

SupportAssist til hjemmecomputere, version 3.10.3

Brugervejledning



Bemærk, forsigtig og advarsel

 **BEMÆRK:** En NOTE angiver vigtige oplysninger, som hjælper dig med at bruge produktet bedre.

 **FORSIGTIG:** **FORSIGTIG** angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data, og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.

 **ADVARSEL:** **ADVARSEL** angiver risiko for tingskade, legemsbeskadigelse eller død.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1: Introduktion.....	5
Nøglefunktioner.....	5
Formål med dokumentet.....	5
Publikum.....	5
Nye funktioner og forbedringer.....	6
Understøttede pc'er.....	6
Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner.....	6
Andre servicetilbud.....	8
Kapitel 2: Kom godt i gang med SupportAssist til hjemmecomputere.....	10
Minimumskrav til pc'en.....	10
Installer SupportAssist til hjemmecomputere.....	10
Brugergrænsefladen i SupportAssist.....	11
Skift sprogindstilling.....	12
Opret en SupportAssist-profil.....	12
Opret en Dell Min konto.....	13
Log på med en social mediekonto.....	13
Opdater kontakt- og leveringsoplysninger.....	13
Brug en anden SupportAssist-profil.....	13
Konfigurer internetindstillinger.....	14
Planlagte scanninger og optimeringer.....	14
Planlæg automatiske scanninger og optimeringer.....	14
Manuel opdatering af SupportAssist.....	15
Meddelelser.....	15
Meddelelser i SupportAssist-brugergrænsefladen.....	15
Meddelelser i Windows Handlingscenter.....	16
Bannere på SupportAssist-hjemmesiden.....	17
Deaktiver SupportAssist-meddelelser.....	18
Fjern SupportAssist.....	18
Kapitel 3: Oversigt over systemnulstilling og reparation.....	19
Gendan din PCs fabriksindstillinger.....	19
Nulstil din pc, og opdater operativsystemet.....	20
Konfigurerer systemreparationsindstillinger.....	20
Reparer din pc.....	20
Kapitel 4: Oversigt over Dell Migrate.....	22
Migrer data fra en gammel pc til en ny.....	23
Slet og nulstil gammel pc.....	24
Kapitel 5: Oversigt over drivere og downloads.....	25
Alvorlighetskategorisering for opdateringer.....	25
Installer driveropdateringer.....	25
Fjern driveropdateringer.....	26

Meddelelser på Hent drivere og downloads-flisen.....	26
Kapitel 6: Scanning af pc'ens hardware.....	27
Scanne en bestemt hardwarekomponent.....	27
Køre en hurtig hardwarescanning.....	28
Kør en stresstest.....	28
Kapitel 7: Optimering af din pc.....	30
Slet filer.....	30
Finjuster pc'ens ydeevne.....	30
Optimer netværk.....	31
Fjern virusser og malware.....	31
Fjern potentielt uønskede programmer.....	31
Kør alle pc-scanninger og optimeringer.....	32
Kapitel 8: Virtual assistant – oversigt.....	34
Kapitel 9: Oprettelse af supportanmodning.....	35
Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning.....	35
Opret en supportanmodning manuelt.....	36
Siden Oplysninger om problem.....	36
Side med oversigt over problemer.....	37
Dele, der kan afsendes.....	37
Kapitel 10: Oversigt over fejlfinding.....	38
Kapitel 11: Oversigt over historik.....	39
Kapitel 12: Sådan får du support.....	40
Send filer til Dells tekniske support.....	40
Afsend logfiler til Dells tekniske support.....	41
Fjernfejlsøgning.....	41
Tillad fjernfejlsøgning ved brug af RemoteAssist.....	41
Tillad fjernfejlfinding ved brug af fjernhjælp.....	42
Kapitel 13: Giv feedback.....	43
Kapitel 14: Ofte stillede spørgsmål.....	44
Kapitel 15: SupportAssist til hjemmecomputere – ressourcer.....	47
Kapitel 16: Kontakt Dell.....	48

Introduktion

SupportAssist automatiserer support fra Dell ved proaktivt og prædiktivt at identificere hardware- og softwareproblemer på din pc. SupportAssist håndterer problemer med pc'ens ydeevne og stabilisering, forhindrer sikkerhedstrusler, overvåger og registrerer hardwareproblemer og automatiserer engagementsprocessen med Dells tekniske support. Afhængigt af din Dell-serviceplan automatiserer SupportAssist ligeledes oprettelsen af supportanmodninger for problemer, der registreres under en scanning. Du kan få oplysninger om SupportAssist-funktionerne for forskellige serviceplaner under [Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner](#) på side 6.

BEMÆRK: I dette dokument refererer udtrykket pc til bærbare computere, stationære pc'er, gateways og indlejrede pc'er fra Dell.

SupportAssist giver dig mulighed for at optimere din pc ved at fjerne uønskede filer, optimere netværksindstillinger, finindstille pc'ens ydeevne og fjerne virus og malware. Det identificerer også nye driveropdateringer til din pc.

SupportAssist indsamler og sender de nødvendige pc-oplysninger sikkert til Dells tekniske support. De indsamlede oplysninger gør Dell i stand til at levere en forbedret, effektiv og hurtig supportoplevelse.

SupportAssist til hjemmecomputere fungerer i overensstemmelse med Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 og kan bruges sammen med hjælpeteknologier som skærmlæser, skærmforstørrelse og software til stemmegenkendelse.

BEMÆRK: Brug ikke pc'ens mus til at navigere i SupportAssist-brugergrænsefladen, mens der anvendes hjælpeteknologier. Naviger kun ved hjælp af pc'ens tastatur.

Nøglefunktioner

- Forudsigende og proaktiv registrering af og underretning om problemer.
- Scan manuelt eller automatisk efter driveropdateringer til din pc.
- Scan din pc-hardware manuelt eller automatisk for at finde problemer.
- Automatisk oprettelse af en supportanmodning for et hardwareproblem, der bliver registreret på din pc.
- Manuel oprettelse af en supportanmodning for et problem på din pc.
- Ryd op i midlertidige filer, optimer netværksforbindelser, finjuster pc'ens ydeevne, og fjern virus og malware.
- Gå øjeblikkeligt tilbage til et tidligere tidspunkt på din pc, så du kan løse startproblemer eller andre ydeevneproblemer.
- Gem en kopi af dine personlige filer på din lokale harddisk eller en ekstern lagerenhed under nulstillingen af pc'en.
- Installer operativsystemet fra fabrikken, eller opgrader til det nyeste operativsystem, der findes til din pc.
- Giver medarbejdere fra Dells tekniske support adgang til at fjerne starte driver- og hardwarescanninger på din pc med henblik på fejlfinding og løsning af problemer.
- Overfør filer og indstillinger til din nye Dell-pc fra din gamle pc ved hjælp af Dell Migrate-tjenesten.

BEMÆRK: De muligheder for SupportAssist, der findes for et system, varierer afhængigt af pc'ens Dell-serviceplan.

Formål med dokumentet

Dette dokument indeholder oplysninger om brug af SupportAssist til hjemmecomputere på 64-bit Windows 10 RS4 og nyere operativsystemversioner.

Publikum

Dette dokument er beregnet til brugere, der overvåger deres pc'er, som kører SupportAssist til hjemmecomputere. Dette dokument kan også bruges af medarbejdere i organisationer, der ikke har en it-administrator og selv overvåger deres pc'er vha. SupportAssist.

Nye funktioner og forbedringer

Fejlrettelser

Understøttede pc'er

SupportAssist understøttes af følgende Dell-pc'er med 64-bit Windows 10 RS4 og nyere operativsystemversioner:

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

 **BEMÆRK:** SupportAssist understøttes ikke på virtuelle maskiner.

Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner

SupportAssist registrerer proaktivt og prædiktivt hardware- og softwareproblemer, der kan forekomme på pc'en, og underretter dig om dem. Afhængigt af din Dell-serviceplan automatiserer og iværksætter SupportAssist dit engagement med Dells tekniske support.

Nedenstående tabel indeholder en oversigt over de SupportAssist-funktioner, der findes på pc'er med aktive Basic-, Premium Support-, ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support Plus og Dell Software Support (DSS)-serviceplaner:

 **BEMÆRK:** DSS fås kun til pc'er i XPS-, Alienware-, Inspiron- og G-serien i USA, med en aktiv Basic- eller udløbet serviceplan.

Tabel 1. Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner

SupportAssist-muligheder	Beskrivelse	Dell-serviceplaner					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Planlæg hardware- og softwarescanninger	Du kan planlægge hardware- og softwarescanninger afhængigt af dine præferencer. SupportAssist udfører scanningerne ud fra planen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuel oprydning i filer	Du kan rydde midlertidige, overflødige og andre uønskede filer fra pc'en.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finjuster pc'ens ydeevne manuelt	Du kan justere strømindstillinger, registreringsfiler og hukommelsesallokeringer for at finjustere pc'ens ydeevne.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Optimer netværksforbindelser manuelt	Du kan optimere netværksforbindelser ved at tilpasse indstillingerne, så du	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabel 1. Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner (fortsat)

SupportAssist-muligheder	Beskrivelse	Dell-serviceplaner					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
	får et effektivt og driftssikkert netværk.						
Manuel fejlfinding af problemer	Du kan løse almindelige pc-problemer ved hjælp af de trinvisse anvisninger og videovejledninger, der findes på fejlfindingssiden.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Scan og opdater drivere manuelt	Du kan manuelt scanne og installere de driveropdateringer, som findes til din pc.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dele til selv-afsendelse gennem manuelle scanninger	Hvis der under manuelle scanninger registreres et problem angående dele, der er dækket af garantien, bliver du bedt om at bekræfte din forsendelsesadresse, så vi kan afsende udskiftningsdelen.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Dele til selv-afsendelse gennem automatiske scanninger	Hvis der under automatiske scanninger registreres et problem angående dele, der er dækket af garantien, bliver du bedt om at bekræfte din forsendelsesadresse, så vi kan afsende udskiftningsdelen.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Anmod om at få assistance på stedet til udskiftning af en del, du selv kan udskifte ¹	Du kan anmode om at få besøg af en servicetekniker til udskiftning af en del, du selv kan udskifte, på det sted, hvor du befinder dig.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Oprettelse af automatiseret supportanmodning	Hvis der registreres et problem under en planlagt scanning, oprettes der automatisk en supportanmodning, og en medarbejder fra Dells tekniske support kontakter dig for at løse problemet.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Manuel oprettelse af en supportanmodning	Du kan oprette en supportanmodning manuelt om et problem, som SupportAssist ikke har registreret.	✗	✓	✓	✓	✓	✓

Tabel 1. Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner (fortsat)

SupportAssist-muligheder	Beskrivelse	Dell-serviceplaner					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Fjern virusser og malware manuelt ²	Isoler, fjern og gendan filer, der er ødelagt af virusser og malware, for at holde pc'en beskyttet.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Forudsigende problemregistrering og oprettelse af supportanmodninger til forebyggelse af fejl ³	Hvis der registreres en mulig fejl med en del, får du tilsendt en meddelelse. SupportAssist åbner en supportanmodning, og en medarbejder fra Dells tekniske support kontakter dig med henblik på afsendelse af udskiftningsdelen.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Underret om pc-optimeringsproblemer, der registreres under planlagte scanninger	En meddelelse vises i Windows Handlingscenter om pc-optimeringsproblemer, som registreres under planlagte scanninger.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Automatiske pc-optimeringer ³	SupportAssist optimerer automatisk pc'en under automatiske scanninger.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Angiv foretrukket kontakttidspunkt ⁴	Du kan angive dit foretrukne kontakttidspunkt. En medarbejder fra Dells tekniske support kontakter dig kun i den angivne periode.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Assistance på stedet til udskiftning af dele, du selv kan udskifte, tilbydes kun i bestemte regioner.

2 Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.

3 Fejlregistrering ved forudsigende analyser inkluderer harddiske, solid state-drev, batterier, varme- og desktopblæsere.

4 Foretrukket kontakttidspunkt kan kun angives af kunder i USA eller Canada.

Andre servicetilbud

Sammen med de eksisterende SupportAssist-funktioner kan du tilkøbe andre services til din pc.

I følgende tabel vises de services, du kan købe til din pc:

Tabel 2. Andre servicetilbud

Servicetilbud	Beskrivelse	Tilgængelighed
Dell Software Support (DSS)	Aktiver automatiske softwareoptimeringer samt funktioner til fjernelse af virus og malware på en pc med en Basic-serviceplan eller en udløbet serviceplan. Du kan få mere information om SupportAssist-funktionerne, der er tilgængelige	Fås til pc'er i XPS-, Alienware-, Inspiron- og G-serien i USA med en aktiv Basic- eller udløbet serviceplan.

Tabel 2. Andre servicetilbud (fortsat)

Servicetilbud	Beskrivelse	Tilgængelighed
	i DSS-serviceplanen, under Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner på side 6.	
Dell Migrate	<p>Du kan nu trygt migrere dine personlige data og programmer til din nye pc fra en hvilken som helst pc med Windows-operativsystem. Når du har migreret dine data, kan du slette og nulstille din gamle pc, før du sælger, forærer eller giver den i bytte.</p> <p>i BEMÆRK: I dette dokument henviser udtrykket data til filer og indstillinger, som du ønsker at migrere til en anden pc. Udtrykket gammel pc henviser til den pc, hvorfra dine data migreres, og ny pc henviser til den Dell-pc, hvortil dine data migreres.</p>	<p>Fås til Inspiron-, G Series-, XPS- og Alienware-pc'er i visse områder. Se listen over understøttede områder i afsnittet Supported locales (Understøttede sprog) i <i>Dell Migrate User's Guide</i>, der findes på dokumentationssiden Dell Data Assistant.</p>


Kom godt i gang med SupportAssist til hjemmecomputere

SupportAssist er forudinstalleret på alle pc'er, der sendes fra Dells produktionsfaciliteter. Hvis SupportAssist ikke er forudinstalleret, skal du følge vejledningen i dette afsnit for at installere, opsætte og anvende SupportAssist.

Minimumskrav til pc'en

Nedenstående skema angiver minimumskravene for installation og brug af SupportAssist:

Tabel 3. Minimumskrav til pc'en

Særlige	Krav
Operativsystem	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 og nyere (kun 64-bit) • Microsoft Windows 11
Software	Microsoft .NET Framework 4.7.2  BEMÆRK: Hvis du ikke allerede har Microsoft .NET Framework 4.7.2, installerer SupportAssist den nyeste version af Microsoft .NET Framework på pc'en.
Webbrowser	Microsoft Edge eller Internet Explorer 10 og nyere
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Hukommelse (RAM) – 2 GB til Windows 10 og 4 GB til Windows 11 • Ledig harddiskplads – 1 GB
Netværk	Internetforbindelse
Porte	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 – til at åbne SupportAssist-brugergrænsefladen • 9012 – til at kommunikere med Dell SupportAssist-service • 8883, 8884, 8885 eller 8886 – til at kommunikere med Dell Support-websitet • 28283 – til at danne par mellem din Dell-pc og en hvilken som helst anden pc med henblik på datamigration. • 28100-28700 – til at migrere dine data til din Dell-pc fra en hvilken som helst anden pc Pc'en skal kunne oprette forbindelse til følgende destinationer: <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


Installer SupportAssist til hjemmecomputere

Som standard er SupportAssist installeret på alle pc'er, der sendes fra Dell-fabrikken. Hvis SupportAssist ikke er installeret på din pc, kan du downloade og installere SupportAssist manuelt.

Forudsætninger

- Pc'en skal opfylde minimumskravene for installation og brug af SupportAssist. Se [Minimumskrav til pc'en](#) på side 10.
- Du skal være logget på som administrator.

Trin

1. Besøg www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Klik på **Download nu**.
Filen SupportAssistInstaller.exe downloades.
3. Dobbeltklik på filen SupportAssistInstaller.exe.
Installationsstatussen vises i vinduet **SupportAssist Installer**, og der oprettes en genvej på skrivebordet efter installationen.
 **BEMÆRK:** På pc'er, hvis operativsystem har et buildnummer, der er større end eller lig med 16299, oprettes genvejen ikke.
4. Klik på **Start**.
Brugergrænsefladen i SupportAssist til hjemmecomputere vises.

Brugergrænsefladen i SupportAssist

Brugergrænsefladen i SupportAssist indeholder følgende sider:

- Hjem
- [Fejlfinding](#)
- [Historik](#)
- [Få support](#)

Når du åbner SupportAssist for første gang eller ikke har udført nogen scanninger eller optimering, vises standardudgaven af siden **Start**. Klik på **Start nu** for at starte alle scanningerne og optimeringerne.


Hvis du har kørt scanninger eller optimeringer tidligere, vises følgende oplysninger på siden **Start** og siden **Historik**:

- Mængde plads, der blev frigjort, på harddisken
- Antal installerede driveropdateringer eller antal tilgængelige driveropdateringer
- Antal optimerede filer
- Antal virus eller malware fjernet

Den aktuelle Dell-serviceplan for din pc og andre tilgængelige serviceplaner for din pc vises også. Når du klikker på den aktuelle serviceplan, vises de services, der er inkluderet i den pågældende serviceplan. Når du klikker på en anden tilgængelig serviceplan, vises en mulighed for at opgradere din serviceplan.

For at udføre en scanning eller optimering skal du klikke på . Afhængig af din pc's serviceplan vises følgende fliser: Du kan få oplysninger om SupportAssist-funktionerne for forskellige serviceplaner under [Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner](#) på side 6.

- **Hent drivere og downloads**
- **Scan hardware**
- **Slet filer**
- **Finjuster ydeevne**
- **Optimer netværk**
- **Fjern virus og malware**

 **BEMÆRK:** Hvis der registreres et kritisk hardwareproblem på pc'en, deaktiveres alle fliserne for pc-optimering, indtil du opretter en supportanmodning.

 **BEMÆRK:** Hvis du ikke har administratorrettigheder på pc'en, er det kun flisen **Scan hardware**, der aktiveres.

Hvis der er flere servicetilbud fra Dell til din pc, vises et link, hvor du kan gennemse, købe eller bruge dem, i den nederste rude. Se [Andre servicetilbud](#) på side 8 for at få oplysninger om servicetilbud fra Dell.

Når du holder markøren over servicekoden, vises modelnummeret og følgende oplysninger:

- **Garantioplysninger** – pc'ens serviceplan, servicetilbud samt startdato og udløbsdato.
- **Servicekode** – pc'ens unikke identifikator. Servicekoden er et alfanumerisk id.
- **Ekspresservicenummer** – nummersekvensen, der kan bruges i forbindelse med automatisk telefonsupport, f.eks. 987-674-723-2.
- **Hukommelse** – mængden af RAM, som er installeret i pc'en, f.eks. 16 GB.
- **Processor** – pc'ens processor, f.eks. Intel Core i5 6200U.

- **Operativsystem** – det installerede operativsystem på pc'en, f.eks. Microsoft Windows 10 Pro.

Skift sprogindstilling

Om denne opgave

SupportAssist fås på 24 sprog. Som standard er SupportAssist indstillet til det samme sprog som operativsystemets sprog. Du kan skifte sproget til et, du foretrækker.

Trin

1. I øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på indstillingsikonet og klikke på **Vælg sprog**. Listen over sprog vises.
2. Vælg dit foretrukne sprog.
3. Klik på **Ja** for at genstarte SupportAssist og anvende det valgte sprog.
SupportAssist genstarter på det valgte sprog, og et ✓ vises ud for det valgte sprog.

Opret en SupportAssist-profil

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

En SupportAssist-profil giver dig mulighed for at modtage de automatiserede supportfunktioner, der er tilgængelige baseret på din pc's serviceplan. Du kan oprette en SupportAssist-profil ved hjælp af din Dell My Account eller din konto fra et socialt medie.

Trin

1. I det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på **Profil** og klikke på **Udfyld profil**.
 - Hvis du ikke har accepteret vilkår og betingelser for SupportAssist, vises en meddelelse. Klik på linket **Læs vilkår og betingelser for SupportAssist**, acceptér vilkårene og betingelserne, klik på **Gem**, og prøv derefter igen.
 - Hvis SupportAssist ikke kan oprette forbindelse til internettet, vises en meddelelse. Klik på de fejlfindingslinks, der vises under fejlmeddelelsen, for at afhjælpe problemet og prøve igen.
2. På siden Dell Min konto **Log på** skal du udføre et af følgende trin:
 - Hvis du allerede har en Dell Min konto og ønsker at logge på med en engangsadgangskode, skal du gøre følgende:
 - a. Aktiver til/fra-knappen **Send en mail med en engangsadgangskode**.
 - b. Indtast din e-mailadresse, og klik på **Send adgangskode** for at modtage en adgangskode i din indbakke.
 - c. Indtast adgangskoden, og klik på **Log på**.
 - Hvis du allerede har en Dell Min konto, skal du indtaste loginoplysninger for Dell Min konto og derefter klikke på **Log på**.
 - Hvis du ikke har en Dell Min konto, skal du oprette en konto for at kunne logge på. Se [Opret en Dell Min konto](#) på side 13.
 - Log på med en social mediekonto. Se [Log på med en social mediekonto](#) på side 13.
3. På siden **Kontakt- og leveringsadresse** skal du angive dine kontakt- og leveringsoplysninger.
4. Vælg din foretrukne kontaktmetode og dit foretrukne tidspunkt at blive kontaktet.
 - ⓘ **BEMÆRK:** Indstillingen for foretrukket kontakttidspunkt gælder kun for pc'er med en aktiv Premium Support- eller Premium Support Plus-plan i USA eller Canada.
5. For at tilføje en sekundær kontakt skal du vælge **Tilføj sekundær kontakt** og angive oplysningerne.
6. Hvis du vil have SupportAssist til automatisk at oprette en supportanmodning, skal du fjerne markeringen fra afkrydsningsfeltet **Opret supportanmodninger automatisk**.
 - ⓘ **BEMÆRK:** Muligheden for oprettelse af automatiske supportanmodninger findes kun på pc'er med en aktiv ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- eller Premium Support Plus-serviceplan.
7. Klik på **Færdig**.
 - Hvis leveringsoplysningerne er ugyldige, vises der en meddelelse om, at oplysningerne skal opdateres. Klik på **Opdater og afslut** for at opdatere oplysningerne.


- Hvis leveringsoplysningerne er gyldige, vises fornavnet og efternavnet i det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen.

Opret en Dell Min konto

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Trin

1. I afsnittet **Opret en konto** på siden Dell Min konto **Log på** skal du indtaste fornavn, efternavn, e-mailadresse og adgangskode.
 **BEMÆRK:** Adgangskoden skal indeholde et stort bogstav, et lille bogstav og et tal. Adgangskodens længde skal være mellem 8-12 tegn.
2. Indtast adgangskoden igen.
3. Klik på **Opret konto**.
Der oprettes en Dell Min konto, og du logges på SupportAssist.

Log på med en social mediekonto

Forudsætninger

- Du skal være logget på som administrator.
- Du skal have en gyldig konto på en af følgende sociale medieplatforme:
 - Google Plus
 - Facebook

Trin

1. På siden Dell Min konto **Log på** skal du klikke på det ønskede ikon for et socialt medie.
2. På login-siden for det pågældende sociale medie skal du indtaste brugernavnet eller e-mailadressen og adgangskoden i de relevante felter.
3. Klik på **Log på**.
En Dell Min konto oprettes med de loginoplysninger, du indtastede, da du loggede på din sociale mediekonto.

Opdater kontakt- og leveringsoplysninger

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Trin

1. I det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på **brugernavn** og på **Profildetaljer**. Siden **Kontakt- og leveringsadresse** vises.
2. Opdater de ønskede oplysninger, og klik på **Udført**.
 - Hvis leveringsoplysningerne er ugyldige, vises der en meddelelse om, at oplysningerne skal opdateres. Klik på **Opdater og afslut** for at opdatere oplysningerne.
 - Hvis leveringsoplysningerne er korrekte, vises siden **Start**.

Brug en anden SupportAssist-profil

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Trin

1. I det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på *brugernavnet* og derefter på **Brug en anden profil**.
2. Klik på **Fortsæt**.
Den nuværende profil er deaktiveret, adgang til de gemte kontakt- og forsendelsesoplysninger er blevet fjernet, og siden **Start** vises. Et link til oprettelse af en profil vises i det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen. Se [Opret en SupportAssist-profil](#) på side 12.

Konfigurer internetindstillinger


Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

Din pc skal være tilsluttet til en aktiv internetforbindelse for at anvende de automatiserede supportfunktioner i SupportAssist. Du kan konfigurere SupportAssist til at oprette forbindelse til internettet direkte eller gennem en proxyserver.

Trin

1. I det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på indstillingsikonet, klikke på **Indstillinger** og derefter klikke på **Internet**.
2. Hvis SupportAssist kan oprette forbindelse til internettet direkte, skal du vælge **Opret forbindelse direkte**.
3. Hvis SupportAssist skal oprette forbindelse til internettet ved hjælp af et proxynetværk, skal du udføre følgende trin:
 - a. Vælg **Opret forbindelse med proxy**.
Proxyindstillingsfelterne vises.
 - b. Indtast oplysningerne om adresse, portnummer, brugernavn og adgangskode.
 **BEMÆRK:** Du kan maksimalt indtaste fem cifre som portnummer.
4. Klik på **Gem**.
Internetindstillingerne konfigureres, og siden **Start** vises.

Planlagte scanninger og optimeringer

SupportAssist scanner som standard din pc for at registrere hardwareproblemer, driveropdateringer og nødvendige pc-optimeringer. Som standard afhænger scanningsfrekvensen af din pc's serviceplan.

Hvis der registreres en vigtig driveropdatering, et hardwareproblem eller en virus eller malware under scanningen, vises en meddelelse. Meddelellestypen afhænger af det operativsystem, der er installeret på din pc. Hvis pc'en har en aktiv ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan, optimerer SupportAssist automatisk pc'en efter scanningen.

Planlæg automatiske scanninger og optimeringer

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

SupportAssist scanner som standard din pc for at registrere hardwareproblemer, driveropdateringer og nødvendige pc-optimeringer. Som standard afhænger scanningsfrekvensen af din pc's serviceplan. Hvis der registreres en vigtig driveropdatering, et hardwareproblem eller en virus eller malware under scanningen, vises en meddelelse. Meddelellestypen afhænger af det operativsystem, der er installeret på din pc. Hvis pc'en har en aktiv ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan, optimerer SupportAssist automatisk pc'en efter scanningen. Du kan vælge foretrukket tidspunkt, frekvens og dag, hvor du ønsker, at SupportAssist skal scanne din pc.

Trin

1. I det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på indstillingsikonet, klikke på **Indstillinger** og derefter klikke på **Planlæg scanninger og optimeringer**.
2. Sørg for, at afkrydsningsfeltet **Slå automatiske systemscanninger og -optimeringer til** er markeret.
3. Vælg tidspunkt, hyppighed og dag for, hvornår du vil køre scanningen.
Viser datoen for den næste planlagte scanning.
4. Klik på **Gem**.
De automatiske scanninger og optimeringer er planlagt, og siden **Start** vises.

Manuel opdatering af SupportAssist

Forudsætninger



- Du skal være logget på som administrator.
- Du skal have oprettet en SupportAssist-profil. Se [Opret en SupportAssist-profil](#) på side 12.

Om denne opgave

Opdatering af SupportAssist sikrer, at de nyeste SupportAssist-funktioner findes på din pc. Hvis der findes en nyere version, opdaterer SupportAssist automatisk til den nye version. Hvis det er nødvendigt, kan du også tjekke og opdatere SupportAssist manuelt.

 **BEMÆRK:** Opdateringer til SupportAssist er ikke tilgængelige til pc'er, der kører operativsystemet Windows 7.

Trin

1. I øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på indstillingsikonet og derefter klikke på **Om**. SupportAssist kontrollerer automatisk, om der findes en nyere version af SupportAssist.
 - Hvis der ikke findes en opdatering, vises et  og en meddelelse om, at den nyeste version af SupportAssist er installeret.
 - Hvis der findes en nyere version af SupportAssist, vises  og linket **Opdater nu**.
2. Klik på **Opdater nu**.

Resultater

Den nyeste version af SupportAssist downloades og installeres på pc'en.

Meddelelser

Som standard viser SupportAssist meddelelser om hardware- og softwareproblemer, driveropdateringer, åbne supportanmodninger, serviceplan osv.


Meddelelser i SupportAssist-brugergrænsefladen

Følgende tabel indeholder en oversigt over de beskeder, der vises, når du åbner SupportAssist:

Tabel 4. Meddelelser i SupportAssist-brugergrænsefladen

Scenarie	Handling
En SupportAssist-profil ikke er blevet oprettet.	<ul style="list-style-type: none">• Klik på Udfyld profil for at oprette en SupportAssist-profil. Se Opret en SupportAssist-profil på side 12.• Klik på Påmind mig senere for at se beskeden, når du åbner SupportAssist igen efter 24 timer.• Klik på Påmind mig aldrig for at forhindre SupportAssist i at vise beskeden igen.
Dells tekniske support arbejder fortsat på din supportanmodning.	<ul style="list-style-type: none">• Klik på Kontrollér status online for at se status på supportanmodningen online.

Tabel 4. Meddelelser i SupportAssist-brugergrænsefladen (fortsat)

Scenarie	Handling
	<ul style="list-style-type: none"> Klik på Annuller for at skjule beskeden.
Du har ikke optimeret din pc i løbet af de sidste 28 dage.	<ul style="list-style-type: none"> Klik på Kør alle for at køre alle scanninger og optimeringer på pc'en. Klik på Påmind mig senere for at se beskeden, når du åbner SupportAssist igen efter 24 timer. Klik på Annuller for at skjule beskeden.
Din pc-serviceplan udløber snart eller er udløbet.	<ul style="list-style-type: none"> Klik på Forny for at forny pc'ens serviceplan. Klik på Påmind mig senere for at se beskeden, når du åbner SupportAssist igen efter 24 timer. Klik på Påmind mig aldrig for at forhindre SupportAssist i at vise beskeden igen.
Du har fornyet din pc's serviceplan.	Klik på OK for at skjule beskeden.
SupportAssist OS Recovery er aktiveret på din pc.	<ul style="list-style-type: none"> Klik på Det er forstået for at forhindre SupportAssist i at vise beskeden igen. Klik på Jeg vil gerne vide mere for at se <i>Brugervejledning til SupportAssist OS Recovery</i>.
Hvis din pc er kvalificeret til serviceplanen Dell Software Support (DSS), og SupportAssist fandt overflødige filer, problemer med netværksforbindelsen eller virus og malware på din pc.  BEMÆRK: DSS-serviceplanen fås til pc'er i XPS-, Alienware-, Inspiron- og G-serien i USA med en aktiv Basic- eller udløbet serviceplan.	<ul style="list-style-type: none"> Klik på Få mere at vide for at få mere information om serviceplanen på Dell Software Support. Klik på Påmind mig senere, hvis du vil have SupportAssist til at påminde dig om serviceplanen senere. Klik på Afvis for at forhindre SupportAssist i at vise beskeden igen.

Meddelelser i Windows Handlingscenter





SupportAssist viser meddelelser i Windows Handlingscenter. Følgende tabel viser en oversigt over de forskellige typer meddelelser, som SupportAssist viser i Windows Handlingscenter.

 **BEMÆRK:** Meddelelser i Windows Handlingscenter vises ikke på pc'er med ukendt garantistatus.

Tabel 5. Meddelelser i Windows Handlingscenter

Scenarie	Handling
På Dell Data Assistant-brugergrænsefladen udskød du sletningen af din gamle pc, efter at du migrerede dine data til din nye pc.	Klik på meddelelsen for at åbne Dell Data Assistant, eller udsæt meddelelsen til senere.
På SupportAssist-brugergrænsefladen udskød du sletningen af din gamle pc, efter at du migrerede dine data fra den gamle pc til din nye pc.	Klik på meddelelsen for at åbne SupportAssist.
Under en planlagt scanning registreres en vigtig driveropdatering	Klik på meddelelsen for at se siden med oplysninger om driveren. Yderligere oplysninger om installation af driveropdateringer findes under Installer driveropdateringer på side 25.
Der skal oprettes en supportanmodning for et problem, som registreres under en manuelt påbegyndt eller en planlagt scanning.	For en harddisk, et SSD-drev, et batteri, et tastatur, RAM, en mus, et optisk drev eller et grafikkort skal du udføre et af følgende trin: <ul style="list-style-type: none"> Klik på Jeg vil gerne vide mere for at få vist oplysninger om problemet og oprette en supportanmodning. Klik på Påmind mig i morgen for at se meddelelsen senere. For andre komponenter skal du udføre et af følgende trin: <ul style="list-style-type: none"> Klik på meddelelsen for at få vist oplysninger om problemet. Klik på Påmind mig i morgen for at se meddelelsen senere.
Der skal udskiftes en hardwarekomponent for et problem, som registreres under en manuelt påbegyndt eller en planlagt scanning.	For en harddisk, et SSD-drev, et batteri, et tastatur, RAM, en mus, et optisk drev eller et grafikkort skal du udføre et af følgende trin:

Tabel 5. Meddelelser i Windows Handlingscenter (fortsat)

Scenarie	Handling
	<ul style="list-style-type: none"> • Klik på Udskift hardware for at få vist oplysninger om problemet og oprette en supportanmodning. • Klik på Påmind mig i morgen for at se meddelelsen senere. <p>For andre komponenter, eller hvis din serviceplan er udløbet, skal du udføre et af følgende trin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klik på Jeg vil gerne vide mere for at få vist oplysninger om problemet. • Klik på Påmind mig i morgen for at se meddelelsen senere.
Der oprettes automatisk en supportanmodning for et hardwareproblem, som registreres under en manuelt påbegyndt eller en planlagt scanning	Ingen handling påkrævet.
Potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres under en manuelt påbegyndt eller en planlagt scanning.	Klik på meddelelsen for at gennemse og fjerne de PUP'er, som blev registreret af scanningen. Oplysninger om at fjerne PUP'erne findes under Fjern potentielt uønskede programmer på side 31.
Virus eller malware registreres under en manuelt påbegyndt scanning eller en planlagt scanning.	Klik på meddelelsen for at se de oplysninger om virus eller malware, som blev registreret under scanningen.
Pc'ens serviceplan udløber snart, eller den er udløbet.	Klik på meddelelsen for at åbne SupportAssist. Der vises et link til fornyelse af serviceplanen i SupportAssist-brugergrensefladen.
Status på supportanmodningen, der er oprettet for din pc, er blevet opdateret for nylig.  BEMÆRK: En meddelelse vises ikke, når supportanmodningen er lukket.	Klik på meddelelsen for at åbne SupportAssist og se status på supportanmodningen online.
SupportAssist OS Recovery opretter det første gendannelsespunkt på din pc.	Klik på meddelelsen for at se systemreparationsvalgmuligheden på siden Fejlfinding .
Hvis dit system er kvalificeret til serviceplanen Dell Software Support (DSS), og SupportAssist finder overflødige filer, problemer med netværksforbindelsen eller virus og malware under en scanning.  BEMÆRK: DSS-serviceplanen fås til pc'er i XPS-, Alienware-, Inspiron- og G-serien i USA med en aktiv Basic- eller udløbet serviceplan.	Klik på meddelelsen for at åbne SupportAssist.
Din pc har en aktiv Premium Support Plus-serviceplan, og SupportAssist har scannet og optimeret din pc automatisk.	Klik på meddelelsen for at åbne SupportAssist.
En medarbejder fra teknisk support har startet en session med henblik på at fjernscanne og -installere driveropdateringer eller fjernscanne din pc for hardwareproblemer.	<p>Klik på Ok for at få vist siden Vilkår og betingelser for Dell RemoteActions.</p> <p> BEMÆRK: Hvis der er blevet kørt en fjernsession inden for de sidste to timer, vises vilkår og betingelser ikke, og medarbejderen fra teknisk support vil automatisk kunne starte scanningerne.</p> <p> BEMÆRK: Hvis Windows Fokushjælp er aktiveret på pc'en, vises meddelelsen ikke.</p>

Bannere på SupportAssist-hjemmesiden

Når din pc's serviceplan er tæt på at udløbe eller er udløbet:


- En meddelelse vises i SupportAssist-brugergrensefladen.
- En meddelelse vises i Windows Handlingscenter.
- Et banner vises på siden **Start** for SupportAssist.

Du kan forny eller opgradere serviceplanen ved at benytte de links, der er anført i meddelelsen eller banneret. Du kan få oplysninger om de meddelelser, der vises i SupportAssist-brugergrænsefladen, på [Meddelelser i SupportAssist-brugergrænsefladen](#) på side 15. Du kan få oplysninger om de meddelelser, der vises i Windows Handlingscenter, under [Meddelelser i Windows Handlingscenter](#) på side 16.

Følgende tabel indeholder en beskrivelse af de bannere, der vises på siden **Start**:

Tabel 6. Bannere på SupportAssist-hjemmesiden

Scenarie	Handling
Hvis du har købt Dell Migrate-tjenesten og ikke har migreret dine filer og indstillinger inden for 90 dage	Klik på Ja for at åbne Dell Migrate-startsiden.
Du er ikke logget på som administrator på pc'en, hvor Dell Migrate-tjenesten er aktiveret.	Log på som administrator for at migrere dine filer og indstillinger.
0-60 dage, før serviceplanen udløber.	Klik på Forny for at forny serviceplanen online.
Serviceplanen er udløbet og er inden for fornyelsesperioden.	Klik på Forny for at forny serviceplanen online.
Serviceplanen er udløbet og er ikke inden for fornyelsesperioden.	Klik på Kontakt Dell for at forlænge eller opgradere serviceplanen.

 **BEMÆRK:** Online fornyelse af serviceplanen er kun muligt i USA.

Deaktiver SupportAssist-meddelelser

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

Du kan deaktivere SupportAssist, så der ikke vises meddelelser på din pc. SupportAssist viser imidlertid stadig meddelelser om hardwareproblemer og hastende driveropdateringer, som registreres under en scanning, selvom du deaktiverer meddelelserne.

Trin

1. I det øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på indstillingsikonet, klikke på **Indstillinger** og derefter klikke på **Meddelelser**.
2. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Jeg vil modtage meddelelser om hardware- og softwareproblemer, driveropdateringer, supportanmodninger og andre advarsler for min pc**, og klik på **Gem**.
SupportAssist-meddelelser deaktiveres, og siden **Start** vises.

Fjern SupportAssist

Forudsætninger

SupportAssist-brugergrænsefladen må ikke være åben på pc'en.

Trin

1. Gå til **Kontrolpanel > Programmer > Programmer og funktioner**.
Siden **Fjern eller rediger et program** vises.
2. Højreklik på **Dell SupportAssist**, og klik på **Fjern**.
3. Når du bliver bedt om at bekræfte fjernelsen, skal du klikke på **Ja**.

Resultater

Dell SupportAssist afinstalleres.

Oversigt over systemnulstilling og reparation

SupportAssist OS Recovery kan bruges til at nulstille eller reparere din pc. Du kan starte SupportAssist OS Recovery fra SupportAssist til hjemmecomputere-brugergrænsefladen.

Systemnulstilling

Systemnulstillingsfunktionen giver dig mulighed for at nulstille din pc's operativsystem. Du kan enten gendanne operativsystemets fabriksindstillinger eller installere den nyeste version af operativsystemet. Afhængigt af din pc's tilstand kan du muligvis se følgende valgmuligheder:

- Gendan fabriksindstillinger – installer fabriksbilledet på din pc for at nulstille operativsystemet til den tilstand, det var i, da din pc blev sendt fra Dell-fabrikken.
- Nulstil og opdater – download og installer det nyeste operativsystem på din pc sammen med vigtige drivere og programmer.

⚠ FORSIGTIG: Nulstillingsprocessen sletter permanent alle data på harddisken og afinstallerer de programmer eller drivere, du har installeret på din pc. Det anbefales, at du sikkerhedskopierer dine data, inden du foretager en systemnulstilling.

ⓘ BEMÆRK: Hvis SupportAssist ikke kan registrere fabriksbilledet, som blev installeret på din pc, vises valgmuligheden **Nulstil og opdater** kun.

ⓘ BEMÆRK: Funktionen til at nulstille din pc ved hjælp af valgmuligheden Nulstil og opdater understøttes kun på visse systemer. Du kan se en liste med de systemer, hvor denne funktion understøttes, i *Supportmatrix for Dell SupportAssist OS Recovery*, som findes på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

Systemreparation

Systemreparationsfunktionen giver dig mulighed for at gå tilbage til et tidligere tidspunkt på din pc, så du kan løse bootproblemer eller andre ydeevneproblemer. Denne funktion er automatisk aktiveret på pc'er med mindst 50 GB ledig harddiskplads og hvor SupportAssist OS Recovery findes. Hvis din pc har mindre end 50 GB ledig harddiskplads, kan du manuelt aktivere funktionen i SupportAssist eller i operativsystemets kontrolpanelindstillinger.

ⓘ BEMÆRK: Hvis der registreres et kritisk hardwareproblem på din pc, deaktiveres systemreparationsfunktionen, indtil du opretter en supportanmodning.

Denne funktion hjælper dig med at gendanne din pc til et tidligere tidspunkt. Når du gendanner din pc, kan det hjælpe med at løse problemer, som forårsages af virus- eller malwareinfektioner, databasekorruption, systemfilkorruption, problemer med programrettelser til operativsystemer eller drivere.

ⓘ BEMÆRK: Denne funktion beskytter ikke dine programfiler fuldstændigt. De programmer, som ikke er Dell-programmer, og som er installeret på din pc, kan blive fjernet, når pc'en gendannes til et tidligere gendannelsespunkt.

Gendan din PCs fabriksindstillinger

Forudsætninger

- Du skal have administratorrettigheder på pc'en.
- Din PC skal være tilsluttet en stikkontakt.

Om denne opgave

Valgmuligheden **Gendan fabriksindstillinger** nulstiller operativsystemet og gendanner standardprogrammerne til den tilstand, de var i, da din pc blev sendt fra Dells fabrik.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og gå til **Fejlfinding** > **Slet alt, og nulstil min pc til den oprindelige tilstand**, og klik herefter på **Nulstil min pc**.
2. Klik på **Ja, genstart**.
Pc'en genstarter, og SupportAssist OS Recovery-brugergrænsefladen vises.

Næste trin

Udfør trinene i afsnittet **Nulstil din computer til fabriksindstillingen** i *Brugervejledning til Dell SupportAssist OS Recovery*, som findes på dokumentationssiden [SupportAssist OS Recovery](#).

Nulstil din pc, og opdater operativsystemet

Forudsætninger

- Din PC skal være tilsluttet en stikkontakt.
- Pc'en skal have en aktiv internetforbindelse.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og gå til **Fejlfinding** > **Slet alt, og nulstil min pc til den oprindelige tilstand**, og klik herefter på **Nulstil min pc**.
2. Klik på **Ja, genstart**.
Pc'en genstarter, og SupportAssist OS Recovery-brugergrænsefladen vises.

Næste trin

Udfør trinene i afsnittet **Nulstil din computer, og opdater operativsystemet** i *Brugervejledning til Dell SupportAssist OS Recovery*, som kan findes på dokumentationssiden [SupportAssist OS Recovery](#).


Konfigurerer systemreparationsindstillinger

Forudsætninger

SupportAssist OS Recovery 5.1 eller nyere skal være installeret på din PC.

Om denne opgave

Konfiguration af systemreparationsindstillinger giver dig mulighed for at vælge den mængde plads på harddisken, som skal allokeres til lagring af systemreparationssikkerhedskopier.

 **BEMÆRK:** Hvis der er mindre end 12 GB ledig plads på din pc's harddisk, oprettes der ikke nye systemreparationssikkerhedskopier.

Trin

1. Åbn SupportAssist, klik på ikonet for indstillinger, og klik derefter på **Indstillinger**.
2. Klik på **Systemreparation**.
Systemreparationsindstillingerne vises.
3. Vælg den mængde plads på harddisken, som du vil allokere til lagring af systemreparationssnapshots, eksempelvis 15 GB.
4. Klik på **Gem**.

Reparer din pc

Om denne opgave

Systemreparationsfunktionen giver dig mulighed for at diagnosticere og fejlfinde almindelige problemer, som kan opstå, inden din pc booter til operativsystemet. Den kontrollerer og retter partitionstabellen, opstartsfilen og Windows-operativsystemets sundhed.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og gå til **Fejlfinding** > **Gendan min pc med systemreparation**, og klik derefter på **Start systemreparation**.
2. Klik på **Ja, genstart**.
Pc'en genstarter, og SupportAssist OS Recovery-brugergrænsefladen vises.
 - Hvis problemet løses, vises statussen **Alt er normalt igen**. Klik på **FÆRDIG**.
 - Hvis problemet ikke kan løses, eller reparationen ikke lykkedes, vises en fejlmeddelelse. Klik på **NULSTILLINGSVALGMULIGHEDER** for at nulstille din pc's operativsystem. Se [Oversigt over systemnulstilling og reparation](#) på side 19.

Oversigt over Dell Migrate

Dell Migrate er en on-demand-tjeneste, der giver dig mulighed for sikker migrering af dine personlige filer og indstillinger til din Dell-pc fra enhver pc med Windows-operativsystem 8.1 eller nyere. Når du har migreret dine data, kan du slette og nulstille din gamle pc, før du sælger, forærer eller giver den i bytte. Du kan købe Dell Migrate-tjenesten til din pc på <https://www.dell.com/Migrate>.

Dell Migrate-tjenesten fås kun til Inspiron-, G Series-, XPS- og Alienware-pc'er i visse områder. Se listen over understøttede områder i afsnittet **Supported locales** (Understøttede sprog) i *Dell Migrate User's Guide*, der findes på dokumentationssiden [Dell Data Assistant](#).

I dette dokument henviser udtrykket data til filer og indstillinger, som du ønsker at migrere til en anden pc. Udtrykket gammel pc henviser til den pc, hvorfra dine data migreres, og ny pc henviser til den Dell-pc, hvortil dine data migreres.

Dell Migrate giver dig mulighed for at migrere dine personlige filer såsom dokumenter, fotos, musik, videoer osv. I følgende tabel vises de indstillinger, som kan migreres:

Tabel 7. Indstillinger, der kan migreres med Dell Migrate

Type	Indstillinger
Dato og klokkeslæt	<ul style="list-style-type: none"> ● Yderligere kalender og ure ● Brugerens lande- og sprogindstillinger
Personlige indstillinger	<ul style="list-style-type: none"> ● Baggrund ● Indstillinger for Stifinder <ul style="list-style-type: none"> ○ Generelt ○ Mappevisninger ○ Avanceret ● Proceslinje ● Farver
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ● Telefon og modem ● Faxindstillinger og konti
Bogmærker	<ul style="list-style-type: none"> ● Favoritter i Internet Explorer ● Bogmærker, du har gemt i Google Chrome, Mozilla Firefox og Microsoft Edge version 79 eller nyere
Brugerkontrol	<ul style="list-style-type: none"> ● Egenskaber for mus <ul style="list-style-type: none"> ○ Primær og sekundær knap ○ Temaer til markør ● Tastatur <ul style="list-style-type: none"> ○ Forsinkelse af tastegentagelse ○ Hastighed af tastegentagelse ○ Blinkehastighed for markør ● Pc-lyd <ul style="list-style-type: none"> ○ Afspilning ○ Kommunikation ○ Lydtema ● Gaming
Hjælp til handicappede	<ul style="list-style-type: none"> ● Høj kontrast ● Forstørrelsesglas ● Farvefiltre ● Tastaturindstillinger for til/fra-taster, hængende taster og filtertaster.

Migrer data fra en gammel pc til en ny

Forudsætninger

Sørg for følgende:

- Dell Migrate-tjenesten er tilgængelig til din nye pc. Anvisninger i køb af tjenesten findes her <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operativsystemet, der er installeret på din gamle pc, er Windows 8.1 eller nyere.
- Operativsystemet, der er installeret på din nye pc, er Windows 10 RS4 64-bit eller nyere.
- Begge pc'er er tilsluttet en stikkontakt.
- Du er logget på både din gamle pc og din nye pc som administrator.
- Begge pc'er skal være tilsluttet det samme lokale netværk.
- Der er tilstrækkelig diskplads på din nye pc.
- Den gamle og den nye pc skal have samme systemsprog.

Trin


1. På din gamle pc skal du gøre følgende:


- a. Gå til <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Download og kørs `Dell Data Assistant.exe`.
Dell Data Assistant installeres, og der oprettes en genvej på dit skrivebord.
- c. Åbn Dell Data Assistant, og klik på **Kom i gang**.

Hvis din pc har forbindelse til et offentligt netværk, bliver du bedt om at bekræfte, at du kender og har tillid til netværket og ønsker at fortsætte med migreringen. Klik på **Jeg har tillid til netværket** for at fortsætte.


Dell Data Assistant leder på det lokale netværk efter din nye pc med Dell Migrate, som har forbindelse til det samme lokale netværk. Hvis din nye pc bliver fundet, vises der en bekræftelseskode.

2. På din nye pc skal du gøre følgende:

- a. Åbn SupportAssist, og klik på ikonet .
- b. I nederste venstre hjørne skal du klikke på **Gå nu**.
- c. På Dell Migrate-startsiden skal du klikke på **Kom i gang**.
 - Dell Migrate leder efter din gamle pc, som har forbindelse til det samme lokale netværk og har Dell Data Assistant kørende.
 - Fanerne **Fejlfinding**, **Historik** og **Få support** er deaktiverede.
- d. Indtast bekræftelseskode, som vises på din gamle pc.


 **BEMÆRK:** Hvis du har SupportAssist til hjemmecomputere version 3.9 installeret på din nye pc, er det vigtigt, at du kun bruger version 1.1 eller senere af den eksekverbare Dell Data Assistant-fil.

Hvis koden bekræftes korrekt, parres dine pc'er, og Dell Data Assistant scanner din gamle pc for data, som kan migreres.

 **BEMÆRK:** Hvis du har logget ind med forskellige brugerkonti på hhv. din gamle pc og din nye pc, bliver du bedt om at bekræfte, at du vil fortsætte. Klik på **Fortsæt** for at fortsætte med migreringen. Under migreringen er det kun dataene fra den brugerkonto, som er logget ind på din gamle pc, som bliver migreret.


3. Udfør et af følgende trin på din nye pc:

- Klik på **Flyt alt for mig** for at flytte alle filer og indstillinger fra den gamle pc til den nye.
- Klik på **Lad mig vælge, hvad der skal flyttes** for at vælge, hvilke filer og indstillinger der skal flyttes, i stedet for flytning af alt.

 **BEMÆRK:** Hvis du ikke har nok diskplads på det primære drev på din nye pc til at flytte alle filerne, vises valgmuligheden **Flyt alt for mig** ikke. Hvis det er muligt, skal du vælge et andet drev med nok plads eller kun vælge de vigtigste filer til migrering.

4. Som standard migreres alle dine filer og indstillinger til det primære drev på din nye pc. Hvis du har flere drev på din nye pc, skal du gøre følgende for manuelt at vælge drevet, du vil migrere dataene til.

- a. Klik på **Skift** i venstre sidepanel.
- b. Vælg det ønskede drev, og klik derefter på **Anvend**.


 **BEMÆRK:** Hvis du har flere drev på din gamle pc og kun ét drev på din nye pc, oprettes der separate mapper for hvert drev på standardplaceringen, f.eks. Migration_D_Drive.

5. Klik på **Migrer nu**.

Hvis du har andre programmer åbne på din pc, bliver du bedt om at lukke dem og fortsætte eller annullere migreringsprocessen.

 **BEMÆRK:** Luk ikke Dell Data Assistant, og klik ikke på **Annuller** på din gamle pc, mens migreringen er i gang.

6. Når migreringen er gennemført, skal du gøre et af følgende:

- Hvis alle dine data blev migreret korrekt, klikker du på **Færdig**.
 - Hvis nogle af dine data ikke blev migreret, klikker du på **Vis filer, der blev sprunget over**, gennemgår filerne og vælger de data, du ønsker at migrere – klik derefter på **Prøv igen**.
7. Alternativt kan du klikke på  for at give feedback eller på  for at migrere data fra en anden pc eller brugerkonto – eller du kan klikke på , hvis du vil vide mere om, hvordan du rydder din gamle pc.
8. Klik på **Luk**. **Startsiden** vises. Få flere oplysninger om Dell Migrate i *Dell Migrate User's Guide*, der findes på dokumentationssiden [Dell Data Assistant](#).

Næste trin

For at slette og nulstille din gamle pc skal du klikke på **Slet denne pc** på Dell Data Assistant-brugergrænsefladen. Se [Slet og nulstil gammel pc](#) på side 24.


Slet og nulstil gammel pc

Forudsætninger

Sørg for følgende:

- Dell Migrate-tjenesten er tilgængelig til din nye pc. Anvisninger i køb af tjenesten findes her <https://www.dell.com/Migrate>.
- Operativsystemet, der er installeret på din gamle pc, er Windows 8.1 eller nyere.
- Din gamle pc er tilsluttet en stikkontakt.
- Du er logget på din gamle pc som administrator.
- Ingen andre programmer er åbne på din gamle pc.
- BitLocker er deaktiveret på din gamle pc.


Trin

1. Hvis du allerede har migreret dine data til din nye pc, skal du gøre følgende:
 - a. Åbn Dell Data Assistant.
 - b. Klik på **Slet denne pc**.
 - Hvis en ekstern harddisk er sluttet til din pc, vises der en meddelelse om, at dataene på den eksterne harddisk ikke bliver slettet. Fjern harddisken, og klik på **Udfør** for at fortsætte.
 - Hvis der registreres adskillige brugerkonti på din gamle pc, bliver du bedt om at bekræfte, at du ønsker at slette og nulstille din pc. Klik på **Udfør** for at fortsætte.
 -  **FORSIGTIG: Hvis du klikker på Udfør uden at migrere data fra de andre brugerkonti, bliver dataene på disse brugerkonti også slettet.**
 - Hvis et problem registreres på harddisken, vises en meddelelse, så du kan bekræfte, at du vil fortsætte. Klik på **Udfør** for at fortsætte.
 - Hvis din pc er kompatibel med Dell SupportAssist OS Recovery version 5.3 eller nyere vises en af følgende nulstillingsmuligheder:
 - **Genstart for at begynde Dell Reset** – din pc genstartes og viser Dell SupportAssist OS Recovery-brugergrænsefladen. Vælg den ønskede nulstillingsmulighed, og følg vejledningen på skærmen for at gennemføre sletnings- og nulstillingsprocessen.
 - **Åbn Windows-nulstilling** – nulstillingsmulighederne i Windows vises. Vælg den ønskede indstilling, og følg vejledningen på skærmen for at gennemføre sletnings- og nulstillingsprocessen.
2. Hvis du endnu ikke har migreret dine data til din nye pc, skal du gøre følgende:
 - a. På din gamle pc skal du åbne Dell Data Assistant og klikke på **Kom i gang**.
 - b. På din nye pc skal du nu starte migreringsprocessen. Vejledning i migrering af dine data findes under [Migrer data fra en gammel pc til en ny](#) på side 23.
3. Hvis du ikke vil slette din gamle pc nu, så klik på **Påmind mig senere**, vælg et tidspunkt, hvor du ønsker at modtage en påmindelse, og klik på **Okay**.

Oversigt over drivere og downloads

Opdatering af driverne er med til at forbedre pc'ens ydeevne og udbedre sikkerhedsrisici. SupportAssist scanner som standard din pc hver uge for at registrere tilgængelige opdateringer til drivere og Dell-programmer, der er installeret på din pc. Hvis du har behov for det, kan du konfigurere, hvor ofte SupportAssist skal udføre scanningen.

SupportAssist inddeler opdateringer i kategorier baseret på deres alvorlighedsgrad som **Haster**, **Sikkerhed**, **Anbefalet** og **Valgfri**.

 **BEMÆRK:** I dette dokument henviser ordet driver til BIOS, drivere, firmware og Dell-programmer, der er installeret på din pc.

Alvorligheds kategorisering for opdateringer

SupportAssist kategoriserer opdateringerne ud fra deres alvorlighed som følger:

- **Hastende**— opdateringer, som skal installeres.
- **Sikkerhed**— opdateringer, der kan forhindre potentielle sikkerhedstrusler mod din pc.
- **Anbefalet** – Opdateringer, som kan forbedre pc'ens ydeevne.
- **Valgfrit**

 **BEMÆRK:** Hvis der er en vigtig eller anbefalet opdatering tilgængelig, vises der en meddelelse. Du kan få yderligere oplysninger om meddelelestyperne, som vises af SupportAssist, under [Meddelelser](#) på side 15.


Installer driveropdateringer


Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave


SupportAssist scanner pc'en og foreslår proaktivt tilgængelige opdateringer til dine drivere og Dell-programmer. Inden installation af en driveropdatering opretter SupportAssist automatisk et gendannelsespunkt. Du kan bruge gendannelsespunktet til at fjerne driveropdateringen og returnere pc'en til dens tidligere tilstand. I en given tidsperiode kan SupportAssist kun bevare tre gendannelsespunkter. Hvis der skal oprettes et nyt gendannelsespunkt, fjernes det ældste gendannelsespunkt automatisk.


 **BEMÆRK:** Hvis du installerer en nyere version af BIOS på din pc, kan du ikke fjerne opdateringen.

 **BEMÆRK:** På et Windows-operativsystem er indstillingen til oprettelse af gendannelsespunkt som standard deaktiveret. For at SupportAssist kan oprette et gendannelsespunkt, skal du aktivere indstillingerne for oprettelse af gendannelsespunktet i Windows.


Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Hent drivere og downloads** skal du klikke på **Kør nu**.
 - Hvis der findes opdateringer til din pc, vises opdateringstypen og antallet af tilgængelige opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**.
 - Hvis SupportAssist ikke kan finde opdateringer til din pc, vises en meddelelse.
3. Klik på **Opdater nu**. Driversiden vises.
4. Vælg de opdateringer, du vil installere, og klik på **Installer**.

 **BEMÆRK:** Visse driveropdateringer skal installeres sammen med én eller flere andre drivere for at fungere korrekt. Du skal vælge alle disse afhængige drivere og klikke på **Installer**.

 - Opdateringer, der installeres automatisk, har et  og statussen **Færdig** i kolonnen **Status**.

- Hvis opdateringen skal installeres manuelt, vises linket **Installer** i kolonnen **Status**, når downloadet er gennemført. For at installere opdateringen skal du klikke på linket **Installer**.

 **BEMÆRK:** Du skal muligvis genstarte pc'en for at gennemføre installationen af bestemte drivere.

5. Klik på **Udfør**.
Startsiden vises. Det antal drivere, der er installeret, vises på siden **Start** og på siden **Historik**.
6. Hvis en opdatering kræver genstart, skal du klikke på **Genstart nu** for at genstarte pc'en med det samme. Du bliver bedt om at gemme dine filer og lukke alle programmer, før du genstarter systemet.
7. Klik på **Genstart**.
Pc'en genstarter automatisk for at fuldføre installationen.

Fjern driveropdateringer

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

Hvis der opstår problemer med din pc efter opdatering af en driver, skal du afinstallere opdateringen og vende tilbage til pc'ens tidligere tilstand.




Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på **Historik**.
2. På siden **Historik** skal du klikke på det ønskede **Gendan system**-link.
Der vises en meddelelse om, at pc'en bliver gendannet til den tilstand, hvor gendannelsespunktet blev oprettet.
3. Klik på **Gendan**.
Pc'en genstarter automatisk for at afinstallere opdateringen.

Meddelelser på Hent drivere og downloads-flisen

Følgende tabel beskriver de forskellige statusmeddelelser, som vises på flisen **Hent drivere og downloads**:

Tabel 8. Meddelelser på Hent drivere og downloads-flisen

Fliseikon	Opdateringstype	Beskrivelse
	Valgfri eller ingen opdatering tilgængelig	Der er ingen tilgængelig opdatering, eller der findes en valgfri opdatering.
	Anbefales	Der er kun anbefalede typer opdateringer tilgængelige.
	Hastende eller Sikkerhed	Kun hastende, sikkerhed eller flere forskellige typer opdateringer er tilgængelige.

Scanning af pc'ens hardware




Kørsel af en hardwarescanning giver dig mulighed for at registrere hardwareproblemer på din pc. SupportAssist scanner som standard din pc's hardware én gang om måneden for at registrere hardwareproblemer. Du kan også manuelt gøre et af følgende for at identificere et hardwareproblem:

- Scanne en bestemt hardwarekomponent
- Køre en hurtig hardwarescanning
- Kør en stresstest

BEMÆRK: Hvis SupportAssist minimeres, og der registreres et problem under en scanning, vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**. Meddelelsen forbliver på flisen i op til syv dage. Hvis du ikke opretter en supportanmodning for problemet inden for syv dage, fjernes meddelelsen.

For visse hardwareproblemer vises problemets navn over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**. Meddelelsen, som vises på flisen, afhænger af problemets alvorlighed. Følgende tabel beskriver de forskellige statusmeddelelser, som vises på flisen **Scan hardware**, når der registreres et problem under en hurtig hardwarescanning eller en stresstest på pc'en:

Table 9. Scan hardware-flisemeddelelser

Pc-ikon	Status	Beskrivelse
	Normal	Der er ikke registreret hardwareproblemer.
	Advarsel Hvis der registreres et problem af advarselstypen, deaktiveres pc-optimeringsfliserne. For at aktivere fliserne skal du klikke på OK .	Der er registreret et hardwareproblem i en anden komponent end hukommelsesmodulet eller harddiskene.
	Kritisk Hvis der registreres et kritisk hardwareproblem, deaktiveres fliserne for pc-optimering, indtil du opretter en supportanmodning.	Der er registreret et hardwareproblem i hukommelsesmodulet eller harddiskene.

Scanne en bestemt hardwarekomponent

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

SupportAssist gør det muligt at scanne en bestemt hardwarekomponent, der er installeret på din pc. Trinene til kørsel af en scanning afhænger af den hardwarekomponent, du vælger.



Følgende trin anvendes til scanning af harddisken.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Fejlfinding**.
2. Klik på **Jeg vil udføre fejlfinding på min pc**, og klik på **Jeg vil gerne kontrollere en bestemt hardwaredel**. Listen med hardwarekomponenter i din pc vises.

BEMÆRK: For at opdatere listen over hardwarekomponenter, der vises, skal du klikke på linket **Opdater hardwareliste**.
3. Gå til afsnittet **Lagerenheder**, og klik på **Harddisk**.
4. Vælg testtypen, og klik på **Kør test**.

Resultater

- Hvis der ikke registreres et problem, vises statussen **Bestået** og .
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises statussen **Mislykket** og et .
- Hvis der registreres et problem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, vises siden med oplysninger om problemet. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning](#) på side 35.

Køre en hurtig hardwarescanning


Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

En hurtig scanning af din pc registrerer problemer med hardwarekomponenter, f.eks. harddisk, processor, hukommelsesmodul osv.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Scan hardware** skal du klikke på **Kør**.

Resultater

- Hvis der ikke registreres noget problem, vises en meddelelse på flisen.
- Hvis der registreres et problem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, deaktiveres optimeringsfliserne, og siden med oplysninger om problemet vises. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning](#) på side 35.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**, og optimeringsfliserne deaktiveres. For at aktivere fliserne skal du klikke på **OK**.

Kør en stresstest

Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave

En stresstest registrerer problemer i komponenter, som pc'ens bundkort, optiske drev og kamera. Den registrerer også problemer i komponenter, der scannes under en lynscanning.

 **FORSIGTIG:** Under en stresstest ser du muligvis blinken på skærmen, og du kan måske ikke bruge din pc.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Fejlfinding**.
2. Klik på **Jeg vil udføre fejlfinding på min pc**, og klik derefter på **Jeg vil scanne hele min pc**.
3. Klik på **Start**.
Der vises en meddelelse om, at du skal gemme dine filer og lukke alle programmer.
4. Når du har gemt dine filer og har lukket alle programmerne, skal du klikke på **OK** for at køre testen.
Under testen vises navnet på den opgave, der kører, over fliserne, og scanningens status vises på flisen **Scan hardware**.

Resultater

- Hvis der ikke registreres noget problem, vises en meddelelse på flisen.

- Hvis der registreres et problem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, deaktiveres optimeringsfliserne, og siden med oplysninger om problemer vises. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning](#) på side 35.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**, og optimeringsfliserne deaktiveres. For at aktivere fliserne skal du klikke på **OK**.

Optimering af din pc

SupportAssist hjælper dig med at optimere pc'en ved at køre en lang række diagnosticeringer for at finde ændringer i pc'ens filer og indstillinger. SupportAssist-optimeringer øger din pc's hastighed, lagerplads og stabilitet på følgende måde:


- Rydning af midlertidige filer
- Finindstilling af pc'ens ydeevne
- Optimering af netværk
- Fjernelse af virus, malware og potentielt uønskede programmer (PUP'er)

Slet filer

Om denne opgave

SupportAssist fjerner overflødige filer, midlertidige mapper og unødigt rod fra pc'en.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Slet filer** skal du klikke på **Kør**.

Under optimeringen vises navnet på den opgave, der kører, over fliserne, og status for scanningen vises på flisen.

 **FORSIGTIG: Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de ændringer, der er foretaget, ikke tilbageført.**

Resultater

Den mængde plads på harddiske, der er sparet, vises på flisen **Slet filer** på siden **Start** og siden **Historik**.

Finjuster pc'ens ydeevne

Om denne opgave

SupportAssist justerer strømindstillinger, registreringsdatabasefil og hukommelsesallokering for at maksimere din pc's behandlingshastighed.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Finjuster ydeevne** skal du klikke på **Kør nu**.

Under optimeringen vises navnet på den opgave, der kører, over fliserne, og status for scanningen vises på flisen.

 **FORSIGTIG: Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de ændringer, der er foretaget, ikke tilbageført.**

Resultater


Når optimeringen er gennemført, vises en meddelelse på flisen.

Optimer netværk

Om denne opgave

SupportAssist opdaterer dine pc-indstillinger for at holde dit netværk effektivt og pålideligt.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .

2. På flisen **Optimer netværk** skal du klikke på **Kør**.

Under optimeringen vises navnet på den opgave, der kører, over fliserne, og status for scanningen vises på flisen.

 **FORSIGTIG: Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de ændringer, der er foretaget, ikke tilbageført.**


Resultater

Når optimeringen er gennemført, vises en meddelelse på flisen.

Fjern virusser og malware

Om denne opgave

SupportAssist isolerer og fjerner filer, der er inficeret af virusser og malware, så din pc beskyttes. Den registrerer også potentielt uønskede programmer (PUP'er), der er installeret på pc'en.

 **BEMÆRK:** Funktionen til fjernelse af virus og malware findes kun på pc'er med en aktiv ProSupport Plus-, Premium Support Plus- eller Dell Software Support-serviceplan.

 **BEMÆRK:** Funktionen til fjernelse af virus og malware findes på pc'er med en aktiv ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan.

 **BEMÆRK:** Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .

2. På flisen **Fjern virus og malware** skal du klikke på **Kør**.

Under optimeringen vises navnet på den opgave, der kører, over fliserne, og status for scanningen vises på flisen.

 **FORSIGTIG: Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de ændringer, der er foretaget, ikke tilbageført.**

Resultater

- Antallet af virusser og forekomster af malware, der fjernes, vises på flisen **Fjern virus og malware**, siden **Start** og siden **Historik**.
- Hvis der registreres PUP'er på pc'en, vises antallet af registrerede PUP'er på flisen **Fjern virus og malware**. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#) på side 31.

Fjern potentielt uønskede programmer


Forudsætninger

Du skal være logget på som administrator.

Om denne opgave


Potentielt uønskede programmer (PUP'er) er programmer, der installeres i baggrunden på systemet, når du installerer et program. PUP'er reducerer pc'ens ydeevne eller viser uønskede reklamer.

SupportAssist registrerer PUP'er på pc'en under en manuelt påbegyndt eller en automatisk scanning for virus og malware. Hvis der registreres PUP'er, vises fliseikonet **Fjern virus og malware** med rødt, og det antal PUP'er, der blev registreret, vises på flisen. Du kan gennemse og fjerne de PUP'er, som blev registreret på pc'en.

 **BEMÆRK:** Hvis der registreres PUP'er under en automatisk scanning, vises der en meddelelse. Du kan få yderligere oplysninger om meddelelestyperne, som vises af SupportAssist, under [Meddelelser](#) på side 15.

Trin

1. Åbn SupportAssist.
2. På flisen **Fjern virus og malware** skal du klikke på **Vis**. Siden med oplysninger om PUP'er vises.

 **BEMÆRK:** Som standard er alle PUP'erne valgt. Du kan gennemse listen over PUP'er og fjerne markeringen ud for dem, du ikke vil fjerne fra pc'en.
3. Du kan også klikke på linket **Klik her for flere oplysninger** for at se flere oplysninger om en PUP.
4. Klik på **Fjern**, og klik derefter på **Bekræft**. De valgte PUP'er fjernes fra pc'en.
5. Klik på **OK**.

Resultater


Antallet af PUP'er, der fjernes, vises på siderne **Start** og **Historik**.


Kør alle pc-scanninger og optimeringer

Om denne opgave


Påbegynd en komplet pc-scanning for at identificere hardwareproblemer, påkrævede optimeringer og opdateringer til drivere eller Dell-programmer, der er installeret på din pc.


Trin


1. Udfør et af følgende:
 - Åbn SupportAssist, og klik på **Start nu**.
 - Åbn SupportAssist, klik på , og klik derefter på **Kør alle**.Under optimeringen vises navnet på den opgave, der kører, over fliserne, og status for scanningen vises på flisen.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de ændringer, der er foretaget, ikke tilbageført.

 - Hvis der ikke registreres noget problem, og der ikke er nogen opdateringer, vises en meddelelse på hver flise. Den mængde plads på harddisken, som frigøres, og det antal virusser eller malware, som fjernes, vises på siden **Start**.
 - Hvis der registreres driver- eller programopdateringer under scanningen, angives opdateringstypen og antallet af tilgængelige opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**. Yderligere oplysninger om installation af disse opdateringer findes under [Installer driveropdateringer](#) på side 25.
 - Hvis der registreres et hardwareproblem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, vises siden med oplysninger om problemer. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning](#) på side 35.
 - Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**, når alle scanningerne er fuldførte.

 **BEMÆRK:** Typen af meddelelse afhænger af hardwareproblemets alvorlighed. Du kan få yderligere oplysninger om meddelelestyperne, som vises af SupportAssist, under [Meddelelser](#) på side 15. For at skjule meddelelsen om problemet skal du klikke på **OK**.
 - Hvis potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres, vises en meddelelse på flisen **Fjern virus og malware**. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#) på side 31.

 **BEMÆRK:** Oplysningerne om scanninger og optimeringer, der er udført på din pc, vises på siden **Historik**.
2. Hvis problemet fortsætter, skal du klikke på **Har fortsat brug for hjælp** for at oprette en supportanmodning manuelt.

 **BEMÆRK:** Muligheden for manuel oprettelse af en supportanmodning findes kun på pc'er med en aktiv Premium Support-, ProSupport-, Premium Support Plus- eller ProSupport Plus-serviceplan.

Siden med supportanmodninger vises. Oplysninger om manuel oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning manuelt](#) på side 36.

Virtual assistant – oversigt

Benyt den virtuelle assistent fra en hvilken som helst side til at foretage fejlfinding ved pc-problemer, f.eks. langsom ydeevne og hardwareproblemer, eller chatte med en medarbejder fra Dells tekniske support. Som et led i fejlfindingen af et problem vil den virtuelle assistent muligvis bede dig om at opdatere dine drivere, køre optimeringer eller om nødvendigt oprette en supportanmodning.

Ved hjælp af de nøgleord eller udtryk, du indtaster i chatten forstår den virtuelle assistent, hvad du efterspørger, og viser link til knowledge base-artikler, videoselvstudier eller giver fejlfindingsvejledning. Hvis den ikke forstår, hvad du efterspørger, foreslår den forskellige kategorier af problemer, der kan opstå på din pc. Når du vælger en problemkategori, vises link til den tilknyttede løsning eller fejlfinding. Hvis problemet ikke er blevet forstået eller ikke løses, sendes du videre til en medarbejder fra Dells tekniske support.

Du kan se de tidligere chatudskrifter, detaljer om udførte handlinger og få vist status for supportanmodningen på siden **Historik**.

 **BEMÆRK:** Den virtuelle assistent er i øjeblikket kun tilgængelig i visse områder og på visse sprog.

Du kan fejlfinde følgende problemer og komponenter på din pc:

- Lydproblemer
- Adapter
- Batteri
- Skærm
- Larm fra blæser
- Mikrofon
- Microsoft Office-aktivering
- Pc-ydeevne

For at åbne den virtuelle assistent skal du klikke på  i nederste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen og derefter på **Start chat**.

Oprettelse af supportanmodning

SupportAssist hjælper dig proaktivt og periodisk med at overvåge pc'en for hardware- eller softwareproblemer. Hvis der registreres et problem med pc'en, kan du med SupportAssist oprette en supportanmodning hos Dells tekniske support. Afhængigt af serviceplanen for din pc vil SupportAssist muligvis også automatisk oprette en supportanmodning for problemet.

 **BEMÆRK:** Automatisk oprettelse af en supportanmodning er ikke muligt for pc'er, hvor garantiperioden er udløbet.

Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning

Forudsætninger


På pc'er med et operativsystem, hvis buildnummer er 16299 eller højere, skal du have administrative rettigheder på pc'en. Du kan læse om, hvordan du finder buildnummeret for det operativsystem, der er installeret på pc'en, under [Ofte stillede spørgsmål](#) på side 44.


Om denne opgave

Hvis en supportanmodning skal oprettes for et problem, der registreres under en manuelt igangsat eller en automatisk scanning, er fliserne for pc-optimering og links til fejlfinding af hardwareproblemer deaktiverede på siden **Fejlfinding**. Hvis SupportAssist-brugergrænsefladen minimeres under scanningen, vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**. Hvis SupportAssist-brugergrænsefladen er åben, vises siden med oplysninger om problemet.


Trin

1. Åbn SupportAssist.
2. Klik på **Afhjælp nu**.

 **BEMÆRK:** Hvis du ikke har administratorrettigheder på pc'en, og der ikke er oprettet en SupportAssist-profil, vises en meddelelse. Du skal logge ind på pc'en som administrator, oprette en profil og derefter prøve igen.


 **BEMÆRK:** Hvis det  vises på flisen, skal du klikke på **OK** og oprette supportanmodningen senere. Hvis du klikker på **OK**, aktiveres pc-optimeringsfliserne og linkene på siden **Fejlfinding**.

Siden med oplysninger om problemet vises.


 **BEMÆRK:** For XPS-, Inspiron- og Alienware-pc'er vises et link til køb af hardwarekomponenten i visse områder med en udløbet serviceplan.

3. Klik på **Næste**.

- Hvis SupportAssist ikke kan oprette forbindelse til internettet, vises en meddelelse. Klik på de fejlfindingslinks, der vises under fejlmeddelelsen, for at afhjælpe problemet og prøve igen.
- Hvis du ikke har oprettet en SupportAssist-profil, vises siden Dell Min konto **Log på**. For at fortsætte skal du oprette en SupportAssist-profil og klikke på **Udfør**.
- Hvis du allerede har oprettet en SupportAssist-profil, vises kontaktoplysningerne og leveringsadressen. For at opdatere kontaktoplysninger og leveringsadresse skal du klikke på **Rediger**, foretage de nødvendige opdateringer og derefter klikke på **Udfør**.

 **BEMÆRK:** Hvis du ikke har administratorrettigheder på pc'en, kan du ikke redigere kontaktoplysningerne og leveringsadressen.

4. På siden med oversigten over problemer skal du klikke på **Færdig**.

 **BEMÆRK:** Du kan se oplysningerne og spore statussen for supportanmodningen fra siden **Historik**.

Flisevisning for siden **Start** vises, og statussen **Supportanmodning åben** vises på flisen **Scan hardware**.


Opret en supportanmodning manuelt


Om denne opgave

Afhængig af pc'ens serviceplan kan du manuelt oprette en supportanmodning for problemer, som ikke registreres af SupportAssist. Du kan få oplysninger om SupportAssist-funktionerne for forskellige serviceplaner under [Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner](#) på side 6.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
2. Klik på **Åbn supportanmodning**.
 - Hvis der ikke er udført SupportAssist-scanninger og optimeringer i løbet af de seneste 24 timer, startes alle scanningerne automatisk. Hvis der registreres et problem på pc'en, stopper scanningen, og siden med oplysninger om problemet vises. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning](#) på side 35.
 - Hvis der er udført SupportAssist-scanninger og optimeringer i løbet af de seneste 24 timer, vises supportanmodningssiden.
 - Hvis der allerede vises en meddelelse om et hardwareproblem på siden **Start**, vises siden med oplysninger om problemet. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning](#) på side 35.
 - Hvis du ikke har administratorrettigheder på pc'en, og der ikke er oprettet en SupportAssist-profil, vises en meddelelse. Du skal logge ind på pc'en som administrator, oprette en profil og derefter prøve igen.
3. Hvis supportanmodningssiden vises:
 - a. Vælg en problemkategori fra listen **Vælg en kategori**.
 - b. Indtast beskrivelsen af problemet.
 - c. Klik på **Næste**.
 - Hvis du ikke har oprettet en SupportAssist-profil, vises siden Dell Min konto **Log på**. For at fortsætte skal du oprette en SupportAssist-profil og klikke på **Udfør**.
 - Hvis du allerede har oprettet en SupportAssist-profil, vises kontaktoplysningerne og leveringsadressen. For at opdatere kontaktoplysninger og leveringsadresse skal du klikke på **Rediger**, foretage de nødvendige opdateringer og derefter klikke på **Udfør**.

 **BEMÆRK:** Hvis du ikke har administratorrettigheder på pc'en, kan du ikke redigere kontaktoplysningerne og leveringsadressen.
4. På siden med oversigten over problemer skal du klikke på **Færdig**.


 **BEMÆRK:** Du kan se oplysningerne og spore statussen for supportanmodningen fra siden **Historik**.

Flisevisning for siden **Start** vises, og statussen **Supportanmodning åben** vises på flisen **Scan hardware**.

Siden Oplysninger om problem

Nedenstående skema beskriver de oplysninger, som vises på siden med oplysninger om problemet.

Tabel 10. Siden Oplysninger om problem

Oplysninger	Beskrivelse
Servicekode	Pc'ens unikke identifikator. Servicekoden er et alfanumerisk id.
Garanti	Serviceplanen og dens udløbsdato.
Problem	Oplysninger om problemet, som supportanmodningen er oprettet for.
Løsning	Den anbefalede løsning.
Jeg ønsker support på stedet  BEMÆRK: Denne mulighed er kun tilgængelig i visse områder og vises kun på pc'er med en aktiv Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- eller ProSupport Plus-serviceplan.	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du vil have en tekniker fra Dells supportafdeling på besøg på stedet for at udskifte delen.

Side med oversigt over problemer

Følgende skema beskriver de oplysninger, som vises på siden med oversigten over problemer:

Tabel 11. Side med oversigt over problemer

Oplysninger	Beskrivelse
Servicekode	Pc'ens unikke identifikator. Servicekoden er et alfanumerisk id.
Garanti	Serviceplanen og dens udløbsdato.
Problem	Oplysninger om problemet, som supportanmodningen er oprettet for.
Supportanmodningsnr.	Problemets supportanmodningsnr.

Dele, der kan afsendes


Når SupportAssist registrerer et problem på din pc, sendes der muligvis automatisk en udskiftningsdel til dig afhængig af pc'ens serviceplan.

Følgende dele kan blive afsendt automatisk:

- Harddisk
- Hukommelsesmodul
- Optisk drev
- Tastatur
- Mus
- Batteri
- Grafikkort

Oversigt over fejlfinding

Siden **Fejlfinding** giver dig mulighed for at udføre fejlfinding af problemer med netværksforbindelsen og pc'ens ydeevne. Den sætter dig også i stand til at scanne din pc for hardwareproblemer og indeholder links til videoselvstudier til fejlfinding af almindelige hardware- og softwareproblemer. De links til fejlfinding, du kan bruge, afhænger af din brugerkontotype. Du kan finde oplysninger om, hvordan du finder din brugerkontotype, i operativsystemdokumentationen på <https://support.microsoft.com/>.

 **BEMÆRK:** Hvis der registreres et hardwareproblem, eller der oprettes en supportanmodning for et hardwareproblem, deaktiveres følgende links til fejlfinding af hardwareproblemer.

Hvis din pc kører 64-bit Windows 10 RS4 eller en nyere version af operativsystemet, kan du også gøre følgende på siden **Fejlfinding**:

- Microsoft Office-konto
- Automatiske Windows-opdateringer
- E-mailkonto
- Printer
- Startside i browser
- Baggrund på skrivebordet
- Indstillinger for automatiske programopdateringer, dynamiske felter og automatisk afspilning af videoer i Microsoft Store

Oversigt over historik

På siden **Historik** vises oplysninger om SupportAssist-aktiviteter og -hændelser som softwareoptimeringer, fejlfindingsopgaver, driveropdateringer, hardwarescanninger, samtale i virtuel assistent osv. Oplysninger om de aktiviteter, der er udført de seneste 90 dage, i kronologisk rækkefølge.

På siden **Historik** vise links til udskrifter af dine chatsamtaler med den virtuelle assistent og til at kontrollere statussen på dine supportanmodninger online. Linkene til gendannelsespunkter, som oprettes under driveropdateringer, vises også.

Som standard vises oplysninger om hændelser og aktiviteter, der er indtruffet i den indeværende uge. Du kan få vist oplysninger om en bestemt dag eller en hel måned. Brug listen **Vælg historikoversigt** for at få vist oplysninger om en bestemt type hændelse eller aktivitet.

Afhængig af serviceplanen for din pc vises antallet af driveropdateringer, der er blevet installeret, pladsbesparelse på harddisk og antal virus eller malware, der er blevet slettet.


Sådan får du support

SupportAssist gør det muligt at kontakte medarbejdere fra Dells tekniske support via telefon, chat eller sociale medier. Siden **Få support** viser mulighederne for hjælp og support til din pc. De hjælpe- og supportmuligheder, som du har adgang til, afhænger af serviceplanen for din pc og dit område. Du kan få oplysninger om muligheder for hjælp og support, der er tilgængelig som en del af de forskellige serviceplaner, under [Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner](#) på side 6.


 **BEMÆRK:** Hvis der ikke er internetforbindelse, vises kun kontaktnumrene til Dells tekniske support i dit område.

Nedenstående tabel beskriver de hjælpe- og supportfunktioner, der findes på siden **Få support**:

Tabel 12. Siden Få support

Funktion	Beskrivelse
Find servicecenter til indlevering¹	Find det nærmeste autoriserede Dell-indleveringsservicecenter baseret på postnummer, by eller region.
Ring til os¹	Kontakt Dells tekniske support på et af de viste kontakttelfonnumre for dit område.
Kontakt os via sociale medier	Kontakt Dells tekniske support via sociale medier som WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger eller Line afhængigt af dit område.
Åbn supportanmodning	Opret en supportanmodning manuelt om et hardware- eller softwareproblem. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under Opret en supportanmodning manuelt på side 36.
Lad os arbejde på din pc eksternt	Giv en agent i teknisk support adgang eksternt med henblik på at kontrollere din pc og udføre fejlfinding på problemer. Oplysninger om at starte en session findes under Tillad fjernfejlsøgning ved brug af RemoteAssist på side 41.
Send filer til teknisk support	Send filer til Dells tekniske support med en beskrivelse af problemet på pc'en, eller send filer, som en teknisk supportmedarbejder har bedt om.  BEMÆRK: Den maksimale størrelse fil, du kan sende, er 4 MB. Du kan få oplysninger om at sende filer til Dells tekniske support under Send filer til Dells tekniske support på side 40. Du kan få oplysninger om at sende en logfil med pc-aktivitet til Dells tekniske support under Afsend logfiler til Dells tekniske support på side 41.
Flere Dell.com-ressourcer	Klik på linket for få flere oplysninger, der er relevante for din pc.

¹ Disse oplysninger vises altid på sproget for det land eller den region, hvor pc'en blev købt.


Med den virtuelle assistent kan du foretage fejlfinding på din pc, udføre optimeringer eller chatte med en medarbejder fra Dells tekniske support. For at åbne den virtuelle assistent skal du klikke på  i nederste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen og derefter på **Start chat**.

 **BEMÆRK:** Den virtuelle assistent er i øjeblikket kun tilgængelig i visse områder og på visse sprog.

Send filer til Dells tekniske support

Om denne opgave

Hvis en teknisk support-medarbejder fra Dell beder om det, kan du sende filer med beskrivelse af problemet på din pc eller andre filer, supportmedarbejderen beder om. Du kan sende en fil i følgende formater: ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS eller XLSX.

 **BEMÆRK:** Den maksimale størrelse fil, du kan sende, er 4 MB.

 **BEMÆRK:** Du kan sende op til tre filer om dagen. Hvis du har flere filer, kan du komprimere filerne i .zip-format og sende .zip-filen.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
2. Klik på **Overfør filer** i højre sidepanel.
3. I boksen **Overfør filer** skal du klikke på **Gennemse**, vælge den ønskede fil og derefter klikke på **Overfør**.

Resultater

Når filen er blevet sendt, vises et  og meddelelsen **Filen blev overført**.

Afsend logfiler til Dells tekniske support

Om denne opgave

Send logfiler med pc'ens aktivitet til Dells tekniske support, hvis en medarbejder hos Dells tekniske support beder om dem.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
2. Klik på **Overfør logfil** i højre sidepanel.

Resultater

Når filen er blevet sendt, vises et  og meddelelsen **Filen blev overført**.

Fjernfejlsøgning

En medarbejder fra Dells tekniske support kan få behov for at få adgang til din pc for at fejlsøge visse problemer. Du kan enten give supportmedarbejderen fuld fjernkontrol over din pc eller tilladelse til kun at fjerne starte scanningerne. Hvis du ikke giver supportmedarbejderen fuld kontrol over din pc, kan vedkommende kun scanne og installere driveropdateringer eller starte en hardwarescanning.


Hvis du vil give en medarbejder fra Dells tekniske support fuld fjernkontrol over din pc, skal du se [Tillad fjernfejlsøgning ved brug af RemoteAssist](#) på side 41.

Hvis du vil give en medarbejder fra Dells tekniske support adgang til kun at køre scanninger og starte driveropdateringer på din pc, skal du se [Tillad fjernfejlfinding ved brug af fjernhjælp](#) på side 42.

Tillad fjernfejlsøgning ved brug af RemoteAssist

Forudsætninger

- Du skal være logget på som administrator.
- Der skal påbegyndes en fjernsession på din pc af medarbejderen fra Dells tekniske support.

 **BEMÆRK:** Hvis en manuelt startet driverscanning, hardwarescanning eller systemoptimering er i gang, kan supportmedarbejderen ikke starte fjernsessionen.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
2. Klik på **Start fjernsession** i højre sidepanel.
3. Læs og accepter vilkårene og betingelserne på siden **Vilkår og betingelser for Dell RemoteAssist**, og klik på **Afslut**. Medarbejderen fra teknisk support kan nu få fjernadgang til og fejlsøge på din pc.

Tillad fjernfejlfinding ved brug af fjernhjælp

Forudsætninger

- Du skal være logget på som administrator.
- Der skal påbegyndes en fjernhjælpsession på din pc af medarbejderen fra Dells tekniske support.
- Du kan ikke samtidig benytte programmer på din pc i fuldskræmstilstand eller præsentationstilstand.
- SupportAssist-meddelelser må ikke deaktiveres.


 **BEMÆRK:** Hvis en manuelt startet driverscanning, hardwarescanning eller systemoptimering er i gang, kan supportmedarbejderen ikke starte fjernhjælpsessionen.

Trin

1. Klik på meddelelsen **Fjernhjælp via teknisk support**, som vises i Windows Handlingscenter.
Siden **Vilkår og betingelser for Dell RemoteActions** vises. Vilkår og betingelser vises ikke, hvis der er blevet kørt en session inden for de sidste to timer.
2. Læs og accepter vilkårene og betingelserne, og klik derefter på **Næste**.
Supportmedarbejderen kan nu scanne og installere driveropdateringer eller starte en hardwarescanning. Hvis der registreres et problem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, deaktiveres optimeringsfliserne, og siden med oplysninger om problemet vises. Oplysninger om oprettelse af en supportanmodning findes under [Opret en supportanmodning for et problem, som registreres af en scanning](#) på side 35.

Giv feedback

Når du lukker SupportAssist-brugergrænsefladen efter at have udført en aktivitet, vises en spørgeundersøgelse til angivelse af feedback om din overordnede oplevelse med SupportAssist til hjemmecomputere.

 **BEMÆRK:** Spørgeundersøgelsen til angivelse af feedback er i øjeblikket kun tilgængelig på visse pc-modeller og i visse områder.

Din feedback forbliver fortrolig og hjælper Dell til at foretage produktforbedringer. Du kan give din feedback, når du har udført en af følgende aktiviteter i SupportAssist-brugergrænsefladen:

- Pc-scanning
- Pc-optimering
- Installation af en opdatering
- Pc-fejlfinding

Hvis du vil springe spørgeundersøgelsen over, kan du enten klikke på **Måske næste gang** eller lukke vinduet **SupportAssist-kundeundersøgelse**. Hvis du klikker på **Måske næste gang**, vises spørgeundersøgelsen ikke i de næste 15 dage.

Hvis du vil angive din vurdering i spørgeundersøgelsen, skal du vælge antallet af stjerner og klikke på **Send**. Hvis du angiver en vurdering på tre stjerner eller derunder, vises en mulighed for at angive forbedringsforslag. Indtast dine forbedringsidéer i feltet **Fortæl os, hvordan vi kan forbedre denne oplevelse for dig**, og klik så på **Send**.

Når du har fuldført spørgeundersøgelsen én gang, vises der først en mulighed for at angive en vurdering efter 90 dage, når du har udført en af de tidligere nævnte aktiviteter i SupportAssist-brugergrænsefladen igen.

Ofte stillede spørgsmål

SupportAssist-installation og -brugergrænseflade

1. Hvordan kan jeg se buildnummeret på det operativsystem, der er installeret på min pc?

Udfør følgende trin:

- Søg efter og åbn programmet **Kør**.
- Indtast **winver**, og klik på **OK**.

Operativsystemets buildnummer vises, f.eks. OS Build 15063.1266.

2. Hvordan kan jeg kontrollere, om SupportAssist er installeret på min pc?

Gør følgende for at kontrollere, om SupportAssist er installeret:

- Gå til **Kontrolpanel > Programmer > Programmer og funktioner**.
- På listen over programmer skal du kontrollere, om **Dell SupportAssist** findes.

Hvis Dell SupportAssist ikke findes på listen over programmer, skal du manuelt installere SupportAssist. Se [Installer SupportAssist til hjemmecomputere](#) på side 10.

3. Hvilke sprog understøtter SupportAssist-brugergrænsefladen?

SupportAssist-brugergrænsefladen understøtter 24 sprog. De understøttede sprog er arabisk, dansk, engelsk, finsk, fransk, fransk canadisk, græsk, hebraisk, hollandsk, italiensk, japansk, kinesisk (forenklet), kinesisk (traditionelt), koreansk, norsk, polsk, portugisisk (brasiliansk), russisk, spansk, svensk, tjekkisk, tyrkisk, tysk og ungarsk. Oplysninger om ændring af sprogindstillingen findes under [Skift sprogindstilling](#) på side 12.

4. Jeg har installeret SupportAssist på pc'en, men jeg kan ikke åbne det. Hvad kan årsagen være?

SupportAssist kræver portnummeret 5700 for at åbne SupportAssist-grænsefladen. Hvis et andet program bruger denne port, åbnes SupportAssist ikke på din pc. Kontrollér, at der ikke er et andet program, der bruger denne port, og prøv derefter at åbne SupportAssist igen.

5. Hvordan kan jeg kontrollere, om et andet program bruger 5700-porten?

Udfør følgende trin:

- Søg efter og åbn programmet **Tjenester**.
- Klik på **Dell SupportAssist** i højre sidepanel.
- Klik på **Stop** i venstre sidepanel.
- Fra programmenuen skal du søge efter og åbne programmet **Kommandoprompt**.
- Skriv `netstat -a -v | findstr /C:"5700"`, og tryk på Enter.
 - Hvis intet andet program bruger 5700-porten, vises der ikke noget resultat.
 - Hvis et andet program bruger 5700-porten, vises portnummeret og statussen **LYTTER**.
- Genstart **Dell SupportAssist**-tjenesten.

6. Det tager lang tid at åbne SupportAssist. Hvad skal jeg gøre?

Hvis det tager lang tid at åbne SupportAssist, skal du genstarte SupportAssist-tjenesten. Udfør følgende trin:

- Søg efter og åbn programmet **Tjenester**.
- Klik på **Dell SupportAssist** i højre sidepanel.
- Klik på **Stop** i venstre sidepanel, og klik på **Genstart**.

7. Når jeg holder markøren over servicekoden eller pc'ens modelnummer, vises Ukendt garanti. Hvorfor?

Ukendt garanti vises muligvis af følgende grunde:

- SupportAssist har ikke forbindelse til internettet. Gå til siden **Fejlfinding** for at finde trin til fejlfinding af din internetforbindelse.
- Din pc er forbundet til internettet via en proxyserver. Sørg for, at du har konfigureret proxyindstillingerne i SupportAssist. Se [Konfigurer internetindstillinger](#) på side 14.
- Din pc har muligvis ikke en gyldig garanti. Kontakt Dells tekniske support for at få hjælp.

8. Kan jeg opdatere BIOS på en pc, hvor BitLocker er aktiveret?

Vi anbefaler, at du deaktiverer BitLocker-krypteringen på pc'en, før du opdaterer BIOS.

9. Jeg bruger i øjeblikket version 3.9.2 af SupportAssist på min pc. Hvorfor kan jeg ikke opdatere til den nyeste version?

Du kører muligvis Windows 10 RS3 eller en tidligere operativsystemsversion. For at kunne opdatere til SupportAssist version 3.10 eller nyere skal du først opgradere dit operativsystem til Windows 10 RS4 eller en nyere version.

SupportAssist-fjernfejlfinding

1. Når jeg klikker på Start DellConnect-session og accepterer vilkår og betingelser, kan supportmedarbejderen ikke få fjernadgang til min pc. Hvad skal jeg gøre?

Bed supportmedarbejderen om at afbryde den igangværende session og påbegynde en ny DellConnect-session.

2. Hvorfor vises der en meddelelse om, at der ikke er en aktiv Dell RemoteAssist-session, når jeg klikker på Start session?

Du kan kun starte en Dell RemoteAssist-session, når den er blevet påbegyndt af en medarbejder fra Dells tekniske support. For at undgå denne fejl skal du klikke på **Start session**, når sessionen er påbegyndt.

SupportAssist-optimeringer

1. Hvor kan jeg kontrollere oplysninger om optimeringer, der er udført på pc'en under en planlagt eller manuelt påbegyndt optimering?

SupportAssist gemmer oplysninger om alle hændelser og aktiviteter, som er udført inden for de seneste 90 dage. Du kan se oplysninger for en måned, uge eller en bestemt dag på siden **Historik**.

2. Hvorfor er SupportAssist længere tid om at udføre optimeringerne end den varighed, der er angivet på fliserne?

Den tid, der vises på pc-optimeringsfliserne, er kun et skøn, som er baseret på din pc's konfiguration. Den faktiske tid, der skal bruges på at udføre optimeringerne, kan variere i forhold til skønnet.

3. SupportAssist holdt op med at fungere under optimeringen. Hvad skal jeg gøre?

Luk og åbn SupportAssist igen, og prøv derefter at køre optimeringen igen. Hvis problemet fortsætter, skal du gøre følgende:

- Søg efter og åbn programmet **Tjenester**.
- Klik på **Dell SupportAssist** i højre sidepanel.
- Klik på **Stop** i venstre sidepanel, og klik på **Genstart**.

Forsendelsesoplysninger til levering af dele

1. Hvordan kan jeg redigere mine kontakt- og leveringsoplysninger?

Oplysninger om at opdatere kontakt- og forsendelsesoplysninger findes under [Opdater kontakt- og leveringsoplysninger](#) på side 13.

2. Kan jeg ændre kontakt- og leveringsoplysninger ved oprettelse af en supportanmodning?

Ja, du kan ændre kontakt- og leveringsoplysninger ved oprettelse af en supportanmodning.

3. Hvorfor skal jeg angive mine leveringsoplysninger for et problem med en del, der ikke kan sendes?

Hvis en hardwarefejl efter analyse identificeres som hovedårsagen til et problem, bruges leveringsadressen til at afsende en udskiftningsdel til dig. Hvis du indtastede leveringsadressen ved registrering af SupportAssist, hentes din leveringsadresse automatisk, inden du indsender et problem.

SupportAssist-meddelelser

1. Hvordan kan jeg deaktivere SupportAssist-meddelelser?

Oplysninger om at deaktivere SupportAssist-meddelelser findes under [Deaktiver SupportAssist-meddelelser](#) på side 18.

2. Jeg har ved en fejltagelse annulleret en meddelelse om en fejl. Hvordan og hvor henter jeg meddelelsen igen for at se oplysningerne om fejlen?

Hvis du annullerer en meddelelse, vises den igen efter seks timer, eller når du genstarter pc'en.

3. Jeg får ingen meddelelser om driveropdateringer. Hvad skal jeg gøre?

Hvis din serviceplan er udløbet, viser SupportAssist ikke nogen meddelelser om driveropdateringer til din pc. Du skal forny din serviceplan for at modtage meddelelser om driveropdateringer.

SupportAssist-hardwarescanning

1. Kan jeg planlægge en hardwarescanning?

Ja, du kan planlægge en hardwarescanning. Oplysninger om at planlægge en hardwarescanning findes under [Planlæg automatiske scanninger og optimeringer](#) på side 14.

2. Jeg har et hardwareproblem på pc'en. Hvorfor registreres det ikke af SupportAssist?

Hvis der ikke registreres et hardwareproblem, skal du sikre dig, at SupportAssist-tjenesten kører på pc'en. Sådan kontrollerer du, om SupportAssist-tjenesten kører:

- a. Søg efter og åbn programmet **Tjenester**.
- b. Kontrollér, om statussen **Kører** vises for følgende tjenester på din pc:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support
 - Dell Client Management Service

3. Når jeg foretager en hardwarescanning, vises scanningsresultatet som Fejlkonfigureret på siden Historik. Men der vises ikke nogen meddelelse på flisen Scan hardware. Hvorfor?

Hvis SupportAssist ikke kunne scanne en komponent under hardwarescanningen, vises statussen **Fejlkonfigureret**. Derfor vises der ikke nogen meddelelse på flisen **Scan hardware**. SupportAssist scanner komponenten igen under den næste manuelt startede eller automatiske scanning.

Dell Migrate

1. Hvor kan jeg se oversigten over filer og indstillinger, der blev migreret med Dell Migrate?

Du kan se, hvilke filer og indstillinger der blev migreret i den seneste session, ved at besøge Dell Migrate-startsiden og klikke på **Vis oversigt**. Du kan også se oversigten over filer og indstillinger, der er blevet migreret inden for de seneste 90 dage, på siden **Historik**.

2. Hvorfor beder Dell Data Assistant mig om at bruge Windows-nulstilling, når jeg har Dell SupportAssist OS Recovery installeret på min pc?

Dell Data Assistant vil kun bede dig om at slette indholdet på din pc ved hjælp af Dell Reset, hvis Dell SupportAssist OS Recovery version 5.3 eller nyere er installeret på din pc. Hvis en tidligere version af Dell SupportAssist OS Recovery er installeret på din pc, bliver du bedt om at bruge Windows-nulstilling.

3. Under datamigrering får jeg vist fejlen "Vi kan ikke fuldføre din migrering". Hvad kan årsagen være?

Du bruger muligvis en gammel version af Dell Data Assistant. Download den nyeste version fra <https://www.dell.com/Migrate>, og prøv at migrere igen. Sørg for, at SupportAssist også kører den nyeste version.

4. Hvorfor stopper migreringen efter en vis procentdel?

Dette kan skyldes utilstrækkelige adgangstilladelser for visse brugerfiler. Sørg for, at du er logget på computeren som administrator, og at de filer, du forsøger at migrere, ikke tilhører en anden brugerkonto.

5. Datamigreringen mislykkedes, og fejlen "Denne pc er ikke tilsluttet et netværk" vises. Hvad kan årsagen være?

Du er muligvis stødt på denne fejl, hvis netværksforbindelsen går tabt, mens migreringen er i gang. Se afsnittet **Fejlfinding af netværksfrakobling under migrering** i *Brugervejledning til Dell Migrate* på dokumentationssiden for [Dell Data Assistant](#) for at rette netværksproblemer og prøve migreringen igen.

SupportAssist til hjemmecomputere – ressourcer

I dette afsnit vises hjælpedokumenter og andre nyttige links, hvor du kan finde flere oplysninger om SupportAssist til hjemmecomputere.

Tablet 13. SupportAssist til hjemmecomputere – ressourcer

Indhold	Ressource	Gå til
Minimumskrav, installation og produkttegenskaber	Brugervejledning til SupportAssist til hjemmecomputere, version 3.10.3	SupportAssist til hjemmecomputere – vejledninger
Nye funktioner, forbedringer, almindelige problemer og begrænsninger i versionen	Produktbemærkninger til SupportAssist til hjemmecomputere, version 3.10.3	
Videovejledninger til funktionerne i SupportAssist til hjemmecomputere	SupportAssist til hjemmecomputere – playliste	YouTube
Spørgsmål fra og til fagfolk om SupportAssist til hjemmecomputere	Fællesskabsforum	SupportAssist til hjemmecomputere – fællesskab

Kontakt Dell

Dell tilbyder adskillige supportmuligheder både online og via telefon samt forskellige servicetilbud. Tilgængeligheden varierer alt efter land, område og produkt, så nogle services er muligvis ikke tilgængelige i dit område. Hvis du ikke har internetadgang, kan du finde kontaktoplysningerne på købsfakturaen, følgesedlen, kvitteringen eller i Dells produktkatalog.

Trin

1. For at kontakte Dell angående salg, teknisk support eller kundeservicesager skal du udføre følgende trin:
 - a. Gå til <https://www.dell.com/support>.
 - b. Vælg dit land eller område på listen nederst på siden.
 - c. Klik på **Kontakt support**, og klik på den type support, du har brug for.
2. For at finde vejledninger og dokumenter skal du udføre følgende trin:
 - a. Gå til <https://www.dell.com/support>.
 - b. Klik på **Se alle produkter**.
 - c. Vælg den relevante produktkategori, og vælg dit produkt.
 - d. For at se eller downloade vejledningerne og dokumenterne skal du klikke på fanen **Dokumentation**.
Du kan også få direkte adgang til vejledninger og dokumenter til Serviceringsværktøjer på <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.