

SupportAssist pro domácí počítače verze 3.10.3

Návod k použití



Poznámky, upozornění a varování

 **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které umožňují lepší využití produktu.

 **VÝSTRAHA: UPOZORNĚNÍ** varuje před možným poškozením hardwaru nebo ztrátou dat a obsahuje pokyny, jak těmto problémům předejít.

 **VAROVÁNÍ: VAROVÁNÍ** upozorňuje na potenciální poškození majetku a riziko úrazu nebo smrti.

Kapitola 1: Úvod.....	5
Hlavní funkce.....	5
Účel dokumentu.....	5
Cílová skupina.....	5
Nové a vylepšené funkce.....	6
Podporované počítače.....	6
Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell.....	6
Nabídky ostatních služeb.....	8
Kapitola 2: Začínáme s aplikací SupportAssist pro domácí počítače.....	10
Minimální požadavky na počítač.....	10
Instalace nástroje Install SupportAssist pro domácí počítače.....	11
Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist.....	11
Změna jazykového nastavení.....	12
Vytvoření profilu SupportAssist.....	12
Vytvoření účtu Dell My Account.....	13
Přihlášení prostřednictvím účtu sociálních médií.....	13
Aktualizace kontaktních a dodacích informací.....	13
Použití jiného profilu aplikace SupportAssist.....	14
Konfigurace nastavení Internetu.....	14
Naplánované kontroly a optimalizace.....	14
Plánování automatických kontrol a optimalizací.....	15
Ruční aktualizace aplikace SupportAssist.....	15
Oznámení.....	15
Oznámení v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist.....	16
Upozornění v centru akcí Windows.....	16
Bannery na domovské stránce aplikace SupportAssist.....	18
Deaktivace oznámení aplikace SupportAssist.....	18
Odinstalace aplikace SupportAssist.....	19
Kapitola 3: Přehled resetování a opravy systému.....	20
Obnova továrního nastavení počítače.....	20
Obnovení počítače a aktualizace operačního systému.....	21
Konfigurace nastavení oprav systému.....	21
Oprava počítače.....	21
Kapitola 4: Přehled služby Dell Migrate.....	23
Migrace dat ze starého na nový počítač.....	24
Vymazání a reset starého počítače.....	25
Kapitola 5: Přehled ovladačů a položky ke stažení.....	26
Kategorizace důležitosti aktualizací.....	26
Instalace aktualizací ovladačů.....	26
Odinstalace aktualizací ovladačů.....	27

Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení.....	27
Kapitola 6: Kontrola hardwaru počítače.....	28
Zkontrolovat určité hardwarové součásti.....	28
Spustit rychlou kontrolu hardwaru.....	29
Spuštění zátěžového testu.....	29
Kapitola 7: Optimalizace počítače.....	31
Čištění nepotřebných souborů.....	31
Ladění výkonu počítače.....	31
Optimalizace sítě.....	32
Odstraňování virů a malwaru.....	32
Odebrání potenciálně nevyžádaných programů.....	32
Spuštění všech kontrol a optimalizací počítače.....	33
Kapitola 8: Přehled virtuálního asistenta.....	35
Kapitola 9: Vytvoření žádosti o podporu.....	36
Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole.....	36
Ruční vytvoření žádosti o podporu.....	37
Stránka s podrobnostmi o problému.....	37
Stránka se shrnutím problému.....	38
Díly k odeslání.....	38
Kapitola 10: Přehled odstraňování problémů.....	39
Kapitola 11: Přehled historie.....	40
Kapitola 12: Získání podpory.....	41
Odesílání souborů technické podpore společnosti Dell.....	42
Odesílání souborů protokolu technické podpore společnosti Dell.....	42
Odstraňování problémů na dálku.....	42
Povolení odstranění problémů na dálku pomocí funkce RemoteAssist.....	42
Povolení odstranění problémů na dálku pomocí vzdálené nápovědy.....	43
Kapitola 13: Poskytování zpětné vazby.....	44
Kapitola 14: Často kladené dotazy.....	45
Kapitola 15: Zdroje pro nástroj SupportAssist pro domácí počítače.....	48
Kapitola 16: Kontaktujte společnost Dell.....	49

Úvod

Aplikace SupportAssist automatizuje podporu společnosti Dell aktivní a prediktivní identifikací hardwarových a softwarových problémů v počítači. Aplikace SupportAssist označuje problémy s výkonem a stabilizací počítače, zabraňuje bezpečnostním hrozbám, monitoruje a zjišťuje selhání hardwaru a automatizuje proces kontaktování technické podpory společnosti Dell. V závislosti na servisním tarifu Dell automatizuje aplikace SupportAssist také vytváření žádostí o podporu u problémů, které jsou zjištěny během kontroly. Informace ohledně funkcí aplikace SupportAssist pro různé servisní tarify najdete v části [Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell](#) na straně 6.

POZNÁMKA: V tomto dokumentu se označení „počítač“ používá pro notebooky, stolní počítače, brány a vestavěné počítače Dell.

Aplikace SupportAssist umožňuje optimalizovat počítač odstraněním nežádoucích souborů, optimalizací nastavení sítě, laděním výkonu počítače a odstraněním virů a malwaru. Identifikuje také aktualizace ovladačů dostupné pro počítač.

Aplikace SupportAssist shromažďuje a bezpečně odesílá požadované informace o počítači technické podpoře společnosti Dell. Tyto shromážděné informace umožňují společnosti Dell poskytovat rozšířenou, účinnou a rychlejší podporu.

Podpora SupportAssist pro domácí počítače vyhovuje zásadám WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 a lze ji použít společně s asistenčními technologiemi, například čtečkami obrazovky, obrazovými lupami a softwarem pro rozpoznávání hlasu.

POZNÁMKA: Při používání asistenčních technologií nepoužívejte k pohybu v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist počítačovou myš. Musíte se zde pohybovat pouze pomocí klávesnice počítače.

Hlavní funkce

- Prediktivní a proaktivní zjišťování problémů a oznamování.
- Ruční nebo automatická kontrola dostupnosti aktualizací ovladačů pro váš počítač
- Ruční nebo automatická kontrola hardwaru počítače k odhalení problémů
- Automatické vytváření žádostí o podporu v případě problému s hardwarem zjištěného v počítači
- Ruční vytváření žádostí o podporu v případě problému v počítači
- Vyčištění dočasných souborů, optimalizace možností připojení k síti, ladění výkonu počítače a odstranění virů a malwaru
- Okamžitý návrat k předchozímu bodu v čase v počítači, aby se vyřešily problémy se spouštěním nebo jakékoli jiné potíže s výkonem.
- V průběhu resetování počítače uložte kopii osobních souborů na místní pevný disk nebo na externí úložiště.
- Nainstalujte výrobní verzi operačního systému nebo proveďte upgrade na nejnovější dostupný operační systém pro svůj počítač.
- Umožněte zástupcům technické podpory společnosti Dell vzdáleně spouštět kontroly ovladačů a hardwaru v počítači a odstraňovat problémy.
- Přeneste soubory a nastavení ze starého počítače na nový počítač Dell pomocí služby Dell Migrate.

POZNÁMKA: Funkce aplikace SupportAssist dostupné pro počítač se liší podle servisního tarifu počítače pro služby Dell.

Účel dokumentu

Tento dokument poskytuje informace o používání aplikace SupportAssist pro domácí počítače v 64bitových operačních systémech Windows verze 10 RS4 a novější.

Cílová skupina

Tento dokument je určen pro uživatele, kteří sledují své počítače pomocí aplikace SupportAssist pro domácí počítače. Tento dokument rovněž slouží zaměstnancům organizací, které nemají správce IT a monitorují počítače sami pomocí aplikace SupportAssist.

Nové a vylepšené funkce

Opravy chyb

Podporované počítače

Aplikace SupportAssist je podporována na následujících počítačích Dell se 64bitovými operačními systémy Windows verze 10 RS4 a novější:

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

i **POZNÁMKA:** Aplikace SupportAssist není podporována ve virtuálních počítačích.

Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell

Aplikace SupportAssist proaktivně a v předstihu rozpoznává problémy hardwaru a softwaru, které se mohou ve vašem počítači vyskytnout, a upozorní vás na ně. V závislosti na vašem servisním tarifu Dell aplikace SupportAssist automatizuje a zjednodušuje váš kontakt s technickou podporou.

Následující tabulka obsahuje shrnutí funkcí aplikace SupportAssist pro počítače s aktivním oprávněním přístupu ke službám Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus a Dell Software Support (DSS):

i **POZNÁMKA:** Podpora DSS je dostupná pouze pro počítače XPS, Alienware, Inspiron a řady G v USA, s aktivním základním servisním plánem nebo plánem, jehož platnost skončila.

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell

Funkce SupportAssist	Popis	Servisní plány Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Plánování kontrol hardwaru a softwaru	Kontrolu hardwaru a softwaru můžete naplánovat podle svých preferencí. Aplikace SupportAssist provádí kontroly na základě plánu.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ruční vyčištění nepotřebných souborů	Dočasné, zbytečné a jinak nežádoucí soubory můžete z počítače odstranit.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ruční ladění výkonu počítače	Ladění výkonu počítače můžete provádět úpravou nastavení napájení, souborů v registrech a přidělováním paměti.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ruční optimalizace	Možnosti připojení k síti můžete optimalizovat úpravou nastavení	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell (pokračování)

Funkce SupportAssist	Popis	Servisní plány Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
možností připojení k síti	a získat tak efektivní a spolehlivou síť.						
Ruční odstraňování problémů	Běžné problémy s počítačem můžete odstranit pomocí podrobných pokynů a videonávodů, které jsou k dispozici na stránce Odstraňování problémů.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ruční kontrola a aktualizace ovladačů	V systému můžete ručně provést kontrolu a instalaci aktualizací ovladačů, které jsou dostupné pro váš počítač.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatické odeslání dílů pomocí ručního skenování	Pokud je během ručních skenování zjištěn problém týkající se dílů v záruce, jste vyzváni k potvrzení dodací adresy pro odeslání náhradního dílu.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Automatické odeslání dílů pomocí automatického skenování	Pokud je během automatického skenování zjištěn problém týkající se dílů v záruce, jste vyzváni k potvrzení dodací adresy pro odeslání náhradního dílu.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Žádost o pomoc na pracovišti při výměně dílu vyměnitelného zákazníkem ¹	V případě potřeby si můžete vyžádat, aby vám servisní pracovník zajistil výměnu dílu vyměnitelného zákazníkem u vás na pracovišti.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Automatické vytváření žádostí o podporu	Pokud je během plánované kontroly odhalen nějaký problém, vytvoří se automaticky žádost o podporu a bude vás kontaktovat zástupce technické podpory Dell, aby vám pomohl problém vyřešit.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Ruční vytvoření žádosti o podporu	V případě problému, který aplikace SupportAssist neodhalila, můžete žádost o podporu vytvořit ručně.	✗	✓	✓	✓	✓	✓

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell (pokračování)

Funkce SupportAssist	Popis	Servisní plány Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Ruční odstraňování virů a malwaru ²	Abyste zajistili bezpečnost svého počítače, izolujte, odstraňujte a obnovujte soubory poškozené viry a malwarem.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Prediktivní zjišťování problémů a vytváření žádostí o podporu pro prevenci selhání ³	Pokud je u nějakého dílu odhalena možnost selhání, je vám zasláno upozornění. Aplikace SupportAssist otevře žádost o podporu a pracovník technické podpory společnosti Dell vás kontaktuje ohledně dodání náhradního dílu.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Upozornění na problémy s optimalizací počítače zjištěné při plánovaných kontrolách	V centru akcí systému Windows se zobrazí oznámení o problémech s optimalizací počítače, které byly zjištěny během plánovaných kontrol.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Automatické optimalizace počítače ³	Aplikace SupportAssist během automatických kontrol automaticky optimalizuje váš počítač.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Uvedte upřednostňovanou dobu kontaktování ⁴	Můžete uvést dobu kontaktování, kterou upřednostňujete. Pracovník technické podpory společnosti Dell vás kontaktuje pouze během stanovených hodin.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Pomoc na místě s výměnou dílu vyměnitelného zákazníkem je k dispozici pouze v určitých oblastech.

2 Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

3 Detekce selhání prognostickou analýzou zahrnuje pevné disky, disky SSD, baterie, chlazení a ventilátory stolních počítačů.

4 Upřednostňovanou dobu kontaktování mohou poskytnout pouze zákazníci ve Spojených státech nebo Kanadě.

Nabídky ostatních služeb

Kromě stávajících funkcí aplikace SupportAssist si můžete zakoupit pro svůj počítač další služby.

Následující tabulka popisuje nabídku služeb, které můžete zakoupit pro svůj počítač:

Tabulka 2. Nabídky ostatních služeb

Nabídka služby	Popis	Dostupnost
Dell Software Support (DSS)	Umožňuje automatické optimalizace softwaru a odstraňování virů a malwaru na počítači se základním nebo ukončeným servisním plánem. Další informace o možnostech aplikace SupportAssist dostupných ve službě DSS naleznete v Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell na straně 6.	K dispozici pro počítače XPS, Alienware, Inspiron a řady G v USA s aktivním základním servisním plánem nebo plánem, jehož platnost skončila.
Dell Migrate	Bezpečný přesun osobních dat na nový počítač z jakéhokoli počítače s operačním systémem Windows. Po přesunu dat je možné starý počítač vymazat a resetovat, aby bylo možné jej prodat, darovat nebo dát jako protihodnotu. i POZNÁMKA: V tomto dokumentu se pojmem data rozumí soubory a nastavení, které chcete přenést. Pojem starý počítač odkazuje na počítač, z něž se přesouvají data, a nový počítač představuje počítač Dell, na který se data přesouvají.	Dostupné pro počítače Inspiron, řadu G, XPS a Alienware v určitých oblastech. Seznam podporovaných oblastí naleznete v části Podporované oblasti v <i>uživatelské příručce funkce Dell Migrate</i> , dostupné na stránce dokumentace k nástroji Dell Data Assistant .


Začínáme s aplikací SupportAssist pro domácí počítače

Aplikace SupportAssist je předem nainstalovaná na všech počítačích dodávaných z výrobního závodu společnosti Dell. Pokud aplikace SupportAssist předinstalovaná není, nainstalujte, nastavte a používejte aplikaci SupportAssist podle pokynů v této části.

Minimální požadavky na počítač

Následující tabulka uvádí minimální požadavky na počítač, které vyžaduje instalace a používání aplikace SupportAssist.

Tabulka 3. Minimální požadavky na počítač

Podrobnosti	Požadavky
Operační systém	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 a novější (pouze 64 bitů) • Microsoft Windows 11
Software	Microsoft .NET Framework 4.7.2  POZNÁMKA: Pokud nemáte nainstalované prostředí Microsoft .NET Framework 4.7.2, aplikace SupportAssist do počítače nainstaluje nejnovější prostředí Microsoft .NET Framework.
Webový prohlížeč	Microsoft Edge, případně Internet Explorer 10 a novější
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Paměť (RAM) – 2 GB pro systém Windows 10 a 4 GB pro systém Windows 11 • Volné místo na pevném disku – 1 GB
Síť	Internetová konektivita
Porty	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 – otevření uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist • 9012 – komunikace se službou Dell SupportAssist • 8883, 8884, 8885 nebo 8886 – komunikace s webovou stránkou podpory společnosti Dell • 28283 – spárování počítače Dell s jiným počítačem kvůli migraci dat • 28100–28700 – migrace dat do počítače Dell z jiného počítače Počítač musí mít možnost připojit se do následujících umístění: <ul style="list-style-type: none"> • https://saservices.dell.com • https://apidp.dell.com • https://apigtwb2cnp.us.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://tdm.dell.com • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • https://www.dell.com • https://dl.dell.com • http://content.dellsupportcenter.com

Instalace nástroje Install SupportAssist pro domácí počítače

Ve výchozím nastavení je aplikace SupportAssist nainstalovaná na všech počítačích dodávaných společností Dell. Pokud v počítači není nainstalovaná aplikace SupportAssist, můžete aplikaci SupportAssist stáhnout a nainstalovat ručně.

Požadavky

- Počítač musí splňovat minimální systémové požadavky na instalaci a používání aplikace SupportAssist. Viz [Minimální požadavky na počítač](#) na straně 10.
- Musíte být přihlášení jako správce.

Kroky

1. Přejděte na stránku www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Klikněte na možnost **Stáhnout**.
Soubor SupportAssistInstaller.exe byl stažen.
3. Dvakrát klikněte na soubor SupportAssistInstaller.exe.
Postup instalace je zobrazen v okně **Instalační program SupportAssist** a po instalaci se na ploše zobrazí zástupce.
i **POZNÁMKA:** Na počítačích s číslem sestavení operačního systému větším nebo rovným 16299 se zástupce nevytvorí.
4. Klikněte na tlačítko **Spustit**.
Zobrazí se uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist for Home PCs.

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist obsahuje následující stránky:


- Domovská stránka
- [Odstraňování problémů](#)
- [Historie](#)
- [Získání podpory](#)

Když poprvé otevřete aplikaci SupportAssist nebo jste doposud neprováděli žádnou kontrolu nebo optimalizaci, zobrazí se výchozí náhled na **Domovskou** stránku. Kliknutím na položku **Spustit** spustíte všechny kontroly a optimalizace.

Pokud jste kontroly a optimalizace spustili dříve, na **Domovské stránce** a na stránce **Historie** se zobrazí následující údaje:

- Množství uvolněného místa na pevném disku
- Počet nainstalovaných aktualizací ovladačů nebo počet dostupných aktualizací ovladačů
- Počet optimalizovaných souborů
- Počet odstraněných virů nebo malwaru

Zobrazí se rovněž aktuální servisní plán Dell pro váš počítač a další servisní plány použitelné pro váš počítač. Když kliknete na aktuální servisní plán, zobrazí se služby obsažené v tomto plánu. Když kliknete na jakýkoli jiný použitelný servisní plán, zobrazí se možnost upgradu servisního plánu.

Chcete-li provést kontrolu nebo optimalizaci, klikněte na . V závislosti na servisním plánu počítače se zobrazí následující dlaždice. Informace ohledně funkcí aplikace SupportAssist pro různé servisní tarify najdete v části [Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell](#) na straně 6.

- **Získat ovladače a položky ke stažení**
- **Kontrola hardwaru**
- **Čištění nepotřebných souborů**
- **Ladění výkonu**
- **Optimalizace sítě**
- **Odstraňování virů a malwaru**

i **POZNÁMKA:** Pokud je v počítači rozpoznána zásadní hardwarová chyba, všechny dlaždice optimalizace počítače budou deaktivovány, dokud nevytvoříte žádost o podporu.

i **POZNÁMKA:** Pokud v počítači nemáte oprávnění správce, je povolena pouze dlaždice **Zkontrolovat hardware**.

Pokud se vašeho počítače týkají nějaké další nabídky služeb Dell, odkaz k jejich zobrazení, nákupu nebo použití se zobrazí ve spodním podokně. Informace o nabídkách služeb Dell naleznete na adrese [Nabídky ostatních služeb](#) na straně 8.

Když najedete na výrobní číslo, zobrazí se číslo modelu a následující údaje:

- **Údaje o záruce** – servisní plán a servisní nabídky dostupné pro počítač, jejich datum zahájení a datum vypršení.
- **Výrobní číslo** – jedinečný identifikátor počítače Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
- **Express Service Code** – číselná sekvence, kterou lze použít během automatické telefonické nápovědy, např. 987-674-723-2.
- **Paměť** – velikost paměti RAM nainstalované v počítači, např. 16 GB
- **Procesor** – typ procesoru nainstalovaného v počítači, např. Intel Core i5 6200U
- **Operační systém** – operační systém nainstalovaný v počítači, např. Microsoft Windows 10 Pro

Změna jazykového nastavení

O této úloze

Aplikace SupportAssist je dostupná ve 24 jazycích. Ve výchozím nastavení je aplikace SupportAssist nastavena na stejný jazyk jako operační systém. Jazyk je možné měnit dle vlastních preferencí.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení a pak na položku **Vybrat jazyk**. Zobrazí se seznam jazyků.
2. Zvolte požadovaný jazyk.
3. Kliknutím na **Ano** restartujte aplikaci SupportAssist ve zvoleném jazyce.

Aplikace SupportAssist se restartuje ve vybraném jazyce a vedle vybraného jazyka se zobrazí .

Vytvoření profilu SupportAssist

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Profil SupportAssist umožňuje využívat funkce automatické podpory dostupné pro servisní plán vašeho počítače. Profil SupportAssist můžete vytvořit pomocí účtu Dell My Account nebo účtu na sociálních médiích.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na položku **Profil** a pak na položku **Dokončit profil**.
 - Pokud jste neodsouhlasili podmínky používání aplikace SupportAssist, zobrazí se zpráva. Klikněte na odkaz **Přečíst podmínky podpory SupportAssist**, přijměte podmínky, klikněte na tlačítko **Uložit** a opakujte akci.
 - Pokud se aplikace SupportAssist nemůže připojit k internetu, zobrazí se zpráva. Problém napravte kliknutím na odkazy k odstraňování problémů uvedené pod chybovou zprávu a zkuste to znovu.
2. Na stránce **Přihlášení** účtu Dell My Account proveďte jeden z následujících kroků:
 - Pokud už máte účet Dell My Account a chcete se přihlásit pomocí jednorázového ověřovacího kódu, proveďte následující kroky:
 - a. Povolte možnost **Zaslat e-mailem jednorázový ověřovací kód**.
 - b. Vložte e-mailovou adresu a kliknutím na **Zaslat ověřovací kód** si nechte na e-mailovou adresu zaslat kód.
 - c. Vložte ověřovací kód a klikněte na **Přihlášení**.
 - Pokud již účet Dell My Account máte, zadejte přihlašovací údaje k účtu Dell My Account a klikněte na možnost **Přihlásit**.
 - Pokud účet Dell My Account nemáte, vytvořte si účet, ke kterému se budete moci připojit. Viz [Vytvoření účtu Dell My Account](#) na straně 13.
 - Přihlášení prostřednictvím účtu sociálních médií Viz [Přihlášení prostřednictvím účtu sociálních médií](#) na straně 13.
3. Na stránce **Kontaktní údaje a dodací adresa** zadejte své kontaktní údaje a dodací adresu.
4. Zadejte upřednostňovaný způsob a dobu kontaktování.

POZNÁMKA: Preferovanou dobu kontaktování lze použít pouze u počítačů s aktivním oprávněním přístupu ke službě Premium Support nebo Premium Support Plus v USA nebo Kanadě.

5. Pokud chcete přidat sekundární kontakt, vyberte možnost **Přidat další kontakt** a zadejte údaje.
6. Pokud nechcete, aby aplikace SupportAssist automaticky vytvářela žádosti o podporu, zrušte zaškrtnutí políčka **Automaticky vytvářet žádosti o podporu**.

POZNÁMKA: Možnost vytváření automatických žádostí o podporu je dostupná a povolená pouze u počítačů s aktivním oprávněním přístupu ke službám ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support a Premium Support Plus.

7. Klikněte na tlačítko **Hotovo**.
 - Pokud jsou dodací údaje neplatné, zobrazí se zpráva se žádostí o jejich úpravu. Kliknutím na tlačítko **Aktualizovat a dokončit** údaje upravíte.
 - Pokud jsou dodací údaje platné, zobrazí se v pravém horním rohu uživatelského rozhraní SupportAssist křestní jméno a příjmení.

Vytvoření účtu Dell My Account

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

Kroky

1. V části **Vytvořit účet** na stránce **Přihlášení** v systému Dell My Account zadejte křestní jméno, příjmení, e-mailovou adresu a heslo.

POZNÁMKA: Heslo musí obsahovat jedno velké písmeno, jedno malé písmeno a jednu číslici. Délka hesla musí být v rozmezí 8–12 znaků.

2. Zadejte heslo znovu.
3. Klikněte na možnost **Vytvořit účet**.
Vytvoří se účet Dell My Account a budete přihlášení do nástroje SupportAssist.

Přihlášení prostřednictvím účtu sociálních médií

Požadavky

- Musíte být přihlášení jako správce.
- Musíte mít platný účet u některé z následujících platforem sociálních médií:
 - Google Plus
 - Facebook

Kroky

1. Na stránce **Přihlášení** účtu Dell My Account klikněte na ikonu požadované sociální sítě.
2. Na přihlašovací stránce příslušného sociálního média zadejte do určených polí uživatelské jméno nebo e-mailovou adresu a heslo.
3. Klikněte na možnost **Přihlášení**.
Vytvoří se účet Dell My Account s přihlašovacími údaji, které jste zadali při přihlašování k danému účtu sociálního média.

Aktualizace kontaktních a dodacích informací

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na **uživatelské jméno** a pak klikněte na položku **Podrobnosti profilu**.
Zobrazí se stránka **Kontaktní a dodací adresa**.

2. Upravte požadované údaje a klikněte na možnost **Hotovo**.
 - Pokud jsou dodací údaje neplatné, zobrazí se zpráva se žádostí o jejich úpravu. Kliknutím na tlačítko **Aktualizovat a dokončit** údaje upravíte.
 - Pokud jsou dodací údaje platné, zobrazí se **domovská** stránka.

Použití jiného profilu aplikace SupportAssist

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na *uživatelské jméno* a pak klikněte na položku **Použit jiný profil**.
2. Klikněte na tlačítko **Pokračovat**. Aktuální profil se deaktivuje, přístup k uloženým kontaktním údajům a podrobnostem o doručení se odstraní a zobrazí se **domovská stránka**. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist se zobrazí odkaz na vytvoření profilu. Viz [Vytvoření profilu SupportAssist](#) na straně 12.

Konfigurace nastavení Internetu


Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Aby váš počítač mohl využívat funkce automatické podpory SupportAssist, musí být aktivně připojen k Internetu. Aplikaci SupportAssist lze nastavit, aby se připojovala k internetu přímo nebo přes server proxy.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení, pak klikněte na položku **Nastavení** a následně na položku **Internet**.
 2. Pokud se aplikace SupportAssist může přímo připojit k internetu, vyberte možnost **Přímé připojení**.
 3. Pokud se aplikace SupportAssist musí připojovat k internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - a. Vyberte možnost **Připojit pomocí proxy**. Zobrazí se pole pro nastavení proxy.
 - b. Zadejte adresu, číslo portu, uživatelské jméno a heslo.
-  **POZNÁMKA:** Jako číslo portu můžete zadat maximálně pět číslic.
4. Klikněte na **Uložit**. Dojde k nastavení internetu a zobrazí se **Domovská** stránka.

Naplánované kontroly a optimalizace

Ve výchozím nastavení aplikace SupportAssist prochází počítač a hledá problémy s hardwarem, aktualizace ovladačů a požadované optimalizace počítače. Výchozí frekvence kontrol závisí na servisním plánu počítače.

Pokud bude během kontroly rozpoznána neodkladná aktualizace ovladače, problém s hardwarem nebo virus či malware, zobrazí se oznámení. Typ upozornění závisí na operačním systému nainstalovaném v počítači. Pokud má váš počítač aktivní servisní plán ProSupport Plus nebo Premium Support Plus, provede aplikace SupportAssist po plánované kontrole automatickou optimalizaci počítače.

Plánování automatických kontrol a optimalizací

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Ve výchozím nastavení aplikace SupportAssist prochází počítač a hledá problémy s hardwarem, aktualizace ovladačů a požadované optimalizace počítače. Výchozí frekvence kontrol závisí na servisním plánu počítače. Pokud bude během kontroly rozpoznána neodkladná aktualizace ovladače, problém s hardwarem nebo virus či malware, zobrazí se oznámení. Typ upozornění závisí na operačním systému nainstalovaném v počítači. Pokud má váš počítač aktivní servisní plán ProSupport Plus nebo Premium Support Plus, provede aplikace SupportAssist po plánované kontrole automatickou optimalizaci počítače. Můžete zvolit preferovaný čas, četnost a den, kdy má aplikace SupportAssist kontrolovat počítač.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení, klikněte na položku **Nastavení** a pak na položku **Naplánovat kontroly a optimalizace**.
2. Ověřte, že je zaškrtnuta volba **Zapnout automatické kontroly a optimalizace systému**.
3. Zvolte čas, frekvenci a den, kdy se má kontrola uskutečnit.
Zobrazuje se datum příští naplánované kontroly.
4. Klikněte na **Uložit**.
Automatické kontroly a optimalizace jsou naplánovány a zobrazí se **Domovská stránka**.

Ruční aktualizace aplikace SupportAssist

Požadavky



- Musíte být přihlášení jako správce.
- Je třeba mít vytvořený profil SupportAssist. Viz [Vytvoření profilu SupportAssist](#) na straně 12.

O této úloze

Aktualizace aplikace SupportAssist zajistí, že na počítači budou k dispozici nejnovější funkce aplikace SupportAssist. Pokud je k dispozici novější verze, aplikace SupportAssist se automaticky aktualizuje na novější verzi. V případě potřeby je možné aplikaci SupportAssist také zkontrolovat a provést aktualizaci ručně.

 **POZNÁMKA:** Pro počítače s operačním systémem Windows 7 nejsou aktualizace aplikace SupportAssist k dispozici.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení a pak klikněte na položku **O aplikaci**. Aplikace SupportAssist automaticky zkontroluje, zda je k dispozici novější verze aplikace SupportAssist.
 - Pokud není k dispozici žádná aktualizace, zobrazí se  a zpráva oznamující, že je nainstalována nejnovější verze aplikace SupportAssist.
 - Pokud je k dispozici novější verze aplikace SupportAssist, zobrazí se ikona  a odkaz **Aktualizovat nyní**.
2. Klikněte na odkaz **Aktualizovat nyní**.

Výsledky

Stáhne se nejnovější verze aplikace SupportAssist a následně bude nainstalována do počítače.

Oznámení

Ve výchozím nastavení zobrazuje aplikace SupportAssist oznámení o problémech s hardwarem a softwarem, aktualizacích ovladačů, otevřených žádostech o podporu, servisním tarifu atd.

Oznámení v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist

Následující tabulka poskytuje souhrn oznámení, která se zobrazují, když otevřete okno aplikace SupportAssist:

Tabulka 4. Oznámení v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist

Scénář	Akce
Nebyl vytvořen profil aplikace SupportAssist.	<ul style="list-style-type: none"> Kliknutím na položku Dokončit profil vytvoříte profil aplikace SupportAssist. Viz Vytvoření profilu SupportAssist na straně 12. Kliknutím na položku Připomenout později zajistíte, že se oznámení zobrazí, až znovu otevřete aplikaci SupportAssist za 24 hodin. Kliknutím na položku Nikdy nepřipomínat ukončíte zobrazování oznámení aplikace SupportAssist.
Technická podpora Dell na vaši žádosti o podporu stále pracuje.	<ul style="list-style-type: none"> Kliknutím na možnost Kontrola stavu online zjistíte stav žádosti o podporu online. Kliknutím na tlačítko Zrušit oznámení skryjete.
Během posledních 28 dní jste svůj počítač neoptimalizovali.	<ul style="list-style-type: none"> Kliknutím na položku Spustit vše spustíte všechny kontroly a optimalizace počítače. Kliknutím na položku Připomenout později zajistíte, že se oznámení zobrazí, až znovu otevřete aplikaci SupportAssist za 24 hodin. Kliknutím na tlačítko Storno oznámení skryjete.
Blíží se konec platnosti servisního plánu počítače nebo jeho platnost již vypršela.	<ul style="list-style-type: none"> Servisní plán počítače prodloužíte kliknutím na možnost Obnovit. Kliknutím na položku Připomenout později zajistíte, že se oznámení zobrazí, až znovu otevřete aplikaci SupportAssist za 24 hodin. Kliknutím na položku Nikdy nepřipomínat ukončíte zobrazování oznámení aplikace SupportAssist.
Servisní plán počítače máte prodloužený.	Kliknutím na tlačítko OK oznámení skryjete.
Funkce SupportAssist OS Recovery je pro váš počítač aktivní.	<ul style="list-style-type: none"> Kliknutím na položku Děkuji, rozumím ukončíte zobrazování oznámení aplikace SupportAssist. Kliknutím na Řekněte mi víc se zobrazí <i>Uživatelská příručka aplikace SupportAssist pro obnovení operačního systému</i>.
Počítač má oprávnění k servisnímu plánu Dell Software Support (DSS) a aplikace SupportAssist odhalí na počítači redundantní soubory, problémy se síťovým připojením nebo virus či malware. i POZNÁMKA: Servisní plán DSS je dostupný pro počítače XPS, Alienware, Inspiron a řady G v USA s aktivním základním servisním plánem nebo plánem, jehož platnost skončila.	<ul style="list-style-type: none"> Kliknutím na Více informací získáte další informace o servisním plánu Dell Software Support. Klikněte na Připomenout později, chcete-li, aby vás aplikace SupportAssist upozornila na servisní plán později. Kliknutím na položku Zrušit ukončíte zobrazování oznámení aplikace SupportAssist.

Upozornění v centru akcí Windows


Aplikace SupportAssist zobrazuje upozornění v centru akcí Windows. Následující tabulka poskytuje souhrn různých typů oznámení, která aplikace SupportAssist zobrazuje v centru akcí systému Windows.

i **POZNÁMKA:** Upozornění v centru akcí Windows se nezobrazují na počítačích s neznámým stavem záruky.

Tabulka 5. Oznámení v centru akcí systému Windows

Scénář	Akce
V uživatelském rozhraní aplikace Dell Data Assistant jste odložili vymazání starého počítače po přesunu dat na nový počítač.	Kliknutím na upozornění otevřete aplikaci Dell Data Assistant, případně můžete upozornění odložit.

Tabulka 5. Oznámení v centru akcí systému Windows (pokračování)

Scénář	Akce
V uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist jste odložili vymazání starého počítače po přesunu dat na nový počítač ze starého.	Kliknutím na oznámení otevřete aplikaci SupportAssist.
Během naplánované kontroly je rozpoznána neodkladná aktualizace ovladače.	Kliknutím na oznámení zobrazíte stránku s podrobnostmi o ovladači. Pokyny k instalaci aktualizací ovladačů najdete v tématu Instalace aktualizací ovladačů na straně 26.
Pro problém rozpoznáný během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly je nutné vytvořit žádost o podporu.	<p>Pokud jde o pevný disk, disk SSD, akumulátor, klávesnici, paměť RAM, myš, optickou jednotku nebo grafickou kartu, proveďte jeden z následujících kroků:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kliknutím na položku Řekněte mi víc zobrazíte podrobné informace o problému a vytvoříte žádost o podporu. ● Kliknutím na položku Připomenout zítra zajistíte, že se oznámení zobrazí později. <p>U ostatních komponent proveďte jeden z následujících kroků:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kliknutím na oznámení zobrazíte podrobné informace o problému. ● Kliknutím na položku Připomenout zítra zajistíte, že se oznámení zobrazí později.
Pro problém rozpoznáný během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly je nutné vyměnit hardwarovou součást.	<p>Pokud jde o pevný disk, disk SSD, akumulátor, klávesnici, paměť RAM, myš, optickou jednotku nebo grafickou kartu, proveďte jeden z následujících kroků:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kliknutím na položku Vyměnit hardware zobrazíte podrobné informace o problému a vytvoříte žádost o podporu. ● Kliknutím na položku Připomenout zítra zajistíte, že se oznámení zobrazí později. <p>U ostatních komponent nebo pokud vypršel servisní plán, proveďte jeden z následujících kroků:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kliknutím na položku Řekněte mi víc zobrazíte podrobné informace o problému. ● Kliknutím na položku Připomenout zítra zajistíte, že se oznámení zobrazí později.
Pro problém s hardwarem rozpoznáný během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly se automaticky vytvoří žádost o podporu.	Není nutná žádná akce.
Během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly jsou rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP).	Po kliknutí na oznámení můžete zkontrolovat a odebrat potenciálně nevyžádané programy (PUP), které byly rozpoznány kontrolou. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu Odebrání potenciálně nevyžádaných programů na straně 32.
Během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly jsou rozpoznány viry nebo malware.	Kliknutím na oznámení zobrazíte podrobnosti o virech a malware zjištěných během kontroly.
Blíží se konec platnosti servisního plánu počítače nebo jeho platnost již vypršela.	Kliknutím na oznámení otevřete aplikaci SupportAssist. V uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist se zobrazí odkaz na prodloužení servisního plánu.
<p>Stav žádosti o podporu vytvořené pro váš počítač se nedávno změnil.</p> <p> POZNÁMKA: Oznámení se nezobrazuje, když je žádost o podporu uzavřena.</p>	Kliknutím na oznámení se otevře aplikace SupportAssist a zobrazí se stav žádosti o podporu online.
Nástroj SupportAssist pro obnovení operačního systému vytvoří první bod obnovení na vašem počítači.	Kliknutím na upozornění se zobrazí možnost opravy systému na stránce Odstraňování problémů .
Jestliže má váš systém oprávnění k servisnímu plánu Dell Software Support (DSS) a aplikace SupportAssist odhalí během kontroly redundantní soubory, problémy se síťovým připojením nebo virus či malware.	Kliknutím na oznámení otevřete aplikaci SupportAssist.

Tabulka 5. Oznámení v centru akcí systému Windows (pokračování)

Scénář	Akce
<p>i POZNÁMKA: Servisní plán DSS je dostupný pro počítače XPS, Alienware, Inspiron a řady G v USA s aktivním základním servisním plánem nebo plánem, jehož platnost skončila.</p>	
Počítač má aktivní servisní plán Premium Support Plus a aplikace SupportAssist počítač automaticky zkontrolovala a optimalizovala.	Kliknutím na oznámení otevřete aplikaci SupportAssist.
Zástupce technické podpory spustil relaci vzdálené kontroly a instalace aktualizací ovladačů nebo kontroly hardwaru v počítači.	<p>Kliknutím na tlačítko Ok se zobrazí stránka Smluvní podmínky funkce Dell RemoteActions.</p> <p>i POZNÁMKA: Jestliže během posledních dvou hodin proběhla vzdálená relace, smluvní podmínky se nezobrazují a zástupce technické podpory může kontroly spustit automaticky.</p> <p>i POZNÁMKA: Je-li na počítači povolena funkce Windows Focus Assist, upozornění se nezobrazuje.</p>

Bannery na domovské stránce aplikace SupportAssist

Když se blíží expirace servisního plánu k počítači nebo když už jeho platnost vypršela:

- V uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist se zobrazí oznámení.
- V centru akcí systému Windows se zobrazí oznámení.
- Na **domovské** stránce aplikace SupportAssist se zobrazí reklamní proužek.

Servisní plán můžete prodloužit nebo upgradovat prostřednictvím odkazů v oznámení nebo reklamním proužku. Informace o oznámeních zobrazených v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist naleznete v části [Oznámení v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist](#) na straně 16. Informace o oznámeních zobrazených v centru akcí systému Windows naleznete v části [Upozornění v centru akcí Windows](#) na straně 16.

V následující tabulce jsou uvedeny reklamní proužky zobrazené na **domovské stránce**:

Tabulka 6. Bannery na domovské stránce aplikace SupportAssist

Scénář	Akce
Jestliže jste zakoupili službu Dell Migrate a nepřesunuli soubory a nastavení do 90 dní:	Kliknutím na tlačítko Ano přejděte na domovskou stránku služby Dell Migrate.
Nepřihlásili jste se jako správci k počítači, na němž je povolena služba Dell Migrate.	Aby bylo možné provést přesun souborů a nastavení, přihlaste se jako správce.
0-60 dní před vypršením platnosti servisního plánu	Servisní plán prodloužíte online kliknutím na možnost Obnovit .
Platnost servisního plánu vypršela, ale ještě neuplynula lhůta k jeho prodloužení.	Servisní plán prodloužíte online kliknutím na možnost Obnovit .
Platnost servisního plánu vypršela a už uplynula lhůta k jeho prodloužení.	Servisní tarif prodloužíte nebo upgradujete kliknutím na možnost Kontaktovat společnost Dell .

i **POZNÁMKA:** Možnost prodloužení servisního plánu online je k dispozici pouze v USA.

Deaktivace oznámení aplikace SupportAssist

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Zobrazování oznámení aplikace SupportAssist ve vašem počítači můžete deaktivovat. Aplikace SupportAssist stále zobrazuje oznámení o problémech s hardwarem a naléhavých aktualizacích ovladačů, které jsou zjištěny během kontroly i v případě, že oznámení zakážete.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení, pak klikněte na položku **Nastavení** a následně na položku **Oznámení**.
2. Zrušte zaškrtnutí políčka **Chci dostávat oznámení o problémech s hardwarem a softwarem, aktualizacích ovladačů, žádostech o podporu a další výstrahy pro můj počítač** a klikněte na tlačítko **Uložit**.
Upozornění SupportAssist se zakáže a zobrazí se **Domovská** stránka.

Oinstalace aplikace SupportAssist

Požadavky

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist v počítači nesmí být otevřené.

Kroky

1. Přejděte do umístění **Ovládací panel > Programy > Programy a funkce**.
Zobrazí se stránka **Odinstalace nebo změna programu**.
2. Pravým tlačítkem myši klikněte na položku **Dell SupportAssist** a poté na **Odinstalovat**.
3. Budete-li požádáni o potvrzení odinstalace, klikněte na možnost **Ano**.

Výsledky

Aplikace Dell SupportAssist se odinstaluje.

Přehled resetování a opravy systému

Nástroj SupportAssist OS Recovery umožňuje resetovat nebo opravit počítač. Můžete jej otevřít z uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist pro domácí počítače.

Resetování systému

Funkce obnovení systému umožňuje resetovat operační systém počítače. Můžete buď obnovit operační systém do továrního nastavení, nebo nainstalovat nejnovější verzi operačního systému. Podle stavu počítače mohou být k dispozici následující možnosti:

- Obnovit do továrního nastavení – instalace továrního obrazu na počítač s cílem obnovit operační systém do stavu, v němž byl při dodání počítače z výrobního závodu Dell.
- Obnovit a aktualizovat – stáhne a nainstaluje na počítač nejnovější verzi operačního systému, zásadní ovladače a aplikace.

⚠ VÝSTRAHA: Proces obnovení trvale odstraní všechna data na pevném disku a odinstaluje všechny programy nebo ovladače, které jste na počítač nainstalovali. Před obnovením systému doporučujeme zálohovat data.

i POZNÁMKA: Jestliže aplikace SupportAssist nemůže najít obraz z výroby, který byl nainstalovaný na počítači, zobrazí se pouze možnost **Obnovit a aktualizovat**.

i POZNÁMKA: Funkce pro obnovení počítače pomocí možnosti Obnovit a aktualizovat podporují pouze některé systémy. Seznam systémů, na kterých je tato funkce podporovaná, najdete v *matici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce v dokumentaci [aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Oprava systému

Funkce pro opravu systému vám umožňuje se v počítači ihned vrátit k předchozímu bodu v čase, a vyřešit tak problémy se spouštěním nebo jakékoli jiné potíže s výkonem. Tato funkce je automaticky povolena na počítačích, kde je nejméně 50 GB volného místa na pevném disku a kde je k dispozici funkce SupportAssist OS Recovery. Je-li na počítači méně než 50 GB volného místa na disku, můžete funkci povolit manuálně v aplikaci SupportAssist nebo v ovládacím panelu operačního systému.

i POZNÁMKA: Pokud je v počítači rozpoznána zásadní hardwarová chyba, funkce pro opravu systému se deaktivuje, dokud nevytvoříte žádost o podporu.

Tato funkce vám pomůže ihned obnovit počítač do předchozího bodu v čase. Obnovení počítače může pomoci při řešení problémů způsobených virovou nebo malwareovou infekcí, narušením registrů, narušením systémových souborů, problémy s opravami operačního systému nebo ovladači.

i POZNÁMKA: Tato funkce plně nechrání programové soubory. Při obnovení počítače do předchozího bodu obnovení může dojít k odebrání nainstalovaných aplikací, které nejsou od společnosti Dell.

Obnova továrního nastavení počítače

Požadavky

- Musíte mít v počítači oprávnění správce.
- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.

O této úloze

Možnost **Obnovit do továrního nastavení** obnovuje operační systém a aplikace nainstalované z výroby do stavu, ve kterém byl počítač dodán z továrny Dell.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist, přejděte do sekce **Odstraňování problémů** > **Vymazat vše a obnovit počítač do původního stavu** a klikněte na možnost **Resetovat počítač**.
2. Klikněte na tlačítko **Ano, restartovat**.
Počítač se restartuje a zobrazí se uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist pro obnovení operačního systému.

Další kroky

Proveďte kroky uvedené v sekci **Obnovení počítače do továrního nastavení** v *Uživatelské příručce nástroje Dell SupportAssist OS Recovery*, která je k dispozici na stránce podpory [SupportAssist OS Recovery](#).

Obnovení počítače a aktualizace operačního systému

Požadavky

- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.
- Počítač musí mít aktivní připojení k internetu.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist, přejděte do sekce **Odstraňování problémů** > **Vymazat vše a obnovit počítač do původního stavu** a klikněte na možnost **Resetovat počítač**.
2. Klikněte na tlačítko **Ano, restartovat**.
Počítač se restartuje a zobrazí se uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist pro obnovení operačního systému.

Další kroky

Proveďte kroky uvedené v sekci **Obnovení počítače a aktualizace operačního systému** v *Uživatelské příručce nástroje Dell SupportAssist OS Recovery*, která je k dispozici v dokumentaci na stránce podpory [SupportAssist OS Recovery](#).

Konfigurace nastavení oprav systému

Požadavky

Na počítači musí být k dispozici nástroj SupportAssist OS Recovery 5.1 nebo novější.

O této úloze

Konfigurace nastavení oprav systému umožňuje zvolit množství místa na pevném disku, které chcete vyhradit pro ukládání záloh pro opravu systému.

 **POZNÁMKA:** Jestliže je na pevném disku v počítači méně než 12 GB místa, nové zálohy pro opravu systému se nevytváří.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist, klikněte na ikonu nastavení a poté na **Nastavení**.
2. Klikněte na možnost **Oprava systému**.
Zobrazí se nastavení opravy systému.
3. Zvolte množství místa na pevném disku, které chcete vyhradit pro ukládání snímků pro opravu systému, například 15 GB.
4. Klikněte na **Uložit**.

Oprava počítače

O této úloze

Funkce opravy systému umožňuje diagnostikovat a odstraňovat problémy, ke kterým může dojít před spuštěním operačního systému. Kontroluje a opravuje tabulku oddílů, spouštěcí soubor a stav operačního systému Windows.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist, přejděte do části **Odstraňování problémů** > **Obnovit počítač pomocí funkce opravy systému** a poté klikněte na možnost **Spustit opravu systému**.
2. Klikněte na tlačítko **Ano, restartovat**.
Počítač se restartuje a zobrazí se uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist pro obnovení operačního systému.
 - V případě úspěšného řešení problému se zobrazí stav **Vše zase funguje správně**. Klikněte na tlačítko **HOTOVO**.
 - Pokud se problém nedaří opravit nebo oprava není úspěšná, zobrazí se chybová zpráva. Klikněte na **MOŽNOSTI RESETOVÁNÍ** a resetujte operační systém v počítači. Viz [Přehled resetování a opravy systému](#) na straně 20.

Přehled služby Dell Migrate

Dell Migrate je služba na vyžádání, která umožňuje bezpečně přesouvat na počítač Dell osobní soubory a nastavení z libovolného počítače s operačním systémem Windows 8.1 a novějším. Po přesunu dat je možné starý počítač vymazat a resetovat, aby bylo možné jej prodat, darovat nebo dát jako protihodnotu. Chcete-li zakoupit službu Dell Migrate pro svůj počítač, přejděte na <https://www.dell.com/Migrate>.

Služba Migrate je dostupná pouze pro počítače Inspiron, řadu G, XPS a Alienware v určitých oblastech. Seznam podporovaných oblastí naleznete v části **Podporované oblasti** v *uživatelské příručce funkce Dell Migrate*, dostupné na stránce dokumentace k nástroji **Dell Data Assistant**.

V tomto dokumentu se pojmem data rozumí soubory a nastavení, které chcete přenést. Pojem starý počítač odkazuje na počítač, z něž se přesouvají data, a nový počítač představuje počítač Dell, na který se data přesouvají.

Služba Dell Migrate umožňuje přesouvat osobní soubory, například dokumenty, fotografie, hudbu, videa atd. Následující tabulka obsahuje nastavení, které lze přesouvat:

Tabulka 7. Nastavení, které lze přesouvat pomocí služby Dell Migrate

Typ	Nastavení
Datum a čas	<ul style="list-style-type: none"> ● Dodatečný kalendář a hodiny ● Místní nastavení uživatele
Přizpůsobení	<ul style="list-style-type: none"> ● Pozadí ● Možnosti Průzkumníku souborů <ul style="list-style-type: none"> ○ Obecné ○ Pohledy na složku ○ Advanced ● Hlavní lišta ● Barvy
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ● Telefon a modem ● Možnosti a účty faxu
Záložky	<ul style="list-style-type: none"> ● Oblíbené položky v aplikaci Internet Explorer ● Záložky uložené v prohlížečích Google Chrome, Mozilla Firefox a Microsoft Edge verze 79 a novější
Uživatelské ovládání	<ul style="list-style-type: none"> ● Vlastnosti myši <ul style="list-style-type: none"> ○ Primární a sekundární tlačítka ○ Schémata ukazatele ● Klávesnice <ul style="list-style-type: none"> ○ Prodleva při opakování znaků ○ Rychlost opakování znaků ○ Rychlost blikání kurzoru ● Zvuk počítače <ul style="list-style-type: none"> ○ Přehrávání ○ Komunikace ○ Zvukové schéma ● Hraní her
Dostupnost	<ul style="list-style-type: none"> ● Vysoký kontrast ● Lupa ● Barevné filtry ● Nastavení přepínacích kláves, kláves jedním prstem a filtrovacích kláves pro klávesnici

Migrace dat ze starého na nový počítač

Požadavky

Zajistěte následující:

- Pro váš nový počítač je k dispozici služba Dell Migrate. Pokyny k zakoupení naleznete na stránce <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operační systém nainstalovaný na starém počítači je Windows 8.1 nebo novější.
- Operační systém nainstalovaný na novém počítači je 64bitová verze Windows 10 RS4 nebo novější.
- Oba počítače jsou připojeny do zásuvky.
- Ke starému a novému počítači jste přihlášení jako správci.
- Oba počítače jsou připojeny do stejné místní sítě.
- Na novém počítači je dostatek místa na disku.
- Starý a nový počítač musí mít stejné místní nastavení systému.

Kroky


1. Na starém počítači proveďte následující kroky:


- a. Přejděte na adresu <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Stáhněte a spusťte soubor Dell data assistant.exe. Aplikace Dell Data Assistant se nainstaluje a na ploše se vytvoří zástupce.
- c. Otevřete aplikaci Dell Data Assistant a klikněte na **Začít**.

Je-li váš počítač připojen k veřejné síti, objeví se výzva k potvrzení, jestli danou síť poznáváte, důvěřujete jí a chcete pokračovat v migraci. Pokračujte kliknutím na **Důvěryhodná síť**.


Nástroj Dell Data Assistant zkontroluje, zdali je nový počítač se službou Dell Migrate připojen do stejné místní sítě. V případě zjištění nového počítače se zobrazí ověřovací kód.

2. Na novém počítači proveďte následující kroky:

- a. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
- b. V levém dolním rohu klikněte na **Spustit**.
- c. Na domovské stránce služby Dell Migrate klikněte na možnost **Začít**.
 - Služba Dell Migrate zjistí, jestli je starý počítač připojený do stejné místní sítě a běží na něm aplikace Dell Data Assistant.
 - Karty **Odstraňování problémů**, **Historie** a **Získat podporu** jsou zakázané.
- d. Zadejte bezpečnostní kód, který je zobrazen na starém počítači.


 **POZNÁMKA:** Je-li na novém počítači nainstalovaná aplikace SupportAssist pro domácí počítače ve verzi 3.9, je nutné použít spustitelný soubor aplikace Dell Data Assistant ve verzi 1.1.

Jestliže dojde k úspěšnému ověření kódu, počítače se spárují a aplikace Dell Data Assistant vyhledá ve starém počítači data, která lze přesunout.

 **POZNÁMKA:** Pokud jste na starém a novém počítači přihlášení pomocí jiných uživatelských účtů, objeví se výzva, zdali chcete pokračovat. Kliknutím na možnost **Pokračovat** pokračujte v migraci. Během migrace se přesunou pouze data z uživatelského účtu, pod kterým jste přihlášení ke starému počítači.

3. Proveďte jeden z následujících kroků na novém počítači:

- Kliknutím na možnost **Přesunout vše za mě** se přesunou všechny soubory a nastavení ze starého počítače na nový.
- Kliknutím na možnost **Zvolím, co se má přesunout**, můžete namísto přesunu všech položek vybrat soubory a nastavení, která chcete přesunout.

 **POZNÁMKA:** Pokud nemáte na primárním pevném disku nového počítače dostatek místa k přesunu všech souborů, možnost **Přesunout vše za mě** se nezobrazí. Je-li k dispozici jiný disk s dostatkem místa, musíte zvolit tento disk nebo přesunout pouze nejdůležitější soubory.


4. Ve výchozím nastavení se všechny soubory a nastavení přesunou na primární disk nového počítače. Máte-li v novém počítači více disků, následujícím postupem zvolte, na který disk chcete data přesunout:




- a. V levém panelu klikněte na možnost **Změnit**.
- b. Zvolte požadovaný disk a klikněte na tlačítko **Použít**.

 **POZNÁMKA:** Máte-li ve starém počítači více disků a v novém pouze jediný, vytvoří se pro jednotlivé disky samostatné složky ve výchozím umístění, například Migration_D_Drive.

5. Klikněte na tlačítko **Spustit migraci**.

Jestliže na novém počítači běží nějaké další aplikace, objeví se výzva k zavření těchto aplikací a k pokračování nebo zrušení migrace.

 **POZNÁMKA:** Během migrace nezavírejte aplikaci Dell Data Assistant ani neklikujte na starém počítači na možnost **Zrušit**.

- Po dokončení procesu migrace proveďte jeden z následujících kroků:
 - Pokud byla migrace všech dat úspěšná, klikněte na tlačítko **Dokončit**.
 - Jestliže některá data přesunuta nebyla, klikněte na **Zobrazit přeskočené soubory**, projděte je, zvolte data, která chcete přesunout, a klikněte na **Zkusit znovu**.
- Případně klikněte na  a poskytněte zpětnou vazbu, klikněte na  a přesuňte data z jiného počítače nebo uživatelského účtu nebo klikněte na  a zjistěte, jak smazat starý počítač.
- Klikněte na tlačítko **Zavřít**. Zobrazí se **domovská stránka**. Další informace o funkci Dell Migrate naleznete v *uživatelské příručce k funkci Dell Migrate*, dostupné na stránce dokumentace k nástroji [Dell Data Assistant](#).

Další kroky

Chcete-li smazat a resetovat starý počítač, klikněte v uživatelském rozhraní aplikace Dell Data Assistant na možnost **Vymazat tento počítač**. Viz [Vymazání a reset starého počítače](#) na straně 25.


Vymazání a reset starého počítače

Požadavky

Zajistěte následující:

- Pro váš nový počítač je k dispozici služba Dell Migrate. Pokyny k zakoupení naleznete na stránce <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operační systém nainstalovaný na starém počítači je Windows 8.1 nebo novější.
- Starý počítač je připojen do zásuvky.
- Ke starému počítači jste přihlášení jako správci.
- Na starém počítači neběží žádné aplikace.
- Na starém počítači je zakázána funkce BitLocker.

Kroky

- Pokud jste již provedli migraci dat na nový počítač, proveďte na starém počítači následující kroky:
 - Otevřete aplikaci Dell Data Assistant
 - Klikněte na možnost **Vymazat tento počítač**.
 - Je-li k počítači připojen externí pevný disk, zobrazí se zpráva, že data na externím pevném disku nebudou vymazána. Vyjměte pevný disk a pokračujte kliknutím na **Pokračovat**.
 - Je-li na starém počítači zjištěno více uživatelských účtů, objeví se dotaz, zdali chcete pokračovat v mazání a resetovat počítač. Pokračujte kliknutím na **Pokračovat**.
 **VÝSTRAHA:** Kliknete-li na **Pokračovat bez přesunutí dat z ostatních uživatelských účtů, data z těchto účtů se rovněž smažou**.
 - Dojde-li v pevném disku ke zjištění problému, zobrazí se dotaz, zdali chcete pokračovat. Pokračujte kliknutím na **Pokračovat**.
 - Pokud je počítač kompatibilní s obnovením operačního systému Dell SupportAssist verze 5.3 nebo novější, zobrazí se následující možnosti resetování:
 - Restartovat a zahájit proces Dell Reset** – restartuje počítač a zobrazí uživatelské rozhraní aplikace Dell SupportAssist OS Recovery. Zvolte vhodnou možnost resetování, postupujte podle pokynů na obrazovce a dokončete proces mazání a resetování.
 - Spustit proces Windows Reset** – zobrazí možnosti resetování v systému Windows. Zvolte vhodnou možnost, postupujte podle pokynů na obrazovce a dokončete proces mazání a resetování.
- Pokud jste neprovedli migraci dat na nový počítač, proveďte následující kroky:
 - Na starém počítači otevřete aplikaci Dell Data Assistant a klikněte na **Začít**.
 - Na novém počítači zahajte proces migrace. Pokyny k migraci dat naleznete v tématu [Migrace dat ze starého na nový počítač](#) na straně 24.
- Nechcete-li v tuto chvíli mazat a resetovat starý počítač, klikněte na **Připomenout později**, zvolte čas, kdy chcete dostat oznámení, a klikněte na **OK**.

Přehled ovladačů a položky ke stažení

Aktualizace ovladačů pomáhá zlepšit výkon počítače a odstraňovat bezpečnostní hrozby. Při výchozím nastavení aplikace SupportAssist prochází počítač jednou za týden a hledá dostupné aktualizace ovladačů a aplikací Dell nainstalovaných v počítači. V případě potřeby je možné četnost, s níž aplikace SupportAssist kontroly provádí, upravit.

SupportAssist rozděluje aktualizace do kategorií podle závažnosti jako **Naléhavé**, **Zabezpečení**, **Doporučené** a **Volitelné**.

POZNÁMKA: V tomto dokumentu se pojmem ovladač rozumí systém BIOS, ovladače, firmware a aplikace Dell nainstalované v počítači.

Kategorizace důležitosti aktualizací

Aplikace SupportAssist třídí aktualizace následujícím způsobem na základě jejich závažnosti:

- **Naléhavé** – aktualizace, které je nutné nainstalovat.
- **Bezpečnostní** – aktualizace, které mohou zabránit možnému ohrožení vašeho počítače.
- **Doporučené** – aktualizace, které mohou zlepšit výkon počítače.
- **Volitelné**

POZNÁMKA: Pokud je k dispozici urgentní nebo doporučená aktualizace, zobrazí se oznámení. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#) na straně 15.

Instalace aktualizací ovladačů

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.


O této úloze

Aplikace SupportAssist prochází počítač a proaktivně navrhuje dostupné aktualizace ovladačů a aplikací Dell. Před instalací aktualizace ovladače vytvoří aplikace SupportAssist automaticky bod obnovení. Bod obnovení můžete využít k odinstalování aktualizace ovladače a vrácení počítače do předchozího stavu. V daném časovém okamžiku může aplikace SupportAssist uchovávat pouze tři body obnovení. Pokud se musí vytvořit bod obnovení, je nejstarší bod obnovení automaticky odstraněn.


POZNÁMKA: Pokud provádíte instalaci novější verze systému BIOS dostupného pro váš počítač, nelze tuto aktualizaci odinstalovat.

POZNÁMKA: V operačním systému Windows je ve výchozím nastavení zakázáno, aby se vytvářel bod obnovení. Chcete-li aplikaci SupportAssist umožnit vytváření bodů obnovení, musíte v systému Windows povolit nastavení vytváření bodů obnovení.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** klikněte na možnost **Spustit**.
 - Pokud jsou k dispozici aktualizace pro váš počítač, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet dostupných aktualizací.
 - Pokud aplikace SupportAssist nemůže zjistit aktualizace dostupné pro váš počítač, zobrazí se příslušná zpráva.
3. Klikněte na odkaz **Aktualizovat nyní**.
Zobrazí se stránka ovladačů.
4. Vyberte aktualizace, které chcete nainstalovat, a klikněte na tlačítko **Instalovat**.

POZNÁMKA: Některé aktualizace ovladačů je nutné nainstalovat spolu s jedním nebo více dalšími ovladači, mají-li správně fungovat. Je nutné zvolit všechny tyto závislé ovladače a poté kliknout na tlačítko **Instalovat**.

- U aktualizací, které jsou instalovány automaticky, se ve sloupci **Stav** zobrazuje  a stav **Hotovo**.
- Pokud je třeba aktualizaci nainstalovat ručně, zobrazuje se ve sloupci **Stav** po stažení instalace odkaz **Nainstalovat**. Klikněte na odkaz **Nainstalovat** a nainstalujte aktualizaci.

 **POZNÁMKA:** Aby se instalace některých ovladačů dokončila, budete možná muset počítač restartovat.

5. Klikněte na tlačítko **Dokončit**.
Zobrazí se **domovská stránka**. Na **domovské** stránce a stránce **Historie** je zobrazen počet nainstalovaných ovladačů.
6. Pokud aktualizace vyžaduje restartování, kliknutím na tlačítko **Restartovat nyní** můžete počítač ihned restartovat. Aplikace vás před restartováním požádá o uložení souborů a zavření všech aplikací.
7. Klikněte na možnost **Restart**.
Počítač se automaticky restartuje a dokončí instalaci.

Oinstalace aktualizací ovladačů

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Pokud se po aktualizaci vyskytnou problémy s počítačem, můžete aktualizaci odinstalovat a vrátit počítač do předchozího stavu.




Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na možnost **Historie**.
2. Na stránce **Historie** klikněte na požadovaný odkaz **Obnovit systém**.
Zobrazí se zpráva s informací, že počítač bude obnoven do stejného stavu, jako když byl bod obnovení vytvořen.
3. Klikněte na možnost **Obnovit**.
Počítač se automaticky restartuje a aktualizaci odinstaluje.

Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení

Následující tabulka uvádí různé oznamovací stavy, které se zobrazují v dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení**:

Tabulka 8. Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení

Ikona dlaždice	Typ aktualizace	Popis
	K dispozici je volitelná nebo žádná aktualizace	Žádná aktualizace není dostupná nebo je k dispozici volitelná aktualizace.
	Doporučeno	K dispozici jsou pouze doporučené typy aktualizací
	Naléhavá nebo Bezpečnostní	Jsou k dispozici pouze naléhavé, bezpečnostní nebo vícenásobné aktualizace.

Kontrola hardwaru počítače




Spuštěním skenování hardwaru lze ve vašem počítači zjistit problémy s hardwarem. Při výchozím nastavení prochází aplikace SupportAssist hardware počítače jedenkrát za měsíc a hledá problémy. Problém s hardwarem můžete zjistit také ručním provedením jednoho z následujících úkonů:

- Zkontrolovat určité hardwarové součásti
- Spustit rychlou kontrolu hardwaru
- Spuštění zátěžového testu

i **POZNÁMKA:** Pokud je aplikace SupportAssist minimalizována a během skenování dojde k problému, zobrazí se oznámení v dlaždici **Zkontrolovat hardware**. Oznámení zůstane na dlaždici až 7 dní. Pokud do sedmi dnů nevytvoříte žádost o podporu pro daný problém, oznámení zmizí.

V případě určitých problémů s hardwarem se nadpis problému zobrazí nad dlaždicemi a v dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení. Oznámení, které se zobrazuje v dlaždici, závisí na závažnosti aktualizace. Následující tabulka uvádí různá oznámení o stavu, která se zobrazují v dlaždici **Zkontrolovat hardware** v případě zjištěných problémů během rychlé kontroly hardwaru nebo zátěžového testu počítače.

Tabulka 9. Oznámení v dlaždici Zkontrolovat hardware

Ikona počítače	Stav	Popis
	Normální	Nebyly rozpoznány žádné problémy s hardwarem.
	Upozornění Pokud je zjištěn problém typu varování, jsou dlaždice optimalizace počítače zakázány. Dlaždice lze aktivovat kliknutím na tlačítko OK .	Byl rozpoznán problém s hardwarem v jiné komponentě, než je paměťový modul nebo pevné disky.
	Kritický Když je rozpoznán kritický problém s hardwarem, dlaždice optimalizace počítače jsou deaktivovány, dokud nevytvoříte žádost o podporu.	V paměťovém modulu nebo pevných discích byl rozpoznán problém s hardwarem.

Zkontrolovat určité hardwarové součásti

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Aplikace SupportAssist umožňuje provést kontrolu konkrétní hardwarové komponenty nainstalované v počítači. Postup skenování závisí na zvolené hardwarové komponentě.



Následující kroky se vztahují ke kontrole pevného disku.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
2. Klikněte na možnost **Chci odstranit problémy s počítačem** a poté na **Chci zkontrolovat konkrétní hardwarovou součást**. Zobrazí se seznam hardwarových komponent, které jsou k dispozici v počítači.
i **POZNÁMKA:** Seznam zobrazených hardwarových komponent lze aktualizovat kliknutím na odkaz **Obnovit seznam hardwaru**.
3. V části **Úložná zařízení** klikněte na možnost **Pevný disk**.

4. Vyberte typ testu a klikněte na možnost **Spustit test**.

Výsledky

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se stav **Prošlo** a .
- Pokud je zjištěn problém, který nevyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stav **Selhalo** a .
- Pokud je zjištěn problém, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole](#) na straně 36.

Spustit rychlou kontrolu hardwaru


Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Rychlá kontrola počítače zjišťuje problémy hardwarových komponent, například pevného disku, procesoru, paměťového modulu atd.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Zkontrolovat hardware** klikněte na možnost **Spustit**.

Výsledky

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici oznámení.
- Pokud je zjištěn problém, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zakážou se optimalizační dlaždice a zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole](#) na straně 36.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, nad dlaždicemi se zobrazí název problému, na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení a dlaždice optimalizace budou deaktivovány. Dlaždice lze aktivovat kliknutím na tlačítko **OK**.

Spuštění zátěžového testu

Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.

O této úloze

Zátěžový test odhalí problémy v komponentách, jako je základní deska, optické jednotky a kamera. Rovněž zjistí problémy u komponent prověřených během rychlé kontroly.

 **VÝSTRAHA:** Během zátěžového testu můžete na obrazovce zaznamenat blikání a nemusí být možné používat počítač.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
2. Klikněte na možnost **Chci odstranit problémy s počítačem** a poté na **Chci zkontrolovat celý počítač**.
3. Klikněte na položku **Spustit**.
Zobrazí se zpráva s žádostí o uložení souborů a ukončení všech aplikací.
4. Po uložení souborů a ukončení všech aplikací spusťte kliknutím na **OK** test.
Během testování se bude nad dlaždicemi zobrazovat název úlohy, která právě běží, a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se bude zobrazovat průběh kontroly.

Výsledky

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici oznámení.
- Pokud bude rozpoznán problém, který bude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, budou dlaždice optimalizace deaktivovány a zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole](#) na straně 36.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému, na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení a dlaždice optimalizace budou deaktivovány. Dlaždice lze aktivovat kliknutím na tlačítko **OK**.

Optimalizace počítače

Aplikace SupportAssist pomáhá optimalizovat počítač spuštěním řady diagnostik s cílem určit úpravy souborů a nastavení ve vašem počítači. Optimalizace aplikace SupportAssist zlepšují rychlost počítače, dostupnost úložiště a stabilitu počítače:


- Smazání dočasných souborů
- Vyladění výkonu počítače
- Optimalizace sítě
- Odstranění virů, malwaru a potenciálně nebezpečných programů (PUP)

Čištění nepotřebných souborů

O této úloze

Aplikace SupportAssist odebere záložní soubory, dočasné soubory a další nepodstatné položky z počítače.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Vyčistit soubory** klikněte na možnost **Spustit**.

Během optimalizace se bude nad dlaždicemi zobrazovat název úlohy, která právě běží, a na dlaždici se bude zobrazovat stav průběhu kontroly.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Výsledky

Množství ušetřeného místa na pevném disku se zobrazí v dlaždici **Vyčistit soubory**, na **domovské** stránce a na stránce **Historie**.

Ladění výkonu počítače

O této úloze

Aplikace SupportAssist upravuje nastavení napájení, registr a alokaci paměti za účelem maximalizace rychlosti počítače.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Vyladit výkon** klikněte na možnost **Spustit**.

Během optimalizace se bude nad dlaždicemi zobrazovat název úlohy, která právě běží, a na dlaždici se bude zobrazovat stav průběhu kontroly.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Výsledky


Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí oznámení.

Optimalizace sítě

O této úloze

Aplikace SupportAssist aktualizuje nastavení počítače, aby síť pracovala efektivně a spolehlivě.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Optimalizovat síť** klikněte na možnost **Spustit**.
Během optimalizace se bude nad dlaždicemi zobrazovat název úlohy, která právě běží, a na dlaždici se bude zobrazovat stav průběhu kontroly.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.


Výsledky


Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí oznámení.


Odstraňování virů a malwaru

O této úloze


Aplikace SupportAssist izoluje a odstraňuje soubory poškozené viry a malwarem, aby se zachovala bezpečnost počítače. Rovněž rozpoznává potenciálně nevyžádané programy (PUP) nainstalované v počítači.

 **POZNÁMKA:** Funkce odstraňování virů a malwaru je k dispozici pouze v počítačích s aktivním oprávněním přístupu ke službám typu ProSupport Plus, Premium Support Plus nebo Dell Software Support.

 **POZNÁMKA:** Funkce odstraňování virů a malwaru je k dispozici v počítačích s aktivním oprávněním přístupu ke službám typu ProSupport Plus nebo Premium Support Plus.

 **POZNÁMKA:** Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Odebrat viry a malware** klikněte na možnost **Spustit**.
Během optimalizace se bude nad dlaždicemi zobrazovat název úlohy, která právě běží, a na dlaždici se bude zobrazovat stav průběhu kontroly.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Výsledky

- Množství odstraněných virů a malwaru se zobrazuje v dlaždici **Odstranit viry a malware**, na **hlavní** stránce a stránce **Historie**.
- Dojde-li ke zjištění potenciálně nevyžádaných programů v počítači, zobrazí se zjištěný počet těchto programů v dlaždici **Odstranit viry a malware**. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#) na straně 32.

Odebrání potenciálně nevyžádaných programů


Požadavky

Musíte být přihlášení jako správce.


O této úloze

Potenciálně nevyžádané programy (PUP) jsou programy, které se nainstalují na pozadí při instalaci aplikace. Potenciálně nevyžádané programy snižují výkon počítače a zobrazují nevyžádané reklamy.

Aplikace SupportAssist během ručně spuštěné nebo automatické kontroly virů a malwaru rozpoznává potenciálně nevyžádané programy, které se nachází v počítači. Pokud budou rozpoznány potenciálně nevyžádané programy, zobrazí se červená ikona dlaždice **Odebrat viry a malware** a na ní bude uveden počet rozpoznávaných programů PUP. Můžete zobrazit a odebrat potenciálně nevyžádané programy rozpoznané v počítači.

 **POZNÁMKA:** Pokud budou během automatické kontroly rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP), zobrazí se oznámení. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#) na straně 15.

Kroky

1. Spusťte nástroj SupportAssist.
2. Na dlaždici **Odebrat viry a malware** klikněte na možnost **Zobrazit**.
Zobrazí se stránka s podrobnostmi o potenciálně nevyžádaných programech (PUP).
 **POZNÁMKA:** Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny potenciálně nevyžádané programy. Potenciálně nevyžádané programy můžete zkontrolovat a zrušit volbu u programů, které z počítače nechcete odebrat.
3. Případně je možné zobrazit více informací o nevyžádaných programech kliknutím na odkaz **Kliknutím sem se zobrazí další podrobnosti**.
4. Klikněte na tlačítko **Odebrat** a pak klikněte na tlačítko **Potvrdit**.
Vybrané potenciálně nevyžádané programy (PUP) budou odebrány z počítače.
5. Klikněte na tlačítko **OK**.

Výsledky


Počet odebraných potenciálně nevyžádaných programů se zobrazí na **Domovské** stránce a na stránce **Historie**.

Spuštění všech kontrol a optimalizací počítače

O této úloze


Spuštěním úplné kontroly počítače lze identifikovat problémy s hardwarem, požadované optimalizace a aktualizace ovladačů nebo aplikací Dell nainstalovaných v počítači.


Kroky

1. Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na položku **Spustit**.
 - Otevřete aplikaci SupportAssist, klikněte na  a pak na možnost **Spustit vše**.


Během optimalizace se bude nad dlaždicemi zobrazovat název úlohy, která právě běží, a na dlaždici se bude zobrazovat stav průběhu kontroly.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

- Pokud není zjištěn žádný problém a nejsou k dispozici žádné aktualizace, zobrazí se na každé dlaždici zpráva. Množství ušetřeného místa na pevném disku a počet odstraněných virů nebo malwaru se zobrazí na **Domovské** stránce.
- Pokud budou během kontroly rozpoznány aktualizace ovladačů nebo aplikací, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet dostupných aktualizací. Pokyny k instalaci těchto aktualizací najdete v tématu [Instalace aktualizací ovladačů](#) na straně 26.
- Pokud bude rozpoznán problém s hardwarem, který bude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole](#) na straně 36.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se po dokončení všech kontrol nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení.
 **POZNÁMKA:** Typ oznámení závisí na závažnosti zjištěné chyby hardwaru. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#) na straně 15. Upozornění na problémy skryjete kliknutím na tlačítko **OK**.
- Pokud jsou zjištěny potenciálně nežádoucí programy (PUP), zobrazí se v dlaždici **Odstranění virů a malwaru** oznámení. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#) na straně 32.

 **POZNÁMKA:** Podrobnosti o kontrolách a optimalizacích, které se provádějí ve vašem počítači, se zobrazují na stránce **Historie**.

2. Pokud problém přetrvává, klikněte na možnost **Stále potřebuji pomoc** a vytvořte ručně žádost o podporu.

 **POZNÁMKA:** Možnost ručního vytvoření žádosti o podporu je k dispozici pouze v počítačích s aktivním oprávněním přístupu ke službám typu Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus nebo ProSupport Plus.

Zobrazí se stránka žádosti o podporu. Pokyny k ručnímu vytvoření žádosti o podporu najdete v části [Ruční vytvoření žádosti o podporu](#) na straně 37.

Přehled virtuálního asistenta

Virtuálního asistenta lze použít na jakékoli stránce k řešení problémů s počítačem, jako je nízký výkon a problémy s hardwarem nebo k chatu se zástupcem technické podpory Dell. Chcete-li vyřešit problém, virtuální asistent vás může v případě potřeby požádat o aktualizaci ovladačů, spuštění optimalizací nebo vytvoření žádosti o podporu.


Pomocí klíčových slov a výrazů, které v chatu napíšete, virtuální asistent pochopí váš záměr a poskytne odkazy na články znalostní databáze a videonávody nebo uvede pokyny k odstranění problémů. Pokud váš záměr nepochopí, zobrazí různé kategorie problémů, ke kterým v počítači může docházet. Když vyberete kategorii problému, zobrazí se související odkazy na pokyny k odstraňování problémů. Nedojde-li k vyřešení nebo pochopení problému, dojde k přesměrování na technickou podporu společnosti Dell.

Na stránce **Historie** můžete zobrazit přepisy proběhlých chatů, informace o provedených akcích a stav žádosti o podporu.

 **POZNÁMKA:** V současnosti je virtuální asistent k dispozici pouze v určitých oblastech a jazycích.

Je možné řešit problémy s následujícími faktory nebo součástmi počítače:

- Potíže se zvukem
- Adaptér
- Baterie
- Displej
- Hlučný ventilátor
- Mikrofon
- Aktivace sady Microsoft Office
- Výkon počítače

Chcete-li použít virtuálního asistenta, klikněte na  zobrazenou v pravém dolním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist a pak klikněte na možnost **Spustit chat**.

Vytvoření žádosti o podporu

Aplikace SupportAssist pomáhá aktivně a pravidelně sledovat případné problémy s hardwarem nebo softwarem v počítači. Pokud je v počítači odhalen problém, aplikace SupportAssist umožňuje vytvořit žádost o podporu od technické podpory společnosti Dell. V závislosti na servisním plánu pro váš počítač může aplikace SupportAssist v případě daného problému také automaticky vytvářet žádost o podporu.

POZNÁMKA: Možnost automatického vytvoření žádosti o podporu není dostupná pro počítače, kterým vypršela platnost záruky.

Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole

Požadavky

Na počítačích s číslem sestavení operačního systému větším nebo rovným 16299 musíte mít oprávnění správce. Postup zobrazení čísla sestavení operačního systému v počítači najdete v tématu [Často kladené dotazy](#) na straně 45.

O této úloze


Je-li třeba vytvořit žádost o podporu pro problém zjištěný během ručně spuštěné nebo automatické kontroly, dojde k zakázání dlaždic optimalizace počítače a odkazů na odstranění problémů s hardwarem na stránce **Odstraňování problémů**. Je-li během skenování minimalizováno uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist, zobrazí se oznámení v dlaždici **Zkontrolovat hardware**. Pokud je uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist otevřené, zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému.

Kroky

1. Spusťte nástroj SupportAssist.

2. Klikněte na možnost **Opravit problémy**.

POZNÁMKA: Pokud v počítači nemáte oprávnění správce a není vytvořen profil SupportAssist, zobrazí se zpráva. Musíte se přihlásit k počítači jako správce, vytvořit profil a opakovat akci.

POZNÁMKA: Pokud se na dlaždici zobrazí , můžete kliknout na tlačítko **OK** a vytvořit žádost o podporu později. Pokud kliknete na tlačítko **OK**, dlaždice optimalizace počítače a odkazy na stránce **Odstraňování problémů** budou povoleny.

Zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému.

POZNÁMKA: Když v určitých oblastech vyprší platnost servisního plánu k počítačům XPS, Inspiron a Alienware, zobrazí se odkaz na nákup hardwarové komponenty.

3. Klikněte na tlačítko **Další**.

- Pokud se aplikace SupportAssist nemůže připojit k internetu, zobrazí se zpráva. Problém napravte kliknutím na odkazy k odstraňování problémů uvedené pod zprávou a zkuste to znovu.

- Pokud jste nevytvořili profil aplikace SupportAssist, zobrazí se stránka pro **Přihlášení** k účtu Dell My Account. Pokud chcete pokračovat, vytvořte profil aplikace SupportAssist a klikněte na tlačítko **Dokončit**.

- Pokud jste již profil aplikace SupportAssist vytvořili, zobrazí se kontaktní údaje a dodací adresa. Pokud chcete aktualizovat kontaktní údaje a dodací adresu, klikněte na možnost **Upravit**, provedte potřebné úpravy a pak klikněte na tlačítko **Dokončit**.

POZNÁMKA: Pokud v počítači nemáte oprávnění správce, nemůžete upravovat kontaktní informace a dodací adresu.

4. Na stránce se souhrnem problému klikněte na tlačítko **Hotovo**.

POZNÁMKA: Na stránce **Historie** si můžete zobrazit podrobnosti a sledovat stav žádosti o podporu.

Zobrazí se dlaždicové provedení **domovské** stránky a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí text **Žádost o podporu je otevřena**.


Ruční vytvoření žádosti o podporu


O této úloze

V závislosti na oprávnění přístupu ke službám pro svůj počítač můžete ručně vytvořit žádost o podporu v případě problémů, které aplikace SupportAssist nerozpozná. Informace ohledně funkcí aplikace SupportAssist pro různé servisní tarify najdete v části [Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell](#) na straně 6.

Kroky

- Spustíte aplikaci SupportAssist a kliknete na kartu **Získat podporu**.
- Kliknete na položku **Otevřít žádost o podporu**.
 - Pokud se během posledních 24 hodin neprovádí kontroly a optimalizace služby SupportAssist, spustí se všechny kontroly automaticky. Pokud bude v počítači rozpoznán problém, kontrola se zastaví a zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole](#) na straně 36.
 - Pokud se během posledních 24 hodin provádějí kontroly a optimalizace služby SupportAssist, zobrazí se stránka žádosti o podporu.
 - Pokud se již na **domovské** stránce zobrazuje oznámení problému s hardwarem, zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole](#) na straně 36.
 - Pokud v počítači nemáte oprávnění správce a není vytvořen profil SupportAssist, zobrazí se zpráva. Musíte se přihlásit k počítači jako správce, vytvořit profil a opakovat akci.
- Pokud se zobrazí stránka s žádostí o podporu:
 - V seznamu **Výběr kategorie** vyberte kategorii problému.
 - Zadejte popis problému.
 - Klikněte na tlačítko **Další**.
 - Pokud jste nevytvořili profil aplikace SupportAssist, zobrazí se stránka pro **Přihlášení** k účtu Dell My Account. Pokud chcete pokračovat, vytvořte profil aplikace SupportAssist a klikněte na tlačítko **Dokončit**.
 - Pokud jste již profil aplikace SupportAssist vytvořili, zobrazí se kontaktní údaje a dodací adresa. Pokud chcete aktualizovat kontaktní údaje a dodací adresu, klikněte na možnost **Upravit**, proveďte potřebné úpravy a pak klikněte na tlačítko **Dokončit**.

 **POZNÁMKA:** Pokud v počítači nemáte oprávnění správce, nemůžete upravovat kontaktní informace a dodací adresu.
- Na stránce se souhrnem problému klikněte na tlačítko **Hotovo**.


 **POZNÁMKA:** Na stránce **Historie** si můžete zobrazit podrobnosti a sledovat stav žádosti o podporu.

Zobrazí se dlaždicové provedení **domovské** stránky a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí text **Žádost o podporu je otevřena**.

Stránka s podrobnostmi o problému

V následující tabulce jsou uvedeny podrobnosti zobrazené na stránce s podrobnostmi o problému:

Tabulka 10. Stránka s podrobnostmi o problému

Informace	Popis
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor počítače Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
Záruka	Servisní plán a datum jeho platnosti.
Problém	Podrobné informace o problému, pro který je žádost o podporu vytvořena.
Řešení	Doporučené řešení.
Mám zájem o podporu na pracovišti  POZNÁMKA: Tato možnost je k dispozici pouze v určitých oblastech a zobrazuje se pouze v počítačích s aktivním servisním tarifem Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport nebo ProSupport Plus.	Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby pracovník technické podpory společnosti Dell navštívil vaše pracoviště a díl vyměnil.

Stránka se shrnutím problému

V následující tabulce jsou uvedeny informace zobrazené na stránce se shrnutím problému.

Tabulka 11. Stránka se shrnutím problému

Informace	Popis
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor počítače Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
Záruka	Servisní plán a datum jeho platnosti.
Problém	Podrobné informace o problému, pro který je žádost o podporu vytvořena.
Žádost o podporu č.	Číslo žádosti o podporu pro daný problém.

Díly k odeslání


Když aplikace SupportAssist rozpozná ve vašem počítači problém, může vám být v závislosti na servisním plánu počítače automaticky odeslán náhradní díl.

Automaticky mohou být odeslány následující díly:

- Pevný disk
- Paměťový modul
- Optická jednotka
- Klávesnice
- Myš
- Baterie
- Grafická karta

Přehled odstraňování problémů

Stránka **Odstraňování problémů** umožňuje řešit problémy s připojením k síti a výkonem počítače. Umožňuje také kontrolovat hardwarové problémy počítače a obsahuje odkazy na videonávody k odstraňování běžných problémů s hardwarem a softwarem. Zpřístupněné odkazy k odstraňování problémů závisejí na vašem typu uživatelského účtu. Pokyny ke zjištění typu uživatelského účtu najdete v dokumentaci k operačnímu systému na adrese <https://support.microsoft.com/>.

 **POZNÁMKA:** Pokud dojde ke zjištění problému s hardwarem nebo z důvodu problému s hardwarem vznikne žádost o podporu, budou odkazy k odstraňování problémů s hardwarem nepřístupné.

Pokud je v počítači spuštěn 64bitový operační systém Windows 10 RS4 nebo novější, na stránce **Odstraňování problémů** můžete také nastavit následující:

- Účet Microsoft Office
- Automatické aktualizace systému Windows
- E-mailový účet
- Tiskárna
- Domovská stránka prohlížeče
- Tapeta na ploše
- Automatické aktualizace aplikací, živé dlaždice a nastavení parametrů automatického přehrávání videa v obchodě Microsoft Store

Přehled historie

Na stránce **Historie** jsou uvedeny informace o aktivitách a událostech SupportAssist, jako jsou optimalizace softwaru, úlohy odstraňování problémů, aktualizace ovladačů, kontroly hardwaru, konverzace s virtuálním asistentem atd. Informace o provedených činnostech za posledních 90 dní v chronologickém pořadí.

Na stránce **Historie** jsou uvedeny odkazy k zobrazení přepisů chatových konverzací s virtuálním asistentem a ke kontrole stavu žádostí o podporu online. Jsou zobrazeny také odkazy na body obnovy vytvořené během aktualizací ovladačů.

Při výchozím nastavení se zobrazují informace o událostech a aktivitách uskutečněných v aktuálním týdnu. Je možné zobrazit podrobnosti pro konkrétní den či celý měsíc. Seznam **Vybrat zobrazení historie** obsahuje podrobné informace o konkrétním typu události nebo aktivitu.

V závislosti na servisním plánu počítače se zobrazí počet nainstalovaných aktualizací ovladačů, ušetřené místo na pevných discích a počet odstraněných virů a malwaru.


Získání podpory

Aplikace SupportAssist umožňuje kontaktovat pracovníky technické podpory společnosti Dell pomocí telefonu, chatu nebo sociálních médií. Stránka **Získání podpory** obsahuje různé možnosti nápovědy a podpory, které jsou pro váš počítač k dispozici. Možnosti nápovědy a podpory, ke kterým můžete přistupovat, se liší v závislosti na oprávnění přístupu ke službám vašeho počítače a vaší oblasti. Informace o dostupných možnostech nápovědy a podpory pro různé servisní plány najdete v části [Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell](#) na straně 6.

 **POZNÁMKA:** Není-li k dispozici připojení k internetu, zobrazí se kontaktní čísla na technickou podporu společnosti Dell pro váš region.


Následující tabulka popisuje možnosti nápovědy a podpory zobrazené na stránce **Získání podpory**:

Tabulka 12. Stránka Získání podpory

Funkce	Popis
Vyhledávání služeb Carry-In¹	Vyhledejte nejbližší servisní středisko společnosti Dell, které umožňuje přinést produkt, na základě PSČ, města nebo státu.
Zavolejte nám.¹	V závislosti na své oblasti kontaktujte technickou podporu společnosti Dell prostřednictvím zobrazených kontaktních čísel.
Spojte se s námi pomocí sociálních médií	Kontaktujte technickou podporu společnosti Dell prostřednictvím platform sociálních médií, například WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger nebo Line, v závislosti na konkrétní oblasti.
Otevření žádosti o podporu	Vytvořte ručně žádost o podporu pro problém s hardwarem nebo softwarem. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu Ruční vytvoření žádosti o podporu na straně 37.
Umožněte nám pracovat na počítači vzdáleně	Dovolte zástupci technické podpory vzdálený přístup k počítači a jeho ovládání za účelem odstraňování problémů. Pokyny k zahájení relace naleznete v tématu Povolení odstranění problémů na dálku pomocí funkce RemoteAssist na straně 42.
Odeslání souborů technické podpoře	Zašlete technické podpoře společnosti Dell soubory popisující problém s počítačem nebo soubory požadované pracovníkem podpory.  POZNÁMKA: Maximální velikost odesílaného souboru je 4 MB. Informace o zasílání souborů technické podpoře společnosti Dell naleznete v tématu Odesílání souborů technické podpoře společnosti Dell na straně 42. Informace o zasílání souboru s protokolem aktivity počítače technické podpoře společnosti Dell naleznete v tématu Odesílání souborů protokolu technické podpoře společnosti Dell na straně 42.
Další zdroje na webu Dell.com	Kliknutím na odkaz se zobrazí další informace pro váš počítač.

¹ Tyto informace se vždy zobrazují v jazyce platném pro zemi či region, kde byl počítač zakoupen.

Virtuální asistent umožňuje odstraňovat problémy s počítačem, provádět optimalizace nebo chatovat s technickou podporou společnosti

Dell. Chcete-li použít virtuálního asistenta, klikněte na  zobrazenou v pravém dolním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist a pak klikněte na možnost **Spustit chat**.


 **POZNÁMKA:** V současnosti je virtuální asistent k dispozici pouze v určitých oblastech a jazycích.

Odesílání souborů technické podpory společnosti Dell

O této úloze

V případě žádosti ze strany pracovníka technické podpory společnosti Dell je možné zaslat soubory popisující problém s počítačem nebo jakýkoli jiný konkrétní soubor, který si pracovník podpory vyžádá. Můžete zaslat soubory typu ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS nebo XLSX.

 **POZNÁMKA:** Maximální velikost odesílaného souboru je 4 MB.

 **POZNÁMKA:** Každý den můžete odeslat až tři soubory. Pokud chcete odeslat více souborů, zkomprimujte je do formátu `.zip` a odešlete tento soubor.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. Na pravém panelu klikněte na možnost **Nahrát soubory**.
3. V okně **Nahrát soubory** klikněte na tlačítko **Procházet**, vyberte požadovaný soubor a klikněte na tlačítko **Nahrát**.

Výsledky

Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně nahrán**.

Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell

O této úloze

Soubory s protokolem aktivity počítače zašlete technické podpore společnosti Dell v případě, že si je pracovník technické podpory vyžádá.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. Na pravém panelu klikněte na možnost **Nahrát soubor protokolu**.

Výsledky

Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně nahrán**.

Odstraňování problémů na dálku

Zástupce technické podpory společnosti Dell může potřebovat přístup k počítači, aby mohl problém vyřešit. Můžete mu buď umožnit plně ovládat počítač na dálku, nebo povolit pouze spouštění kontroly na dálku. Pokud plné ovládání počítače nepovolíte, zástupce technické podpory může pouze procházet a instalovat aktualizace ovladačů nebo spouštět kontrolu hardwaru.


Způsob, jak zástupci technické podpory společnosti Dell povolit plné ovládání počítače na dálku, naleznete na adrese [Povolení odstranění problémů na dálku pomocí funkce RemoteAssist](#) na straně 42.

Způsob, jak zástupci technické podpory společnosti Dell povolit pouze spouštění kontroly a aktualizace ovladačů, naleznete na adrese [Povolení odstranění problémů na dálku pomocí vzdálené nápovědy](#) na straně 43.

Povolení odstranění problémů na dálku pomocí funkce RemoteAssist

Požadavky

- Musíte být přihlášení jako správce.
- Vzdálenou relaci musí pro váš počítač zahájit pracovník technické podpory Dell.

 **POZNÁMKA:** V případě, že je ručně spuštěna kontrola ovladačů či hardwaru nebo optimalizace systému, zástupce technické podpory nemůže spustit vzdálenou relaci.


Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. V pravém panelu klikněte na položku **Zahájit vzdálenou relaci**.
3. Přečtěte si a odsouhlaste smluvní podmínky zobrazené na stránce **Smluvní podmínky funkce RemoteAssist společnosti Dell** a poté klikněte na tlačítko **Dokončit**.
Pracovník technické podpory nyní může vzdáleně přistupovat k vašemu počítači a odstraňovat problémy.

Povolení odstranění problémů na dálku pomocí vzdálené nápovědy

Požadavky

- Musíte být přihlášení jako správce.
- Vzdálenou relaci nápovědy musí pro váš počítač zahájit pracovník technické podpory Dell.
- Nesmí se používat žádné aplikace v počítači v režimu na celou obrazovku nebo v režimu prezentace.
- Nezakazujte upozornění aplikace SupportAssist.


 **POZNÁMKA:** V případě, že je ručně spuštěna kontrola ovladačů či hardwaru nebo optimalizace systému, zástupce technické podpory nemůže spustit vzdálenou relaci nápovědy.

Kroky

1. Klikněte na upozornění **Vzdálená nápověda pomocí technické podpory**, zobrazené v centru akcí Windows.
Zobrazí se stránka **Smluvní podmínky služby Dell RemoteActions**. Smluvní podmínky se nezobrazují, pokud v průběhu posledních dvou hodin proběhla relace.
2. Přečtěte si smluvní podmínky, přijměte je a klikněte na tlačítko **Další**.
Zástupce technické podpory může nyní provádět kontrolu a instalaci aktualizací ovladačů nebo spouštět kontroly hardwaru. Pokud je zjištěn problém, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zakážou se optimalizační dlaždice a zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvořit žádost o podporu k problému zjištěnému při kontrole](#) na straně 36.

Poskytování zpětné vazby

Když po ukončení určité aktivity zavřete uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist, zobrazí se dotazník ohledně celkové zkušenosti s aplikací SupportAssist pro domácí počítače.

 **POZNÁMKA:** Možnost dotazníku určeného k získání zpětné vazby je v současnosti k dispozici pouze u určitých modelech počítačů a v určitých oblastech.

Vaše připomínky budou důvěrné a pomohou společnosti Dell ke zlepšení produktů. Zpětnou vazbu můžete poskytnout po provedení jedné z následujících aktivit v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist:

- Kontrola počítače
- Optimalizace počítače
- Instalace aktualizace
- Odstraňování problémů s počítačem

Chcete-li dotazník přeskočit, klikněte na možnost **Možná příště** nebo okno **zákaznického průzkumu aplikace SupportAssist** zavřete. Když kliknete na možnost **Možná příště**, dotazník se dalších 15 dní nebude zobrazovat.

Chcete-li v rámci průzkumu provést hodnocení, zvolte počet hvězdiček a pak klikněte na tlačítko **Odeslat**. Pokud dáte tři a méně hvězdiček, máte možnost navrhnout vylepšení. Vložte své nápady na zlepšení do pole **Řekněte nám, jak bychom mohli tuto aplikaci zlepšit** a klikněte na tlačítko **Odeslat**.

Po dokončení dotazníku se možnost zaslat hodnocení objeví až po 90 dnech od chvíle, kdy v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist znovu provedete kteroukoli z výše uvedených činností.

Často kladené dotazy

Instalace a uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist

1. Jak zjistím číslo sestavení nainstalovaného operačního systému?

Proveďte následující kroky:

- Najděte a spusťte aplikaci **Spustit**.
- Zadejte příkaz **winver** a klikněte na tlačítko **OK**.

Zobrazí se číslo sestavení operačního systému, například OS Build 15063.1266.

2. Jak mohu zjistit, zda je v počítači nainstalována aplikace SupportAssist?

Pokud chcete ověřit, zda je aplikace SupportAssist nainstalována, postupujte podle následujících kroků:

- Přejděte do umístění **Ovládací panel > Programy > Programy a funkce**.
- Ověřte, zda se v seznamu programů nachází aplikace **Dell SupportAssist**.

Pokud se aplikace Dell SupportAssist nezobrazuje v seznamu programů, je nutné ji nainstalovat ručně. Viz [Instalace nástroje Install SupportAssist pro domácí počítače](#) na straně 11.

3. Jaké jazyky podporuje uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist?

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist podporuje 24 jazyků. Podporované jazyky jsou arabština, čínština (zjednodušená), čínština (tradiční), čeština, dánština, nizozemština, angličtina, finština, francouzština, kanadská francouzština, němčina, řečtina, hebrejština, maďarština, italština, japonština, korejština, norština, polština, portugalština (brazilská), ruština, španělština, švédština a turečtina. Pokyny ke změně jazykového nastavení najdete v tématu [Změna jazykového nastavení](#) na straně 12.

4. Mám v počítači nainstalovanou aplikaci SupportAssist, ale nemohu ji spustit. Jaký pro to může být důvod?

Aplikace SupportAssist vyžaduje k otevření rozhraní SupportAssist číslo portu 5700. Jestliže tento port používá nějaká jiná aplikace, SupportAssist se na počítači neotevře. Zajistěte, aby žádná jiná aplikace nepoužívala tento port, a poté znovu spusťte aplikaci SupportAssist.

5. Jak zkontroluji, jestli nějaká jiná aplikace používá port 5700?

Proveďte následující kroky:

- Najděte a spusťte aplikaci **Služby**.
- Na pravém panelu klikněte na položku **Dell SupportAssist**.
- Na levém panelu klikněte na položku **Zastavit**.
- V nabídce programů vyhledejte a otevřete aplikaci **Příkazový řádek**.
- Zadejte příkaz `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` a stiskněte klávesu Enter.
 - Pokud žádná aplikace port 5700 nepoužívá, nezobrazí se žádný výsledek.
 - Jestliže nějaká aplikace port 5700 používá, zobrazí se číslo portu a stav **LISTENING**.
- Restartujte službu **Dell SupportAssist**.

6. Spouštění aplikace SupportAssist trvá dlouho. Co mám dělat?

Pokud trvá otevření aplikace SupportAssist příliš dlouho, musíte restartovat službu SupportAssist. Proveďte následující kroky:

- Najděte a spusťte aplikaci **Služby**.
- Na pravém panelu klikněte na položku **Dell SupportAssist**.
- Na levém panelu klikněte na možnost **Zastavit** a pak na možnost **Restartovat**.

7. Když najedu na výrobní číslo nebo modelové číslo počítače, zobrazí se zpráva Neznámá záruka. Proč?

Oznámení **Neznámá záruka** se může zobrazovat z některého následujících důvodů:

- Aplikace SupportAssist není připojena k internetu. Přejděte na stránku **Odstraňování problémů**, kde najdete kroky k vyřešení potíží s připojením k internetu.
- Váš počítač se připojuje k internetu pomocí proxy serveru. Nezapomeňte provést nastavení proxy v aplikaci SupportAssist. Viz [Konfigurace nastavení Internetu](#) na straně 14.

- Počítač zřejmě nemá platnou záruku. Potřebujete-li pomoc, spojte se s technickou podporou společnosti Dell.

8. Mohu aktualizovat systém BIOS v počítači s povolenou funkcí BitLocker?

Před aktualizací systému BIOS se doporučuje v počítači zakázat šifrování BitLocker.

9. V současnosti na mém počítači běží aplikace SupportAssist ve verzi 3.9.2. Proč nemohu provést update na nejnovější verzi?

Zřejmě máte na počítači operační systém Windows 10 RS3 nebo starší. K updatu aplikace SupportAssist na verzi 3.10 nebo novější je třeba provést upgrade operačního systému na verzi Windows 10 RS4 nebo novější.

Odstraňování problémů s aplikací SupportAssist na dálku

1. Když kliknu na možnost Spustit relaci DellConnect a přijmu smluvní podmínky, pracovník podpory nemá vzdálený přístup k mému počítači. Co mám dělat?

Požádejte pracovníka podpory, aby odpojil aktuální relaci a zahájil novou relaci služby DellConnect.

2. Proč se zobrazuje zpráva, že není zobrazena žádná aktivní relace Dell RemoteAssist, když kliknu na možnost Zahájit relaci?

Relaci Dell RemoteAssist můžete zahájit pouze tehdy, když je vyvolána pracovníkem technické podpory Dell. Chcete-li předejít této chybě, klikněte na možnost **Zahájit relaci** poté, co je relace vyžádána.

Optimalizace aplikace SupportAssist

1. Kde mohu zjistit podrobnosti o změnách, které byly v mém počítači provedeny během plánované nebo ručně spuštěné optimalizace?

Aplikace SupportAssist uchovává podrobnosti veškerých událostí a akcí provedených za posledních 90 dnů. Podrobnosti o měsíci, týdnu nebo konkrétním dni lze zobrazit na stránce **Historie**.

2. Proč aplikaci SupportAssist trvá provedení optimalizací déle, než je doba uvedená na dlaždicích?

Čas uvedený na dlaždicích optimalizace počítače představuje pouze odhad založený na konfiguraci vašeho počítače. Skutečný čas potřebný k provedení optimalizací se od odhadu může lišit.

3. Během optimalizace přestala aplikace SupportAssist fungovat. Co mám dělat?

Aplikaci SupportAssist zavřete a znovu spustíte, poté zkuste optimalizaci spustit znovu. Pokud problém přetrvává, proveďte tyto kroky:

- a. Najděte a spusťte aplikaci **Služby**.
- b. Na pravém panelu klikněte na položku **Dell SupportAssist**.
- c. Na levém panelu klikněte na možnost **Zastavit** a pak na možnost **Restartovat**.

Dodací údaje pro expedici náhradních dílů

1. Jak mohu upravit své kontaktní a dodací údaje?

Postup aktualizace kontaktních a dodacích údajů najdete v tématu [Aktualizace kontaktních a dodacích informací](#) na straně 13.

2. Mohu změnit kontaktní a dodací údaje při vytváření žádosti o podporu?

Ano, kontaktní a dodací údaje můžete změnit při vytváření žádosti o podporu.

3. Proč bych měl zadávat své dodací údaje u problému bez dílu k odeslání?

Pokud je po provedení analýzy jako původní příčina problému určena chyba hardwaru, bude dodací adresa využita při zaslání náhradního dílu. Pokud jste při registraci do aplikace SupportAssist zadali svou dodací adresu, načte se vaše dodací adresa automaticky předtím, než odešlete problém.

Upozornění aplikace SupportAssist

1. Jak zakázat oznámení aplikace SupportAssist?

Pokyny k vypnutí oznámení aplikace SupportAssist najdete v tématu [Deaktivace oznámení aplikace SupportAssist](#) na straně 18.

2. Omylem jsem zrušil oznámení o chybě. Jak a kde oznámení znovu najdu, abych si přečetl podrobnosti o chybě?

Pokud zrušíte oznámení, zobrazí se znovu za šest hodin nebo po restartování počítače.

3. Nedostávám oznámení o aktualizacích ovladačů. Co mám dělat?

Pokud platnost vašeho servisního tarifu vypršela, aplikace SupportAssist nezobrazuje oznámení pro aktualizace ovladačů dostupné pro váš počítač. Pokud chcete dostávat oznámení o aktualizacích ovladačů, je nutné obnovit servisní tarif.

Kontrola hardwaru v aplikaci SupportAssist

1. Mohu naplánovat kontrolu hardwaru?

Ano, můžete naplánovat kontrolu hardwaru. Pokyny k naplánování kontroly hardwaru najdete v tématu [Plánování automatických kontrol a optimalizací](#) na straně 15.

2. V mém počítači dochází k chybě hardwaru. Proč ji aplikace SupportAssist neodhalí?

Pokud není rozpoznána žádná chyba hardwaru, zkontrolujte, zda jsou v počítači spuštěny služby SupportAssist. Jak ověřit, zda jsou služby SupportAssist spuštěny:

- a. Najděte a spusťte aplikaci **Služby**.
- b. Zkontrolujte, zda je u následujících služeb uveden v počítači stav **Spuštěno**:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support
 - Dell Client Management Service

3. Když provedu kontrolu hardwaru, výsledek kontroly na stránce Historie se zobrazí jako Nesprávná konfigurace. Na dlaždici Kontrola hardwaru se ale nezobrazuje žádné oznámení. Proč?

Když se aplikaci SupportAssist nepodaří při kontrole hardwaru zkontrolovat nějakou součást, zobrazí se stav **Nesprávná konfigurace**. Proto se na dlaždici **Kontrola hardwaru** zobrazí oznámení. Aplikace SupportAssist zkontroluje komponentu znovu při následující ruční nebo automatické kontrole.

Dell Migrate

1. Kde lze najít souhrnné informace o souborech a nastaveních, které byly přesunuty pomocí služby Dell Migrate?

Chcete-li zobrazit soubory a nastavení, které byly přesunuty během poslední relace, přejděte na domovskou stránku služby Dell Migrate a klikněte na možnost **Zobrazit shrnutí**. Souhrnné informace o všech souborech a nastaveních přesunutých během posledních 90 dní lze rovněž zobrazit na stránce **Historie**.

2. Proč mě aplikace Dell Data Assistant vybízí k použití funkce Windows Reset, když mám na počítači nainstalovanou aplikaci Dell SupportAssist OS Recovery?

Aplikace Dell Data Assistant vás vybízí k vymazání počítače pomocí služby Dell Reset pouze v případě, že máte na počítači nainstalovanou aplikaci Dell SupportAssist OS Recovery verze 5.3 a novější. Jestliže je na počítači nainstalovaná nižší verze aplikace Dell SupportAssist OS Recovery, je třeba použít funkci Windows Reset.

3. Během migrace dat se zobrazuje chyba „Migraci nelze dokončit“. Jaký pro to může být důvod?

Zřejmě používáte zastaralou verzi nástroje Dell Data Assistant. Stáhněte si nejnovější verzi ze stránek <https://www.dell.com/Migrate> a opakujte migraci. Ověřte, že aplikace SupportAssist také běží v nejnovější verzi.

4. Proč se průběh migrace po určitém procentuálním nárůstu zastaví?

Může jít o nedostatečná přístupová oprávnění k určitým souborům uživatele. Ověřte, že jste přihlášení k počítači jako správce a že soubory, které se snažíte přesunout, nenáleží do účtu jiného uživatele.

5. Migrace dat selhala s chybou „Tento počítač není připojený k síti“. Jaký pro to může být důvod?

Tato chyba se může objevit, když během migrace dojde k odpojení sítě. Popis opravy sítě a opakování migrace naleznete v části **Odstraňování problémů s odpojením sítě během migrace** v *uživatelské příručce společnosti Dell k migraci*, dostupné na stránce dokumentace k nástroji [Dell Data Assistant](#).

Zdroje pro nástroj SupportAssist pro domácí počítače

Tato sekce obsahuje informace o zdrojích s dokumentací a jiné důležité odkazy na další informace o nástroji SupportAssist pro domácí počítače.

Tabulka 13. Zdroje pro nástroj SupportAssist pro domácí počítače

Obsah	Zdroj	Přejít na
minimální požadavky, instalace a vlastnosti produktu	Uživatelská příručka aplikace SupportAssist pro domácí počítače, verze 3.10.3	Příručka k nástroji SupportAssist pro domácí počítače
Nové funkce, vylepšení, známé problémy a omezení této verze	Informace o vydání k aplikaci SupportAssist pro domácí počítače, verze 3.10.3	
Výuková videa zaměřená na funkce aplikace SupportAssist pro domácí počítače	Playlist SupportAssist pro domácí počítače	YouTube
Komunitní otázky o aplikaci SupportAssist pro domácí počítače	Komunitní fórum	Komunita SupportAssist pro domácí počítače

Kontaktujte společnost Dell

Společnost Dell nabízí několik možností online a telefonické podpory a služeb. Jejich dostupnost závisí na zemi resp. regionu a produktu a některé služby nemusí být ve vaší oblasti k dispozici. Pokud nemáte aktivní internetové připojení, lze kontaktní informace nalézt na nákupní faktuře, balícím seznamu, účtence nebo v produktovém katalogu společnosti Dell.

Kroky

1. Chcete-li kontaktovat společnost Dell ohledně prodeje, technické podpory nebo zákaznického servisu, proveďte následující postup:
 - a. Přejděte na adresu <https://www.dell.com/support>.
 - b. Zvolte zemi nebo oblast v rozbalovací nabídce ve spodní části stránky.
 - c. Klikněte na **Kontaktovat oddělení podpory** a zvolte vhodný odkaz na podporu.
2. Návody a dokumenty naleznete následovně:
 - a. Přejděte na adresu <https://www.dell.com/support>.
 - b. Click **Browse all products**.
 - c. Zvolte příslušnou kategorii produktu a poté zvolte požadovaný produkt.
 - d. Chcete-li zobrazit nebo stáhnout návody a dokumenty, klikněte na kartu **Dokumentace**.
K návodům a dokumentům pro nástroje servisních služeb je možné přímo přistupovat ze stránek <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.