني لدى Dell.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب **الحصول على الدعم**.
2. في الجزء الأيمن، انقر فوق **Upload log file (تحميل ملف السجل)**.

النتائج

بعد إرسال الملف، يظهر  ورسالة **File uploaded successfully** (تم تحميل الملف بنجاح).

استكشاف المشكلات وحلها عن بُعد

قد يحتاج أحد وكلاء الدعم الفني التابع لشركة Dell إلى الوصول إلى جهاز الكمبيوتر لديك لاستكشاف بعض المشكلات وحلها. يمكنك إما السماح لهم بالتحكم الكامل في جهاز الكمبيوتر الخاص بك عن بُعد أو السماح لهم ببدء عمليات الفحص عن بُعد فقط. إذا لم تمنحهم التحكم الكامل في جهاز الكمبيوتر الخاص بك، فيمكن لوكيل الدعم الفني فقط فحص تحديثات برنامج التشغيل وتثبيتها، أو بدء فحص الأجهزة.

للسماح لوكيل الدعم الفني لدى Dell بالتحكم الكامل في جهاز الكمبيوتر الخاص بك عن بُعد، راجع **السماح باستكشاف المشكلات وحلها عن بُعد باستخدام RemoteAssist** في الصفحة 37.

للسماح لوكيل الدعم الفني لدى Dell بإجراء عمليات الفحص فقط وبدء تحديثات برنامج التشغيل على جهاز الكمبيوتر الخاص بك، راجع **السماح باستكشاف المشكلات وحلها عن بُعد باستخدام المساعدة عن بُعد في الصفحة 37**.

السماح باستكشاف المشكلات وحلها عن بُعد باستخدام RemoteAssist

المتطلبات

- يجب تسجيل الدخول كمسؤول.
 - يجب بدء جلسة عن بُعد لجهاز الكمبيوتر لديك من خلال وكيل الدعم الفني لدى Dell.
- ملاحظة:** إذا كان فحص برنامج التشغيل الذي تم بدؤه يدويًا أو فحص الأجهزة أو تحسين النظام قيد التقدم، فلن يتمكن وكيل الدعم الفني من بدء جلسة عن بُعد.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب **الحصول على الدعم**.
2. في الجزء الأيمن، انقر فوق **بدء جلسة عن بُعد**.
3. قم بقراءة البنود والشروط المعروضة في صفحة **بنود وشروط Dell RemoteAssist** وقبولها، قم انقر فوق **Finish (إنهاء)**. يمكن لوكيل الدعم الفني الآن الوصول إلى جهاز الكمبيوتر لديك عن بُعد واستكشاف المشكلات والمتعلقة به وحلها.

السماح باستكشاف المشكلات وحلها عن بُعد باستخدام المساعدة عن بُعد

المتطلبات

- يجب تسجيل الدخول كمسؤول.
- يجب بدء جلسة مساعدة عن بُعد لجهاز الكمبيوتر لديك من خلال وكيل الدعم الفني لدى Dell.
- يجب ألا تستخدم أي تطبيق على جهاز الكمبيوتر لديك في وضع ملء الشاشة أو وضع العرض التقديمي.
- يجب عدم تعطيل إشعارات SupportAssist.

ملاحظة: إذا كان فحص برنامج التشغيل الذي تم بدؤه يدويًا أو فحص الأجهزة أو تحسين النظام قيد التقدم، فلن يتمكن وكيل الدعم الفني من بدء جلسة المساعدة عن بُعد.

الخطوات

1. انقر فوق إشعار **Remote help via TechSupport** (المساعدة عن بُعد عبر TechSupport) المعروض في مركز إجراءات Windows. سيتم عرض صفحة **بنود وشروط Dell RemoteActions**. لا يتم عرض البنود والشروط إذا تم إجراء جلسة خلال آخر ساعتين.
2. قم بقراءة البنود والشروط وقبولها، ثم انقر فوق **Next (التالي)**. يمكن لوكيل الدعم الفني الآن فحص تحديثات برنامج التشغيل وتثبيتها أو بدء فحص الأجهزة. إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم تعطيل تجانبات التحسين وستعرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، راجع **إنشاء طلب دعم بشأن مشكلة تم اكتشافها من خلال الفحص** في الصفحة 31.

تقديم ملاحظات

عند إغلاق واجهة مستخدم SupportAssist بعد إكمال أحد الأنشطة، يتم عرض خيار استبيان لتقديم ملاحظات حول تجربتك الإجمالية مع SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية.

ملاحظة: يتوفر خيار الاستبيان لتقديم الملاحظات حالياً فقط على طرز معينة من أجهزة الكمبيوتر وفي مناطق معينة.

ستظل ملاحظتك قيد السرية وتساعد شركة Dell على إدخال تحسينات المنتجات. يمكنك تقديم ملاحظتك بعد قيامك بأحد الأنشطة التالية في واجهة مستخدم SupportAssist:

- المسح الضوئي لجهاز الكمبيوتر
- تحسين أداء جهاز الكمبيوتر
- تثبيت تحديث
- استكشاف مشكلات الكمبيوتر وحلها

إذا كنت تريد تخطي الاستبيان، فانقر فوق **ربما المرة القادمة** أو أعلّق نافذة استبيان عملاء **SupportAssist**. إذا قمت بالانقر فوق **ربما المرة القادمة**، فلن يتم عرض خيار الاستبيان لمدة 15 يوماً القادمة.

لتقديم تقييمك في الاستبيان، حدد عدد النجوم، ثم انقر فوق إرسال. إذا قدمت تصنيفاً بثلاث نجوم أو أقل، فسيتم عرض خيار لتقديم اقتراحات التحسين. قم بإدخال أفكار التحسين في المربع أخبرنا بالطريقة التي يمكننا بها تحسين هذه التجربة لك، ثم انقر فوق إرسال.

بعد إكمال الاستبيان مرة واحدة، يتوفر خيار تقديم تقييم الاستبيان مرة أخرى بعد 90 يوماً فقط عند إكمال أي من الأنشطة المذكورة سابقاً في واجهة مستخدم SupportAssist مرة أخرى.

الأسئلة المتداولة

تثبيت SupportAssist وواجهة المستخدم

1. كيف يمكنني التعرف على رقم نسخة نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر لدي؟
قم بالخطوات التالية:
 - a. ابحث عن تطبيق التشغيل وقم بفتحه.
 - b. اكتب **winver** ثم انقر فوق **OK (موافق)**.

رقم نسخة نظام التشغيل يكون معروضًا، على سبيل المثال، نسخة نظام التشغيل 15063.1266.
2. كيف أعرف أن SupportAssist مثبت على جهاز الكمبيوتر لدي؟
للتحقق مما إذا كان SupportAssist مثبتًا، نفذ الخطوات التالية:
 - a. انتقل إلى لوحة التحكم < البرامج < البرامج والميزات.
 - b. في قائمة البرامج، تحقق مما إذا كان **Dell SupportAssist** مدرجًا.

إذا لم يكن Dell SupportAssist مدرجًا في قائمة البرامج، فيجب عليك تثبيت SupportAssist يدويًا. راجع تثبيت SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية في الصفحة 9.
3. ما اللغات التي تدعمها واجهة مستخدم SupportAssist؟
تعتمد واجهة مستخدم SupportAssist 24 لغة. لغات المدعومة هي العربية والصينية (المبسطة) والصينية (التقليدية) والتشيكية والدانماركية والهنديّة والإنجليزية والفنلندية والفرنسية والفرنسية الكندية والألمانية واليونانية والعبرية والمجرية والإيطالية واليابانية والكورية والنرويجية والبولندية والبرتغالية (البرازيلية) والروسية والإسبانية والسويدية والتركية. للحصول على تعليمات حول تغيير إعداد اللغة، راجع تغيير إعدادات اللغة في الصفحة 11.
4. لقد قمت بتثبيت SupportAssist على جهاز الكمبيوتر لدي، ولكن لا أستطيع فتحه. ما يمكن أن يكون السبب؟
يتطلب SupportAssist رقم المنفذ 5700 لفتح واجهة SupportAssist. إذا كان أي تطبيق آخر يستخدم المنفذ، فلا يتم فتح SupportAssist في جهاز الكمبيوتر لديك. تأكد من عدم استخدام أي تطبيق آخر للمنفذ، ثم أعد محاولة فتح SupportAssist.
5. كيف يمكنني التحقق مما إذا كان أي تطبيق آخر يستخدم المنفذ 5700؟
قم بالخطوات التالية:
 - a. ابحث عن تطبيق الخدمات وقم بفتحه.
 - b. في الجزء الأيمن، انقر فوق **Dell SupportAssist**.
 - c. في الجزء الأيسر، انقر فوق **Stop (إيقاف)**.
 - d. من قائمة البرامج ابحث عن تطبيق **وجه الأوامر** وقم بفتحه.
 - e. اكتب `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` واضغط على Enter.
 - إذا لم يستخدم أي تطبيق منفذ 5700، فلن يتم عرض أي نتيجة.
 - إذا كان أي تطبيق آخر يستخدم المنفذ 5700، فسيتم عرض رقم المنفذ وحالة **LISTENING (الإصغاء)**.
 - f. أعد تشغيل خدمة **Dell SupportAssist**.
6. يستغرق فتح SupportAssist وقتًا طويلاً. فما الذي يتعين علي القيام به؟
إذا استغرق فتح SupportAssist وقتًا طويلاً، فيجب عليك إعادة تشغيل خدمة SupportAssist. قم بالخطوات التالية:
 - a. ابحث عن تطبيق الخدمات وقم بفتحه.
 - b. في الجزء الأيمن، انقر فوق **Dell SupportAssist**.
 - c. في الجزء الأيسر، انقر فوق **إيقاف**، ثم انقر فوق **إعادة تشغيل**.
7. عندما أشير بالماوس إلى رمز الصيانة أو رقم نموذج جهاز الكمبيوتر، يتم عرض ضمان غير معروف. لماذا؟
الضمان غير المعروف يمكن عرضه للأسباب التالية:
 - SupportAssist غير متصل بالإنترنت. انتقل إلى صفحة **استكشاف المشكلات وحلها** لمعرفة الخطوات اللازمة لاستكشاف أخطاء الاتصال بالإنترنت وإصلاحها.
 - يتصل جهاز الكمبيوتر الخاص بك بالإنترنت من خلال خادم وكيل. تأكد من تكوين إعدادات الوكيل في SupportAssist. راجع تكوين إعدادات الإنترنت في الصفحة 13.
 - قد لا يكون لجهاز الكمبيوتر الخاص بك ضمان صالح. اتصل بالدمع الفني لشركة Dell للحصول على المساعدة.
8. هل يمكنني تحديث نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS) على جهاز كمبيوتر تم تمكين BitLocker عليه؟
يوصى بتعطيل تشفير BitLocker على جهاز الكمبيوتر قبل تحديث نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS).
9. يتوفر لدي حاليًا إصدار 3.9.2 من SupportAssist يعمل على الكمبيوتر الشخصي الخاص بي. لماذا لا أستطيع التحديث إلى آخر إصدار؟

يمكنك تشغيل إصدار نظام التشغيل الممثل في Windows 10 RS3 أو الإصدارات السابقة. لتحديث إصدار supportAssist إلى 3.10 أو الإصدارات الأحدث، يجب عليك أولاً ترقية إصدار نظام التشغيل إلى Windows 10 RS4 أو الإصدارات الأحدث.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بعد ل SupportAssist

1. عندما انقر فوق بدء جلسة DellConnect وأقبل البنود والشروط، لا يستطيع وكيل الدعم الوصول إلى جهاز الكمبيوتر لدي عن بُعد. فما الذي يتعين علي القيام به؟
اطلب من ممثل الدعم قطع اتصال الجلسة الحالية وابدأ جلسة DellConnect جديدة.
2. عندما انقر فوق بدء جلسة، لماذا تظهر رسالة تفيد بعدم وجود جلسة Dell RemoteAssist نشطة؟
لا يمكنك بدء جلسة Dell RemoteAssist إلا بعد أن يتم تشغيلها بواسطة ممثل الدعم الفني لشركة Dell. لتجنب هذا الخطأ، انقر فوق بدء جلسة بعد تشغيل الجلسة.

تحسينات SupportAssist

1. أين يمكنني التحقق من تفاصيل مهام التحسين التي تم إجراؤها على جهاز الكمبيوتر أثناء عملية تحسين مجدولة أو مهيأة يدوياً؟
يحتفظ SupportAssist بتفاصيل كل الأحداث والأنشطة التي تم إجراؤها في آخر 90 يوماً. يمكنك عرض تفاصيل شهر أو أسبوع أو يوم محدد في صفحة المحفوظات.
2. لماذا يستغرق SupportAssist وقتاً أطول لإجراء مهام التحسين من المدة المحددة على التجانيات؟
إن الوقت المعروف على تجانيات تحسين جهاز الكمبيوتر تقديري فقط بناءً على تهيئة جهاز الكمبيوتر. قد يختلف الوقت الفعلي لإجراء مهام التحسين عن الوقت المقدر.
3. توقف SupportAssist عن العمل أثناء عملية التحسين. فما الذي يتعين علي القيام به؟
أغلق SupportAssist وأعد فتحه ثم حاول تشغيل التحسين مجدداً. في حال استمرار المشكلة، قم بتنفيذ الخطوات التالية:
 - a. ابحث عن تطبيق الخدمات وقم بفتحه.
 - b. في الجزء الأيمن، انقر فوق Dell SupportAssist.
 - c. في الجزء الأيسر، انقر فوق إيقاف، ثم انقر فوق إعادة تشغيل.

معلومات الشحن لإرسال قطع الغيار

1. كيف يمكنني تحرير معلومات جهة الاتصال والشحن؟
للحصول على تعليمات حول تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن، راجع تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن في الصفحة 12.
2. هل يمكنني تغيير تفاصيل معلومات جهة الاتصال والشحن أثناء إنشاء طلب دعم؟
نعم، يمكنك تغيير تفاصيل معلومات جهة الاتصال والشحن أثناء إنشاء طلب الدعم.
3. لماذا يجب إدخال تفاصيل الشحن المتعلقة بي في ما يرتبط بمشكلة متعلقة بقطع غيار غير قابلة للإرسال؟
إذا تبين بعد التحليل أن السبب الأساسي للمشكلة هو فشل في الأجهزة، فسيتم استخدام عنوان الشحن لإرسال قطعة غيار بديلة لك. إذا أدخلت عنوان الشحن أثناء تسجيل SupportAssist، فسيتم استرداد عنوان الشحن تلقائياً قبل إرسال المشكلة.

إعلامات SupportAssist

1. كيف أقوم بتعطيل إعلانات SupportAssist؟
للحصول على تعليمات حول تعطيل إعلانات SupportAssist، راجع تعطيل إعلانات SupportAssist في الصفحة 17.
2. قمت عن غير قصد بإلغاء إعلام بشأن فشل. كيف يمكنني الحصول على الإعلام مرة أخرى لعرض تفاصيل حول الفشل، وأين؟
إذا الغيت إعلام ما، فسيتم عرضه مرة أخرى بعد ست ساعات أو عند إعادة تشغيل جهاز الكمبيوتر.
3. لا أتلقى إعلانات لتحديثات برنامج التشغيل. فما الذي يتعين علي القيام به؟
إذا انتهت صلاحية خطة الخدمة لديك، فلا يعرض SupportAssist إعلانات لتحديثات برامج التشغيل المتاحة لجهاز الكمبيوتر لديك. عليك تجديد خطة الخدمة لتلقى إعلانات تحديثات برنامج التشغيل.

جدولة عملية فحص الأجهزة

1. هل يمكنني جدولة عملية فحص الأجهزة؟

نعم، يمكنك جدولة عملية فحص الأجهزة. للحصول على تعليمات حول جدولة عملية فحص الأجهزة، راجع [جدولة عمليات الفحص والتحسين التلقائي](#) في الصفحة 13.

2. أواجه مشكلة في المكونات المادية بجهاز الكمبيوتر لدي. لماذا لم يكشف عنها SupportAssist؟

في حالة عدم الكشف عن أي من مشكلات الأجهزة، تأكد من أن خدمات SupportAssist قيد التشغيل على جهاز الكمبيوتر. للتحقق مما إذا كانت خدمات SupportAssist تعمل:

a. ابحث عن تطبيق الخدمات وقم بفتحه.

b. تحقق من عرض حالة قيد التشغيل للخدمات التالية على جهاز الكمبيوتر لديك:

- Dell Data Vault Collector
- Dell Data Vault Processor
- Dell Data Vault Service API
- Dell SupportAssist
- Dell Hardware Support
- Dell Client Management Service

3. عندما أجري فحصًا للأجهزة، يتم عرض نتيجة الفحص على أنها تم التكوين بشكل غير صحيح في صفحة السجل. ولكن، لا يُعرض إعلام على تجانب Scan Hardware (فحص الأجهزة). لماذا؟

إذا تعذر على SupportAssist فحص أحد المكونات أثناء فحص الأجهزة، فيتم عرض حالة تم التكوين بشكل غير صحيح. ولذلك، لا يُعرض إعلام على تجانب فحص الأجهزة. يقوم SupportAssist بفحص المكون مرة أخرى خلال الفحص اليدوي أو التلقائي التالي.

Dell Migrate

1. أين يمكنني عرض ملخص الملفات والإعدادات التي تم ترحيلها باستخدام Dell Migrate؟

لعرض الملفات والإعدادات التي تم ترحيلها في آخر جلسة، انتقل إلى صفحة Dell Migrate الرئيسية وانقر فوق **عرض الملخص**. يمكنك أيضًا عرض ملخص لكل الملفات والإعدادات التي تم ترحيلها خلال آخر 90 يومًا على [صفحة السجل](#).

2. لماذا يطالبني Dell Data Assistant باستخدام إعادة تعيين Windows عندما يكون Dell SupportAssist OS Reovery مثبتًا على جهاز الكمبيوتر لدي؟

يطالبك Dell Data Assistant بمرح جهاز الكمبيوتر لديك باستخدام إعادة التعيين من Dell فقط في حالة تثبيت Dell SupportAssist OS Recovery إصدار 5.3 أو الأحدث على جهاز الكمبيوتر. في حالة تثبيت إصدار سابق من برنامج Dell SupportAssist OS Recovery على جهاز الكمبيوتر لديك، تتم مطالبتك باستخدام إعادة تعيين Windows.

3. أثناء ترحيل البيانات، تظهر لي رسالة الخطأ "يتعذر إكمال عملية الترحيل". ما يمكن أن يكون السبب؟

يمكنك استخدام إصدار قديم من Dell Data Assistant. قم بتنزيل أحدث إصدار من <https://www.dell.com/Migrate> وأعد محاولة الترحيل. تأكد من تشغيل أحدث إصدار من SupportAssist أيضًا.

4. لماذا يتم إيقاف عملية الترحيل بعد نسبة مئوية معينة؟

قد يكون ذلك بسبب عدم كفاية أدوات الوصول الخاصة بملفات معينة لدى مستخدم. تأكد من تسجيل الدخول إلى جهاز الكمبيوتر كمسؤول ومن أن الملفات التي تحاول ترحيلها لا تخص أي ملف تعريف آخر للمستخدم.

5. تفشل عملية ترحيل البيانات مع وجود خطأ "جهاز الكمبيوتر هذا غير متصل بشبكة". ما يمكن أن يكون السبب؟

قد تصادف هذا الخطأ في حالة انقطاع اتصال الشبكة أثناء تقديم عملية الترحيل. لإصلاح مشكلات الشبكة وإعادة محاولة الترحيل، راجع قسم [استكشاف الأخطاء وإصلاحها فيما يخص المشكلات المتعلقة بانقطاع اتصال الشبكة أثناء عملية الترحيل](#) في دليل مستخدم Dell Migrate المتاح على صفحة وثائق [Dell Data Assistant](#).

موارد SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية

يسرد هذا القسم ارتباطات إلى موارد الوثائق وغيرها من الارتباطات المفيدة التي تقدم المزيد من المعلومات عن SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية.

جدول 13. موارد SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية

المحتويات	المورد	انتقال إلى
الحد الأدنى من المتطلبات، والتنصيب، وميزات المنتج	دليل مستخدم SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية إصدار 3.10.3	أدلة SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية
الميزات الجديدة، والتحسينات، والمشكلات المعروفة، والقيود الموجودة في الإصدار	ملاحظات تخص SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية إصدار 3.10.3	
برامج الفيديو التعليمية للتعرف على ميزات SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية	قائمة تشغيل SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية	YouTube
أسئلة نظير إلى نظير عن SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية	منتدى المجتمع	مجتمع SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية

الاتصال بـ Dell

تقدم Dell العديد من خيارات الدعم والخدمة المستندة إلى الإنترنت والهاتف. يختلف مدى التوفر باختلاف البلد أو الإقليم والمنتج، وقد لا تتوفر بعض الخدمات في منطقتك. إذا لم يتوفر لديك اتصال نشط بالإنترنت، فيمكنك العثور على معلومات الاتصال في فاتورة الشراء أو إيصال الشحن أو الفاتورة أو كتالوج منتجات Dell.

الخطوات

1. للاتصال بشركة Dell بخصوص الأمور المتعلقة بالمبيعات أو الدعم الفني أو خدمة العملاء، نَقِّذ الخطوات التالية:
 - a. انتقل إلى <https://www.dell.com/support>.
 - b. حدد بلدك أو منطقتك في قائمة التحديد الموجودة في الجزء السفلي من الصفحة.
 - c. انقر فوق **الاتصال بالدعم** وحدد ارتباط الدعم المناسب.
 2. للبحث عن الأدلة والمستندات، نَقِّذ الخطوات التالية:
 - a. انتقل إلى <https://www.dell.com/support>.
 - b. انقر فوق **استعراض جميع المنتجات**.
 - c. حدد فئة المنتج المناسبة، ثم حدد المنتج المطلوب.
 - d. لعرض الأدلة والمستندات أو تنزيلها، انقر فوق علامة تبويب **الوثائق**.
- يمكنك أيضًا الوصول مباشرة إلى الأدلة والمستندات الخاصة بأدوات خدمة الصيانة من <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.