

SupportAssist kotitietokoneille -versio 3.10.3

Käyttöopas



Huomautukset, varoitukset ja vaarat

 **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistäkin paremmin.

 **VAROITUS:** VAROITUKSET ovat varoituksia tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

 **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

Luku 1: Johdanto.....	5
Tärkeimmät ominaisuudet.....	5
Asiakirjan tarkoitus.....	5
Kohdeyleisö.....	5
Uudet ja parannellut ominaisuudet.....	6
Tuetut Dell-tietokoneet.....	6
SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset.....	6
Muut palvelut.....	8
Luku 2: SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston käytön aloittaminen.....	10
Tietokoneen vähimmäisvaatimukset.....	10
SupportAssistin asentaminen kotitietokoneille.....	10
SupportAssist-käyttöliittymä.....	11
Kieliasetuksen vaihtaminen.....	12
SupportAssist-profiilin luominen.....	12
Dellin Oman tilin luominen.....	13
Kirjautuminen sosiaalisen median tilin avulla.....	13
Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen.....	13
Toisen SupportAssist-profiilin käyttäminen.....	13
Internet-asetusten määrittäminen.....	14
Ajoitetut tarkastukset ja optimoinnit.....	14
Automaattisten tarkastusten ja optimointien ajoittaminen.....	14
SupportAssistin manuaalinen päivitys.....	15
Ilmoitukset.....	15
Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä.....	15
Ilmoitukset Windowsin toimintokeskuksessa.....	16
SupportAssist-aloitussivun palkit.....	17
SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä.....	18
SupportAssistin asennuksen poistaminen.....	18
Luku 3: Järjestelmän nollauksen ja korjauksen yleiskatsaus.....	19
Tietokoneen tehdasasetusten palauttaminen.....	19
Tietokoneen oletusasetusten palauttaminen ja käyttöjärjestelmän päivittäminen.....	20
Järjestelmän korjauksen asetusten määrittäminen.....	20
Tietokoneen korjaus.....	21
Luku 4: Dell Migrate -palvelun yleiskatsaus.....	22
Tietojen siirtäminen vanhasta tietokoneesta uuteen.....	23
Vanhan tietokoneen tyhjäminen ja nollaaminen.....	24
Luku 5: Ajureiden ja latausten yleiskatsaus.....	25
Päivitysten tärkeysluokitus.....	25
Ajuripäivitysten asentaminen.....	25
Ajuripäivitysten asennuksen poistaminen.....	26

Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset.....	26
Luku 6: Tietokoneen laitteiston tarkastaminen.....	27
Laitteiston tietyn osan tarkastus.....	27
Nopean laitteistotarkastuksen suorittaminen.....	28
kuormitustestin suorittaminen.....	28
Luku 7: Tietokoneen optimointi.....	30
Tiedostojen puhdistaminen.....	30
Suorituskyvyn säätö.....	30
Verkon optimointi.....	31
Virusten ja haittaohjelmien poistaminen.....	31
Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen.....	31
Kaikkien tietokoneen tarkastusten ja optimointien suorittaminen.....	32
Luku 8: Virtuaaliavustajan yleiskatsaus.....	34
Luku 9: Tukipyynnön luominen.....	35
Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta.....	35
Tukipyynnön manuaalinen luominen.....	36
Ongelman tiedot -sivu.....	36
Ongelman yhteenveto -sivu.....	37
Toimitettavissa olevat osat.....	37
Luku 10: Vianmäärityksen yleiskatsaus.....	38
Luku 11: Historia-sivun yleiskatsaus.....	39
Luku 12: Tuen hankkiminen.....	40
Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	40
Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	41
Etävianmääritys.....	41
Etävianmäärityksen salliminen RemoteAssistin avulla.....	41
Etävianmäärityksen salliminen etäavun avulla.....	42
Luku 13: Anna palautetta.....	43
Luku 14: Usein kysytyt kysymykset.....	44
Luku 15: SupportAssist kotitietokoneille – resurssit.....	47
Luku 16: Ota yhteys Delliin.....	48

Johdanto

SupportAssist automatisoi Delliltä saatavan tuen tunnistamalla tietokoneessa olevat laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmat proaktiivisesti. SupportAssist ratkaisee tietokoneen suorituskyvyn ja vakauden ongelmia, ehkäisee tietoturva-ongelmia, valvoo ja havaitsee laitteistovikoja ja automatisoi yhteydenotot Dellin tekniseen tukeen. Dell-palvelusopimuksesi mukaan SupportAssist voi myös automatisoida tukipyyntöjen luonnin tarkastuksen aikana havaituista ongelmista. Katso tietoja SupportAssistin ominaisuuksista erilaisilla palvelusopimuksilla kohdasta [SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#) sivulla 6.

HUOMAUTUS: Tässä asiakirjassa sanalla tietokone tarkoitetaan Dellin kannettavia, pöytätietokoneita, yhdyskäytäviä ja upotettuja tietokoneita.

SupportAssistin avulla voit optimoida tietokoneen toimintaa poistamalla ei-toivottuja tiedostoja, viruksia ja haittaohjelmia, optimoimalla verkkoasetuksia ja säätämällä tietokoneen suorituskykyä. SupportAssist havaitsee myös tietokoneelle saatavilla olevat ajuripäivitykset.

SupportAssist kerää tarvittavat tietokoneen tiedot ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Kerättyjen tietojen avulla Dell voi tarjota laadukasta, tehokasta ja nopeaa tukea.

SupportAssist kotitietokoneille noudattaa Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 -helppokäyttöisyysstandardeja ja sitä voi käyttää avustavien teknologioiden, kuten näytönlukijoiden, näytön suurentajien ja puheentunnistusohjelmistojen kanssa.

HUOMAUTUS: Älä käytä SupportAssist -käyttöliittymässä siirtymiseen tietokoneen hiirtä, jos käytät avustavia teknologioita. Siirry vain näppäimistön avulla.

Tärkeimmät ominaisuudet

- Ennakoiva ja proaktiivinen ongelmien havaitseminen ja niistä ilmoittaminen.
- Tarkista tietokoneelle saatavilla olevat ajuripäivitykset manuaalisesti tai automaattisesti.
- Tarkista tietokoneen laitteisto manuaalisesti tai automaattisesti ongelmien tunnistamiseksi.
- Luo automaattisesti tukipyynnön tietokoneessa havaitusta laitteisto-ongelmasta.
- Voit myös luoda manuaalisesti tukipyynnön tietokoneessa olevasta ongelmasta.
- Puhdista tilapäistiedostot, optimoi verkkoyhteydet, hienosäädä tietokoneen suorituskykyä sekä poista viruksia ja haittaohjelmia.
- Palaa välittömästi tietokoneen edelliseen aikapisteeseen käynnistysongelmien tai muiden suorituskykyongelmien ratkaisemiseksi.
- Tallenna henkilökohtaisten tiedostojesi kopio paikalliselle kiintolevyllä tai ulkoiselle tallennusvälineelle tietokoneen oletusasetusten palauttamisen aikana.
- Asenna tehtaan käyttöjärjestelmä tai päivitä tietokoneessa saatavilla olevaan uusimpaan käyttöjärjestelmään.
- Anna Dellin teknisen tuen edustajien etäkäynnistää tietokoneen ajuri- ja laitteistotarkistukset vikojen määrittämiseksi ja ratkaisemiseksi.
- Siirrä tiedostot ja asetukset vanhalta tietokoneelta uudelle Dell-tietokoneelle Dell Migrate -palvelun avulla.

HUOMAUTUS: Tietokoneessa käytettävissä olevat SupportAssistin ominaisuudet määräytyvät tietokoneeseen liittyvän Dellin palvelusopimuksen mukaan.

Asiakirjan tarkoitus

Tämä asiakirja sisältää tietoa SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmistosta 64-bittiselle Windows 10 RS4:lle ja käyttöjärjestelmän vanhemmille versioille.

Kohdeyleisö

Tämä asiakirja on käyttäjille, jotka valvovat tietokoneensa toimintaa SupportAssist kotitietokoneille -sovelluksella. Tämä asiakirja koskee myös niiden organisaatioiden työntekijöitä, joilla ei ole IT-järjestelmänvalvojaa ja jotka valvovat tietokoneitaan SupportAssistilla itsenäisesti.

Uudet ja parannellut ominaisuudet

Virheenkorjauksia

Tuetut Dell-tietokoneet

SupportAssistia tuetaan seuraavilla Dell-tietokoneilla, joissa on 64-bittinen Windows 10 RS4 tai sitä uudempi versio:


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

 **HUOMAUTUS:** Virtuaalikoneet eivät tue SupportAssistia.

SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset

SupportAssist havaitsee proaktiivisesti tietokoneessa mahdollisesti olevia laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmia ja ilmoittaa niistä. SupportAssist automatisoi ja helpottaa yhteydenpitoa Dellin teknisen tuen kanssa Dell-palvelusopimuksesi mukaan.

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto SupportAssistin ominaisuuksista tietokoneille, jotka ovat käytettävissä aktiivisen Basic-, Premium Support-, ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support Plus- ja Dell Software Support (DSS) -palvelusopimuksen yhteydessä.

 **HUOMAUTUS:** DSS-palvelusopimus on saatavilla vain XPS-, Alienware-, Inspiron- ja G Series -tietokoneille Yhdysvalloissa aktiivisen Basic-palvelusopimuksen tai umpeutuneen palvelusopimuksen kanssa.

Taulukko 1. SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset

SupportAssistin ominaisuudet	Kuvaus	Dell-palvelusopimukset					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Laitteisto- ja ohjelmistotarkastusten ajoittaminen	Voit ajoittaa laitteisto- ja ohjelmistotarkastuksia tarpeen mukaan. SupportAssist tekee tarkastukset aikataulun mukaisesti.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tiedostojen manuaalinen puhdistus	Voit poistaa tietokoneesta tilapäisiä, tarpeettomia ja muita turhia tiedostoja.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tietokoneen suorituskyvyn manuaalinen säätäminen	Voit hienosäätää tietokoneen suorituskykyä muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistivarauksia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verkkoyhteyksien manuaalinen optimointi	Voit optimoida verkkoyhteydet ja varmistaa verkon tehokkaan ja luotettavan	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Taulukko 1. SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset (jatkuu)

SupportAssistin ominaisuudet	Kuvaus	Dell-palvelusopimukset					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
	toiminnan muuttamalla asetuksia.						
Ongelmien manuaalinen vianmääritys	Voit korjata tavallisia järjestelmäongelmia noudattamalla kohta kohdalta eteneviä ohjeita ja video-oppaita, jotka ovat saatavilla vianmäärityssivulla.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ajurien manuaalinen tarkastaminen ja päivittäminen	Voit tarkastaa tietokoneelle saatavilla olevat ajuripäivitykset ja asentaa ne manuaalisesti.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Osien lähettäminen manuaalisen tarkastuksen yhteydessä	Jos manuaalinen tarkastus havaitsee ongelman osassa, jonka takuu on voimassa, sinua pyydetään vahvistamaan toimitusosoitteesi vaihto-osan toimittamista varten.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Osien lähettäminen automaattisen tarkastuksen yhteydessä	Jos automaattinen tarkastus havaitsee ongelman osassa, jonka takuu on voimassa, sinua pyydetään vahvistamaan toimitusosoitteesi vaihto-osan toimittamista varten.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Pyydä paikan päälle apua itse vaihdettavan osan vaihtoon ¹	Voit pyytää Dellin teknisen tuen teknikkoa saapumaan olinpaikkaasi ja auttamaan sinua itse vaihdettavan osan vaihtamisessa.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Tukipyynnön automaattinen luominen	Jos ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, tukipyyntö luodaan automaattisesti ja Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä ongelman ratkaisemiseksi.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Tukipyynnön manuaalinen luonti	Voit luoda tukipyynnön manuaalisesti, jos kyseessä on ongelma, jota SupportAssist ei havaitse.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Virusten ja haittaohjelmien	Pidä tietokone suojattuina eristämällä, poistamalla ja	✗	✗	✗	✓	✓	✓

Taulukko 1. SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset (jatkuu)

SupportAssistin ominaisuudet	Kuvaus	Dell-palvelusopimukset					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
manuaalinen poistaminen ²	palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja.						
Ennakoiva ongelmien tunnistus ja tukipyynnön luominen vikojen estämiseksi ³	Jos jossakin osassa havaitaan mahdollinen vika, saat siitä ilmoituksen. SupportAssist avaa tukipyynnön, ja Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä vaihto-osan toimittamista varten.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Ilmoitukset tietokoneen optimointiongelmista, jotka havaitaan ajoitetun tarkastuksen aikana	Windowsin toimintokeskuksessa näytetään ilmoitus ajoitetun tarkastuksen aikana havaituista tietokoneen optimointiongelmista.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Automatisoidut tietokoneen optimoinnit ³	SupportAssist optimoi tietokoneen automaattisesti automaattisten tarkastusten yhteydessä.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Määritä ensisijainen yhteydenottoaika ⁴	Voit määrittää ensisijaisen yhteydenottoajan. Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä vain määritetyn ajan puitteissa.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Itse vaihdettavien osien vaihtopu asiakkaan tiloissa on saatavilla ainoastaan tietyillä alueilla.

2 Virusten ja haittaohjelmien poisto-ominaisuus ei ole saatavilla kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

3 Ennakoivan analysoinnin virheiden havainnointiin sisältyy kiintolevyjen, SSD-kiintolevyjen, akkujen, lämpötilan sekä tuulettimien tarkkailu.

4 Ensisijainen yhteydenottoaika koskee vain Yhdysvalloissa tai Kanadassa sijaitsevia asiakkaita.

Muut palvelut

Olemassa olevien SupportAssist-ominaisuuksien lisäksi voit ostaa lisäpalveluita tietokoneellesi.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu palvelut, jotka voit ostaa tietokoneellesi:

Taulukko 2. Muut palvelut

Palvelu	Kuvaus	Saatavuus
Dell Software Support (DSS)	Mahdollistaa ohjelmistojen optimoinnin sekä virusten ja haittaohjelmien poistotoiminnot tietokoneessa, jolla on Basic-palvelupaketti	XPS-, Alienware-, Inspiron- ja G Series -tietokoneille Yhdysvalloissa aktiivisen

Taulukko 2. Muut palvelut (jatkuu)

Palvelu	Kuvaus	Saatavuus
	tai vanhentunut palvelupaketti. Lisätietoja DSS-palvelulle saatavilla olevista SupportAssist-ominaisuuksista: SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset sivulla 6.	Basic-palvelusopimuksen tai umpeutuneen palvelusopimuksen kanssa.
Dell Migrate	Siirrä uuteen tietokoneeseen henkilökohtaiset tiedot mistä tahansa tietokoneesta, jossa on Windows-käyttöjärjestelmä. Kun tiedot on siirretty, voit tyhjentää ja nollata vanhan tietokoneesi ennen sen myymistä, lahjoittamista tai vaihtamista. i HUOMAUTUS: Tässä dokumentissa termi tiedot viittaa siirrettäviin tiedostoihin ja asetuksiin. Termi vanha tietokone viittaa tietokoneeseen, josta tiedot siirretään, ja uusi tietokone viittaa Dell-tietokoneeseen, johon tiedot siirretään.	Saatavilla Inspiron-, G Series-, XPS- ja Alienware-tietokoneisiin tietyillä alueilla. Voit katsoa tuettujen alueiden luettelon Supported locales (Tuetut alueet) -kohdasta <i>Dell Migraten käyttöoppaasta</i> , joka on saatavilla Dell Data Assistantin dokumentaationsivulta.


SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston käytön aloittaminen

SupportAssist on esiasennettu kaikkiin Dellin tehtaalta toimitettuihin tietokoneisiin. Jos SupportAssistia ei ole esiasennettu, asenna, määritä ja rekisteröi se tämän osan ohjeiden avulla ja käytä SupportAssistia.

Tietokoneen vähimmäisvaatimukset

Seuraava taulukko sisältää SupportAssistin asennusta ja käyttöä koskevat tietokoneen vähimmäisvaatimukset.

Taulukko 3. Tietokoneen vähimmäisvaatimukset

Tiedot	Vaatimukset
Käyttöjärjestelmä	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 ja uudemmat (vain 64-bittinen) • Microsoft Windows 11
Ohjelmisto	Microsoft .NET Framework 4.7.2  HUOMAUTUS: Jos Microsoft .NET Framework 4.7.2 ei ole asennettuna, SupportAssist asentaa tietokoneeseen uusimman Microsoft .NET Framework -version.
Web-selain	Microsoft Edge tai Internet Explorer 10 ja uudemmat versiot
Laitteisto	<ul style="list-style-type: none"> • Muisti (RAM) – 2 Gt (Windows 10) tai 4 Gt (Windows 11) • Vapaa kiintolevytila – 1 Gt
Verkko	Internet-yhteys
Portit	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 – SupportAssist-käyttöliittymän avaamiseen • 9012 – tiedonsiirtoon Dell SupportAssist -palvelun kanssa • 8883, 8884, 8885 tai 8886 – tarvitaan viestintään Dell-tukisivuston kanssa • 28283 – Dell-tietokoneen yhdistämiseen toiseen tietokoneeseen tiedonsiirtoa varten • 28100–28700 – tietojen siirtämiseen toisesta tietokoneesta Dell-tietokoneeseen Tietokoneen on voitava muodostaa yhteys seuraaviin kohteisiin: <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


SupportAssistin asentaminen kotitietokoneille

SupportAssist asennetaan oletuksena kaikkiin Dellin tehtaalta lähetettäviin tietokoneisiin. Jos SupportAssistia ei ole asennettu tietokoneeseen, voit ladata ja asentaa sen manuaalisesti.

Edellytykset

- SupportAssistin asennus ja käyttö edellyttää, että tietokoneen vähimmäisvaatimukset täyttyvät. Katso kohtaa [Tietokoneen vähimmäisvaatimukset](#) sivulla 10.
- Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

1. Siirry osoitteeseen www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Valitse **Lataa heti**.
Tiedosto `SupportAssistInstaller.exe` ladataan.
3. Kaksoisnapsauta `SupportAssistInstaller.exe`-tiedostoa.
Asennuksen edistyminen näytetään **SupportAssistin asennusikkunassa**, ja työpöydälle luodaan pikakuvake, kun asennus on valmis.
 **HUOMAUTUS:** Pikakuvaketta ei luoda käyttöjärjestelmissä, joiden koontiversio on 16299 tai uudempi.
4. Napsauta **Käynnistä**.
SupportAssist kotitietokoneille -käyttöliittymä avautuu.

SupportAssist-käyttöliittymä

SupportAssist-käyttöliittymä sisältää seuraavat sivut:


- Aloitus
- [Vianmääritys](#)
- [Historia](#)
- [Hanki tukea](#)

Kun avaat SupportAssistin ensimmäistä kertaa tai et ole suorittanut mitään tarkastusta tai optimointia, näkyviin tulee **Aloitussivun** oletusnäkyvä. Voit suorittaa kaikki tarkistukset ja optimoinnit klikkaamalla **Aloita nyt**.


Jos olet suorittanut tarkistuksia tai optimointeja aiemmin, seuraavat tiedot näytetään **Aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla:


- Säästetyn kiintolevytilan määrä
- Asennettujen tai saatavilla olevien ajuripäivitysten määrä
- Optimoitujen tiedostojen lukumäärä
- Poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä

Näet nykyisen Dell-palvelusopimuksen ja muita tietokoneesi koskevia palvelusopimuksia. Kun klikkaat voimassa olevaa palvelusopimusta, kyseiseen palvelusopimukseen kuuluvat palvelut näytetään. Kun klikkaat muita soveltuvia palvelusopimuksia, näet vaihtoehdon, jonka kautta voit päivittää palvelusopimuksesi.

Voit suorittaa tarkistuksen tai optimoinnin klikkaamalla . Tietokoneen palvelusopimuksen mukaan näytetään seuraavat ruudut. Katso tietoja SupportAssistin ominaisuuksista erilaisilla palvelusopimuksilla kohdasta [SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#) sivulla 6.

- **Hanki ajurit ja lataukset**
- **Tarkasta laitteisto**
- **Tiedostojen puhdistaminen**
- **Suorituskyvyn säätö**
- **Verkon optimointi**
- **Virusten ja haittaohjelmien poisto**

 **HUOMAUTUS:** Jos tietokoneessa havaitaan kriittinen laitteisto-ongelma, kaikki tietokoneen optimointiruudut poistetaan käytöstä, kunnes ongelma on korjattu.

 **HUOMAUTUS:** Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, vain **laitteiston tarkastusruutu** on käytössä.

Jos tietokoneellesi on saatavilla muita Dell-palveluita, linkit niiden tarkistamiseen, ostamiseen tai käyttöön ovat alaruudussa. Lisätietoja Dell-palveluista on kohdassa [Muut palvelut](#) sivulla 8.

Kun viet hiiren osoittimen palvelutunnuksen päälle, näet mallinumeron ja seuraavat tiedot:

- **Takuutiedot** – Tietokoneeseen sovellettava palvelusopimus ja palvelut sekä niiden alkamis- ja loppumispäivämäärä.
- **Palvelutunnus** – Tietokoneen yksilöivä tunniste. Palvelutunnus on aakkosnumeerinen tunniste.
- **Pikapalvelukoodi** – Automatisoidun puhelintuen kanssa käytettäväksi tarkoitettu numeerinen jakso, kuten 987-674-723-2.

- **Muisti** – Tietokoneeseen asennetun RAM-muistin määrä, kuten 16 Gt.
- **Suoritin** – Tietokoneeseen asennetun suorittimen tyyppi, kuten Intel Core i5-6200U.
- **Käyttöjärjestelmä** – Tietokoneeseen asennettu käyttöjärjestelmä, kuten Microsoft Windows 10 Pro.

Kieliasetuksen vaihtaminen

Tietoja tehtävästä

SupportAssist on käytettävissä 24 kielellä. Oletusarvon mukaan SupportAssistin kieliasetuksena on käyttöjärjestelmän kieli. Voit muuttaa kieltä omien tarpeidesi mukaan.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta asetuskuvaketta ja napsauta **Valitse kieli**. Näkyviin tulee kielliluettelo.
2. Napsauta haluamaasi kieltä.
3. Käynnistä SupportAssist uudelleen haluamallasi kielellä valitsemalla **Kyllä**.
SupportAssist käynnistetään uudelleen käyttäen valittua kieltä, ja ✓ tulee näkyviin valitun kielen viereen.

SupportAssist-profiilin luominen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

SupportAssist-profiilin avulla saat käyttöösi automaattiset tukiominaisuudet, jotka sisältyvät palvelusopimukseesi. Voit luoda SupportAssist-profiilin käyttämällä Dellin Oma tiliä tai sosiaalisen median tiliä.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta **Profiili** ja napsauta **Täydennä profiili**.
 - Jos et ole hyväksynyt SupportAssist-käyttöehtoja, näkyviin tulee viesti. Napsauta **SupportAssistin käyttöehtojen lukemislinkkiä**, hyväksy käyttöehdot, valitse **Tallenna** ja yritä uudelleen.
 - Jos SupportAssist ei saa yhteyttä Internetiin, näkyviin tulee viesti. Voit korjata ongelman napsauttamalla virheviestin alapuolella näkyviä vianmäärittäyslinkkejä. Yritä sen jälkeen uudelleen.
2. Tee jokin seuraavista Dellin Oman tilin **kirjautumissivulla**:
 - Jos sinulla on jo Dell My Account -tili ja haluat kirjautua sisään kertakäyttöisellä salasanaalla, suorita seuraavat toimet:
 - a. Aseta **Lähetä kertakäyttöinen salasana sähköpostilla** -valitsin käytössä-tilaan.
 - b. Anna sähköpostiosoite ja valitse **Lähteä koodi**, jolloin saat salasanan sähköpostiisi.
 - c. Anna salasana ja valitse **Kirjaudu**.
 - Jos sinulla on jo Dellin Oma tili, kirjoita Dellin Oma tili -tunnistetietosi ja napsauta sitten **Kirjaudu sisään**.
 - Jos sinulla ei ole Dellin Oma tiliä, luo tili ja kirjaudu sisään. Katso kohta [Dellin Oman tilin luominen](#) sivulla 13.
 - Kirjautuminen sosiaalisen median tilin avulla. Katso kohta [Kirjautuminen sosiaalisen median tilin avulla](#) sivulla 13.
3. Kirjoita **Yhteystiedot ja lähetysosoite** -sivulle yhteystietosi ja lähetysosoitteesi.
4. Valitse ensisijainen yhteydenottotapa ja ensisijainen yhteydenottoaika.
 - **HUOMAUTUS:** Ensisijainen yhteydenottoaika koskee ainoastaan tietokoneita, joilla on aktiivinen Premium Support- tai Premium Support Plus -palvelusopimus Yhdysvalloissa tai Kanadassa sijaitsevia asiakkaita.
5. Voit lisätä toissijaisen yhteyshenkilön valitsemalla **Lisää toissijainen yhteyshenkilö** ja kirjoittamalla tiedot.
6. Jos et halua, että SupportAssist luo tukipyynnöitä automaattisesti, poista valinta valintaruudun kohdasta **Luo palvelupyynnöt automaattisesti**.
 - **HUOMAUTUS:** Automaattinen tukipyynnöiden luontitoiminto on saatavilla ja käytettävissä ainoastaan tietokoneissa, joilla on aktiivinen ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- tai Premium Support Plus -palvelusopimus.
7. Napsauta **Valmis**.

- Jos lähetystiedot ovat virheelliset, näkyviin tulee viesti tietojen päivittämiseksi. Päivitä tiedot napsauttamalla **Päivitä ja lopeta**.
- Jos lähetystiedot ovat kelvolliset, etu- ja sukunimi näkyvät SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa.


Dellin Oman tilin luominen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

1. Kirjoita Dellin Oman tilin **kirjautumissivun Luo tili** -osiossa etu- ja sukunimi, sähköpostiosoite ja salasana.

 **HUOMAUTUS:** Salasanassa on oltava yksi iso kirjain, yksi pieni kirjain ja yksi numero. Salasanan pituuden on oltava 8–12 merkkiä.

2. Kirjoita salasana uudelleen.
3. Napsauta **Luo tili**.
Dellin Oma tili luodaan, ja sinut kirjataan sisään SupportAssistiin.

Kirjautuminen sosiaalisen median tilin avulla

Edellytykset

- Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.
- Tarvitset kelvollisen tilin jossakin seuraavista sosiaalisen median alustoista:
 - Google Plus
 - Facebook

Vaiheet

1. Valitse haluamasi sosiaalisen median kuvake Dellin Oman tilin **kirjautumissivulla**.
2. Kirjoita käyttäjätunnus tai sähköpostiosoite ja salasana vastaavan sosiaalisen median kirjautumissivun asianmukaisesti kenttiin.
3. Valitse **Kirjaudu sisään**.
Dellin Oma tili luodaan tunnistetiedoilla, joilla kirjautuit sisään sosiaalisen median tilillesi.

Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta **käyttäjänimeä** ja napsauta **Profiilin tiedot**.
Näet **Yhteystiedot ja toimitusosoite** -sivun.
2. Päivitä vaaditut tiedot ja napsauta **Valmis**.
 - Jos lähetystiedot ovat virheelliset, näkyviin tulee viesti tietojen päivittämiseksi. Päivitä tiedot napsauttamalla **Päivitä ja lopeta**.
 - Jos toimitustiedot ovat kelvolliset, näkyviin tulee **Aloitussivu**.

Toisen SupportAssist-profiilin käyttäminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta *käyttäjänimeä* ja napsauta **Käytä eri profiilia**.

2. Napsauta **Jatka**.

Nykyinen profiili on poistettu käytöstä, käyttöoikeus tallennettuihin yhteystietoihin ja toimitustietoihin on poistettu, ja näytetään **aloitussivu**. Linkki profiilin luomiseen tulee näkyviin SupportAssist-käyttöliittymän oikeaan yläkulmaan. Katso kohtaa [SupportAssist-profiilin luominen](#) sivulla 12.

Internet-asetusten määrittäminen

Edellytykset


Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

SupportAssistin automaattisten tukitoimintojen käyttö edellyttää aktiivista Internet-yhteyttä. Voit määrittää SupportAssistin yhdistämään Internetiin suoraan tai välityspalvelimen kautta.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta **Asetukset** ja napsauta sitten **Internet**.
2. Jos SupportAssist voi yhdistää suoraan Internetiin, valitse **Yhdistä suoraan**.
3. Jos SupportAssistin on yhdistettävä Internetiin välityspalvelinverkon kautta, toimi seuraavasti:
 - a. Valitse **Yhdistä käyttäen välityspalvelinta**.
Välityspalvelinasetusten kentät avautuvat näytölle.
 - b. Syötä osoite, portin numero, käyttäjänimi ja salasanan tiedot.

 **HUOMAUTUS:** Voit syöttää portin numerolle korkeintaan viisi numeroa.
4. Napsauta **Tallenna**.
Internet-asetukset on määritetty ja näkyviin tulee **Aloitussivu**.

Ajoitetut tarkastukset ja optimoinnit

Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa tietokoneen laitteisto-ongelmien, ohjainpäivitysten ja tarvittavien järjestelmäoptimointien havaitsemiseksi. Tarkastusten tiheys riippuu tietokoneen palvelusopimuksesta.

Jos tarkastuksessa havaitaan kiireellinen ohjainpäivitys, laitteisto-ongelma, virus tai haittaohjelma, siitä kertova ilmoitus tulee näkyviin. Ilmoituksen tyyppi riippuu tietokoneeseen asennetusta käyttöjärjestelmästä. Jos tietokoneella on aktiivinen ProSupport Plus- tai Premium Support Plus -palvelusopimus, SupportAssist optimoi tietokoneen tarkastuksen jälkeen.

Automaattisten tarkastusten ja optimointien ajoittaminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa tietokoneen laitteisto-ongelmien, ajuripäivitysten ja tarvittavien järjestelmäoptimointien havaitsemiseksi. Tarkastusten tiheys riippuu tietokoneen palvelusopimuksesta. Jos tarkastuksessa havaitaan kiireellinen ajuripäivitys, laitteisto-ongelma, virus tai haittaohjelma, siitä kertova ilmoitus tulee näkyviin. Ilmoituksen tyyppi riippuu tietokoneeseen asennetusta käyttöjärjestelmästä. Jos tietokoneella on aktiivinen ProSupport Plus- tai Premium Support Plus -palvelusopimus, SupportAssist optimoi tietokoneen tarkastuksen jälkeen. Voit valita ensisijaisen ajan, tiheyden ja päivän, joiden mukaan SupportAssist tarkastaa tietokoneen.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta **Asetukset** ja napsauta sitten **Ajoitetut tarkastukset ja optimoinnit**.
2. Varmista, että **Ota automaattiset järjestelmän tarkastukset ja optimoinnit käyttöön** -valintaruutu on valittuna.
3. Valitse tarkastusten aika, tiheys ja päivä.

Seuraavan ajoitetun tarkastuksen päivä tulee näkyviin.

4. Napsauta **Tallenna**.

Automaattiset tarkastukset ja optimoinnit ajoitetaan ja näkyviin tulee **Aloitussivu**.


SupportAssistin manuaalinen päivitys

Edellytykset



- Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.
- Sinun on luotava SupportAssist-profiili. Katso kohtaa [SupportAssist-profiilin luominen](#) sivulla 12.

Tietoja tehtävästä

SupportAssistin päivitys takaa, että tietokoneessa on saatavilla uusimmat SupportAssist-ominaisuudet. Jos uudempi versio on saatavilla, SupportAssist päivittää siihen automaattisesti. Voit myös tarkistaa SupportAssistin ja päivittää sen manuaalisesti.

 **HUOMAUTUS:** SupportAssist-päivitykset eivät ole saatavilla tietokoneille, joissa on Windows 7 -käyttöjärjestelmä.

Vaiheet

1. Valitse SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta asetuskuvake ja valitse sitten **Tietoja**. SupportAssist tarkistaa automaattisesti, onko uusia versioita saatavilla.
 - Jos päivityksiä ei ole saatavilla, näkyviin tulee  ja ilmoitus, jonka mukaan asennettuna on SupportAssistin uusin versio.
 - Jos uusi SupportAssist-versio on saatavilla, näkyviin tulee  ja **päivityslinkki**.
2. Napsauta **Päivitä nyt**.

Tulokset

SupportAssistin uusin versio ladataan ja asennetaan tietokoneeseen.

Ilmoitukset

SupportAssist näyttää oletuksena ilmoituksia esimerkiksi laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmista, ohjainpäivityksistä, avoimista tukipyynnöistä, palvelusopimuksesta ja niin edelleen.


Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä

Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon ilmoituksista, joita voidaan näyttää, kun avaat SupportAssistin:

Taulukko 4. Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä


Tilanne	Toiminto
SupportAssist-profiilia ei ole luotu.	<ul style="list-style-type: none">• Luo SupportAssist-profiili napsauttamalla profiilin täydennyspainiketta. Katso kohtaa SupportAssist-profiilin luominen sivulla 12.• Napsauta Muistuta myöhemmin, niin tämä ilmoitus näytetään uudelleen 24 tunnin kuluttua, kun avaat SupportAssistin.• Napsauta muistuttamisen estopainiketta, jos haluat, että SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen.
Dellin tekninen tuki käsittelee tukipyyntöäsi.	<ul style="list-style-type: none">• Tarkista tukipyyntö verkossa napsauttamalla Tarkista tila verkossa.• Piilota ilmoitus napsauttamalla Hylkää.
Tietokonetta ei ole optimoitu 28 päivään.	<ul style="list-style-type: none">• Napsauta Suorita kaikki, niin kaikki tietokoneen tarkastukset ja optimoinnit suoritetaan.

Taulukko 4. Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä (jatkuu)

Tilanne	Toiminto
	<ul style="list-style-type: none"> Napsauta Muistuta myöhemmin, niin tämä ilmoitus näytetään uudelleen 24 tunnin kuluttua, kun avaat SupportAssistin. Piilota ilmoitus napsauttamalla Peruuta.
Tietokoneen palvelutilaus on vanhenemassa tai vanhentunut	<ul style="list-style-type: none"> Uusi palvelusopimus napsauttamalla Uusi. Napsauta Muistuta myöhemmin, niin tämä ilmoitus näytetään uudelleen 24 tunnin kuluttua, kun avaat SupportAssistin. Napsauta muistuttamisen estopainiketta, jos haluat, että SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen.
Olet uusinnut tietokoneen palvelusopimuksen.	Piilota ilmoitus napsauttamalla OK .
SupportAssist OS Recovery on otettu käyttöön tietokoneessa.	<ul style="list-style-type: none"> Napsauta Kiitos, sain tämän jo, jotta SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen. Napsauta Kerro minulle enemmän, jos haluat tarkastella <i>SupportAssist OS Recovery -käyttöopasta</i>.
Tietokoneellesi on saatavilla Dell Software Support (DSS) -palvelutilaus ja SupportAssist havaitsi käyttämättömiä tiedostoja, verkkoyhteysongelmia, viruksia tai haittaohjelmia tarkistuksen aikana.  HUOMAUTUS: DSS-palvelusopimus on saatavilla XPS-, Alienware-, Inspiron- ja G Series -tietokoneille Yhdysvalloissa aktiivisen Basic-palvelusopimuksen tai umpeutuneen palvelusopimuksen kanssa.	<ul style="list-style-type: none"> Valitsemalla Lisätietoja saat lisätietoja Dell Software Support -palvelusopimuksesta. Valitse Muistuta myöhemmin, jos haluat, että SupportAssist ilmoittaa palvelusopimuksesta myöhemmin. Napsauta Ohita, jotta SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen.

Ilmoitukset Windowsin toimintokeskuksessa





SupportAssistin ilmoitukset näkyvät Windowsin toimintokeskuksessa. Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon Windowsin toimintokeskuksessa näytettävissä SupportAssistin ilmoituksista.

 **HUOMAUTUS:** Ilmoitukset ja Windowsin toimintokeskus eivät näy tietokoneilla, joiden takuun tila ei ole tiedossa.

Taulukko 5. Windowsin toimintokeskuksessa näytettävät ilmoitukset

Tilanne	Toiminto
Dell Data Assistant -käyttöliittymässä lykkäsit vanhan tietokoneesi tyhjentämistä, kun tiedot oli siirretty uuteen tietokoneeseen.	Avaa Dell Data Assistant klikkaamalla ilmoitusta tai siirrä ilmoitusta.
SupportAssist-käyttöliittymässä lykkäsit vanhan tietokoneesi tyhjentämistä, kun tiedot oli siirretty vanhasta tietokoneesta uuteen tietokoneeseen.	Avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta.
Kiireellinen ajuripäivitys havaitaan ajoitetun tarkastuksen aikana.	Siirry ajurin tietosivulle napsauttamalla ilmoitusta. Ohjeet ajuripäivitysten asentamiseen ovat kohdassa Ajuripäivitysten asentaminen sivulla 25.
Manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaittu ongelma edellyttää tukipyynnön luomista	<p>Jos ongelma on kiintolevyssä, SSD:ssä, akussa, näppäimistössä, RAM-muistissa, hiiressä, optisessa asemassa tai näytönohjaimessa, tee jokin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klikkaa Tell me more (Kerro lisää), jos haluat katsoa ongelman tiedot ja luoda tukipyynnön. Klikkaa Remind me tomorrow (Muistuta huomenna), jos haluat palata ilmoituksen pariin myöhemmin. <p>Jos ongelma on muussa komponentissa, tee jokin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> Katso ongelman tiedot klikkaamalla ilmoitusta. Klikkaa Remind me tomorrow (Muistuta huomenna), jos haluat palata ilmoituksen pariin myöhemmin.

Taulukko 5. Windowsin toimintokeskuksessa näytettävät ilmoitukset (jatkuu)

Tilanne	Toiminto
Manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana vialliseksi havaittu laitteiston osa on vaihdettava.	Jos ongelma on kiintolevyssä, SSD:ssä, akussa, näppäimistössä, RAM-muistissa, hiiressä, optisessa asemassa tai näyttöohjaimessa, tee jokin seuraavista: <ul style="list-style-type: none"> Katso ongelman tiedot ja luo tukipyyntö klikkaamalla Replace hardware (Vaihda laitteisto). Klikkaa Remind me tomorrow (Muistuta huomenna), jos haluat palata ilmoituksen pariin myöhemmin. Jos ongelma on muussa komponentissa tai jos palvelutilaus on päättynyt, tee jokin seuraavista: <ul style="list-style-type: none"> Katso ongelman tiedot klikkaamalla Tell me more (Kerro lisää). Klikkaa Remind me tomorrow (Muistuta huomenna), jos haluat palata ilmoituksen pariin myöhemmin.
Kun tukipyyntö luodaan automaattisesti manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitusta laitteisto-ongelmasta	Sinulta ei edellytetä toimenpiteitä.
Manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia.	Napsauta ilmoitusta, niin voit tarkastella havaittuja ohjelmia ja poistaa niitä. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen sivulla 31.
Manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan viruksia tai haittaohjelmia.	Napsauta ilmoitusta, niin saat tietoja tarkastuksen aikana havaituista viruksista tai haittaohjelmista.
Tietokoneen palvelusopimus on umpeutumassa tai umpeutunut.	Avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta. Palvelusopimuksen uusimislinkki näkyy SupportAssist-käyttöliittymässä.
Tietokoneettasi koskevan tukipyynnön tila on hiljaittain päivitetty.  HUOMAUTUS: Ilmoitusta ei näytetä, kun tukipyyntö suljetaan.	Avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta, niin voit tarkistaa tukipyynnön tilan verkossa.
SupportAssist OS Recovery luo ensimmäisen palautuspisteen tietokoneeseen.	Napsauta ilmoitusta, jotta näet järjestelmän korjauksen vaihtoehdon Vianmäärittäminen -sivulla.
Jos järjestelmälläsi on voimassa oleva Dell Software Support (DSS) -palvelupaketti ja SupportAssist havaitsee käyttämättömiä tiedostoja, verkkoyhteysongelmia, viruksia tai haittaohjelmia skannauksen aikana.  HUOMAUTUS: DSS-palvelusopimus on saatavilla XPS-, Alienware-, Inspiron- ja G Series -tietokoneille Yhdysvalloissa aktiivisen Basic-palvelusopimuksen tai umpeutuneen palvelusopimuksen kanssa.	Avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta.
Tietokoneessa on aktiivinen Premium Support Plus -palvelutilaus ja SupportAssist skannasi ja optimoi tietokoneesi automaattisesti.	Avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta.
Teknisen tuen edustaja aloitti istunnon tarkistaakseen ja asentaakseen tietokoneen ajuripäivitykset ja tarkistaakseen tietokoneen laitteiston kunnon.	Klikkaa Ok katsoaksesi Dell RemoteActions Terms & Conditions (Dell RemoteActionsin ehdot) -sivun.  HUOMAUTUS: Jos aloitit etäistunnon edellisen kahden tunnin aikana, ehtoja ei näytetä ja teknisen tuen edustaja voi aloittaa tarkistukset suoraan.  HUOMAUTUS: Jos Windowsin keskittymisavustaja on käytössä tietokoneella, ilmoitusta ei näytetä.

SupportAssist-aloitussivun palkit

Kun tietokoneen palvelusopimus on vanhentumassa tai vanhentunut,

- SupportAssist-käyttöliittymässä näkyy siitä ilmoitus.
- Windowsin toimintokeskuksessa näkyy siitä ilmoitus.

- SupportAssist-**aloitussivulla** näkyy siitä ilmoittava palkki.

Voit uusia tai päivittää palvelusopimuksen käyttämällä ilmoituksen tai palkin linkkejä. Lisätietoja SupportAssist-käyttöliittymässä näkyvistä ilmoituksista: [Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä](#) sivulla 15. Lisätietoja Windowsin toimintakeskuksessa näkyvistä ilmoituksista on kohdassa [Ilmoitukset Windowsin toimintakeskuksessa](#) sivulla 16.

Seuraavassa taulukossa kuvataan **aloitussivulla** näytetyt palkit:

Taulukko 6. SupportAssist-aloitussivun palkit

Tilanne	Toiminto
Kun olet ostanut Dell Migrate -palvelun, mutta et ole siirtänyt tiedostoja ja asetuksia 90 päivän kuluessa.	Siirry Dell Migraten aloitussivulle valitsemalla Kyllä .
Et ole kirjautunut järjestelmänvalvojana tietokoneeseen, jossa Dell Migrate -palvelu on käytettävissä.	Kirjaudu tietokoneeseen järjestelmänvalvojana siirtääksesi tiedostot ja asetukset.
0–60 päivää ennen palvelusopimuksen umpeutumista.	Uusi palvelusopimus verkossa valitsemalla Uusi .
Palvelusopimus on umpeutunut ja sen uusimiskausi on meneillään.	Uusi palvelusopimus verkossa valitsemalla Uusi .
Palvelusopimus on umpeutunut ja on uusimiskauden ulkopuolella.	Voit jatkaa palvelusopimusta tai päivittää sen valitsemalla Ota yhteys Delliin .

 **HUOMAUTUS:** Palvelusopimuksen uusiminen verkossa on saatavilla vain Yhdysvalloissa.

SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Voit estää SupportAssistia näyttämästä ilmoituksia tietokoneessa. SupportAssist näyttää kuitenkin yhä ilmoitukset tarkastuksen aikana havaituista laitteisto-ongelmista ja tärkeistä ohjainpäivityksistä, vaikka ilmoitukset olisivat pois käytöstä.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta **Asetukset** ja napsauta sitten **Ilmoitukset**.
2. Tyhjennä valintaruutu, joka ottaa käyttöön **laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmiin, ohjainpäivityksiin, tukipyyntöihin ja muihin tietokoneen asioihin liittyvät ilmoitukset** ja napsauta **Tallenna**.
SupportAssistin ilmoitukset poistetaan käytöstä ja näkyviin tulee **Aloitussivu**.

SupportAssistin asennuksen poistaminen

Edellytykset

SupportAssist-käyttöliittymä ei saa olla avoinna tietokoneessa.

Vaiheet

1. Siirry kohtaan **Ohjauspaneeli > Ohjelmat > Ohjelmat ja toiminnot**.
Muuta sovellusta tai poista se -sivu avautuu.
2. Napsauta kakkospainikkeella kohtaa **Dell SupportAssist** ja valitse **Poista asennus**.
3. Jos sinua pyydetään vahvistamaan asennuksen poisto, valitse **Kyllä**.

Tulokset

Dell SupportAssistin asennus poistetaan.

Järjestelmän nollauksen ja korjauksen yleiskatsaus

SupportAssist OS Recoveryyn avulla voit nollata tai korjata tietokoneesi. Voit käynnistää SupportAssist OS Recoveryyn SupportAssist kotitietokoneille -käyttöliittymästä.

Järjestelmän nollaaminen

Järjestelmän oletusasetusten palauttamisen ominaisuuden avulla voit palauttaa tietokoneen käyttöjärjestelmän. Voit joko palauttaa käyttöjärjestelmän tehdastilaan tai asentaa käyttöjärjestelmän uusimman version. Tietokoneen tilan mukaan saatavilla voi olla seuraavia vaihtoehtoja:

- Palauta tehdasasetukset – asenna tehtaan näköistiedosto tietokoneeseen käyttöjärjestelmän palauttamiseksi tilaan, jossa se oli, kun tietokone lähetettiin Dellin tehtaalta.
- Palauttaminen ja päivittäminen – lataa ja asenna uusin käyttöjärjestelmä tietokoneeseen samoin kuin tärkeät ajurit ja sovellukset.

VAROITUS: Palautusprosessi poistaa pysyvästi kaikki tietokoneen kiintolevyille tallennetut tiedot ja poistaa ohjelmien tai ajurien asennuksen. Suosittelemme varmuuskopioimaan tiedot ennen järjestelmän palauttamista.

HUOMAUTUS: Jos SupportAssist ei pysty havaitsemaan tietokoneeseen asennettua tehtaan näköistiedostoa, näkyviin tulee vain **Oletusasetusten palauttaminen ja päivittäminen** -vaihtoehto.

HUOMAUTUS: Ominaisuutta tietokoneen oletusasetusten palauttamiseksi Oletusasetusten palauttaminen ja päivittäminen -vaihtoehdon avulla tuetaan vain tietyissä järjestelmissä. Luettelo järjestelmistä, joissa on tämän ominaisuuden tuki, löytyy *Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix* -taulukosta [SupportAssist OS Recovery](#) -ohjesivulta.

Järjestelmän korjaus

Järjestelmän korjauksen ominaisuuden avulla voit palata välittömästi tietokoneen edelliseen aikapisteeseen käynnistysongelmien tai muiden suorituskykyongelmien ratkaisemiseksi. Tämä toiminto otetaan automaattisesti käyttöön tietokoneissa, joissa on vähintään 50 Gt vapaata kiintolevytilaa ja joissa on saatavilla SupportAssist OS Recovery. Jos tietokoneessa on alle 50 Gt vapaata kiintolevytilaa, voit ottaa toiminnon manuaalisesti käyttöön SupportAssistissa tai käyttöjärjestelmässä ohjauspaneelin asetuksissa.

HUOMAUTUS: Jos tietokoneessa havaitaan kriittinen laitteisto-ongelma, järjestelmän korjauksen ominaisuus poistetaan käytöstä, kunnes luot tukipyynnön.

Tämä toiminto auttaa palauttamaan välittömästi tietokoneen edelliseen aikapisteeseen. Tietokoneen oletusasetusten palauttaminen voi auttaa ratkaisemaan ongelmia, jotka johtuvat virus- tai haittaohjelmatartunnoista, rekisterin korruptoitumisesta, järjestelmätiedoston korruptoitumisesta, käyttöjärjestelmän korjaustiedostoista tai ajureista.

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei täysin suojaa ohjelmätiedostoja. Tietokoneeseen asennetut muut kuin Dell-sovellukset voidaan poistaa, kun tietokone palautetaan aiempaan palautuspisteeseen.

Tietokoneen tehdasasetusten palauttaminen

Edellytykset

- Tarvitset tietokoneen järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Tietokoneen täytyy olla yhdistettynä pistorasiaan.

Tietoja tehtävästä

Palauta tehdasasetukset -vaihtoehto palauttaa käyttöjärjestelmän ja oletussovellukset tilaan, jossa ne olivat, kun tietokone lähetettiin Dellin tehtaalta.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja siirry kohtaan **Vianmääritys > Tyhjennä kaikki ja palauta tietokone alkuperäiseen tilaansa** ja napsauta sitten **Palauta tietokoneen oletusasetukset**.
2. Napsauta **Kyllä, käynnistä uudelleen**.
Tietokone käynnistyy uudelleen ja näkyviin tulee SupportAssist OS Recovery -käyttöliittymä.

Seuraavat vaiheet

Suorita toimenpiteet, jotka on mainittu **Tietokoneen palauttaminen tehdastilaan** -osiossa *Dell SupportAssist OS Recovery -käyttöoppaassa*, joka on saatavilla [SupportAssist OS Recovery](#) -ohjesivulla.

Tietokoneen oletusasetusten palauttaminen ja käyttöjärjestelmän päivittäminen

Edellytykset

- Tietokoneen täytyy olla yhdistettynä pistorasiaan.
- Tietokoneessa on oltava aktiivinen Internet-yhteys.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja siirry kohtaan **Vianmääritys > Tyhjennä kaikki ja palauta tietokone alkuperäiseen tilaansa** ja napsauta sitten **Palauta tietokoneen oletusasetukset**.
2. Napsauta **Kyllä, käynnistä uudelleen**.
Tietokone käynnistyy uudelleen ja näkyviin tulee SupportAssist OS Recovery -käyttöliittymä.

Seuraavat vaiheet

Suorita vaiheet, jotka on mainittu **Tietokoneen oletusasetusten palauttaminen ja käyttöjärjestelmän päivittäminen** -osiossa *Dell SupportAssist OS Recovery -käyttöoppaassa*, joka on saatavilla [SupportAssist OS Recovery](#) -ohjesivulla.

Järjestelmän korjauksen asetusten määrittäminen

Edellytykset

Tietokoneessa on oltava saatavilla SupportAssist OS Recovery 5.1 tai uudempi versio.

Tietoja tehtävästä

Voit järjestelmän korjauksen asetusten määrittämisen avulla valita kiintolevyn tilamäärän, jonka haluat varata järjestelmän korjauksen varmuuskopiointien tallentamiseen.

 **HUOMAUTUS:** Jos tietokoneessa on saatavilla vapaata kiintolevytilaa alle 12 Gt, uusia järjestelmän korjauksen varmuuskopiointeja ei luoda.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist, napsauta asetuskuvaketta ja napsauta sitten **Asetukset**.
2. Napsauta **Järjestelmän korjaus**.
Näkyviin tulevat järjestelmän korjauksen asetukset.
3. Valitse kiintolevytilan määrä, jonka haluat varata tallennusjärjestelmän korjauksen tilannevedoksiin, esimerkiksi 15 Gt.
4. Napsauta **Tallenna**.

Tietokoneen korjaus

Tietoja tehtävästä

Järjestelmän korjauksen ominaisuuden avulla voit diagnosoida ja määrittää yleisiä ongelmia, joita voi esiintyä ennen kuin käyttöjärjestelmä käynnistyy tietokoneessa. Korjaustoiminto tarkistaa ja korjaa osiointitaulukon, käynnistystiedoston ja Windows-käyttöjärjestelmän kunnon.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja siirry kohtaan **Vianmääritys > Palauta tietokoneen oletusasetukset järjestelmän korjauksen avulla** ja napsauta sitten **Käynnistä järjestelmän korjaus**.
2. Napsauta **Kyllä, käynnistä uudelleen**.
Tietokone käynnistyy uudelleen ja näkyviin tulee SupportAssist OS Recovery -käyttöliittymä.
 - Jos ongelman korjaus onnistuu, näkyviin tulee **Kaikki on taas normaalia** -tila. Napsauta **Valmis**.
 - Jos ongelmaa ei voi korjata tai korjaus ei onnistu, näkyviin tulee virheviesti. Napsauta **Palauta asetukset** tietokoneen käyttöjärjestelmän palauttamiseksi. Katso kohtaa [Järjestelmän nollauksen ja korjauksen yleiskatsaus](#) sivulla 19.

Dell Migrate -palvelun yleiskatsaus

Tarvittaessa käynnistettävällä Dell Migrate -palvelulla voi siirtää turvallisesti henkilökohtaisia tiedostoja ja asetuksia Dell-tietokoneeseen mistä tahansa tietokoneesta, jonka käyttöjärjestelmä on Windows 8.1 tai uudempi. Kun tiedot on siirretty, voit tyhjentää ja nollata vanhan tietokoneesi ennen sen myymistä, lahjoittamista tai vaihtamista. Katso ohjeet Dell Migrate -palvelun ostamiseen: <https://www.dell.com/Migrate>.

Migrate-palvelu on saatavilla vain Inspiron-, G Series-, XPS- ja Alienware-tietokoneille tietyillä alueilla. Voit katsoa tuettujen alueiden luettelon **Supported locales** (Tuetut alueet) -kohdasta *Dell Migraten käyttöoppaasta*, joka on saatavilla [Dell Data Assistantin](#) dokumentaationsivulta.

Tässä dokumentissa termi tiedot viittaa siirrettäviin tiedostoihin ja asetuksiin. Termi vanha tietokone viittaa tietokoneeseen, josta tiedot siirretään, ja uusi tietokone viittaa Dell-tietokoneeseen, johon tiedot siirretään.

Dell Migraten avulla voi siirtää esimerkiksi asiakirjoja, valokuvia, musiikkia ja videoita. Seuraavassa taulukossa luetellaan asetukset, jotka voidaan siirtää:

Taulukko 7. Dell Migraten avulla siirrettävät asetukset

Tyyppi	Asetukset
Päivämäärä ja kellonaika	<ul style="list-style-type: none"> • Muut kalenterit ja kellot • Käyttäjän sijainti
Personointi	<ul style="list-style-type: none"> • Tausta • Resurssienhallinnan asetukset <ul style="list-style-type: none"> ○ Yleiset ○ Kansionäkymät ○ Lisäasetukset • Tehtäväpalkki • Värit
Laitteisto	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelin ja modeemi • Faksiasetukset ja -tilit
Kirjanmerkit	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorerin Suosikit • Kirjanmerkit, jotka on tallennettu Google Chromessa, Mozilla Firefoxissa tai Microsoft Edge -versiossa 79 tai uudemmassa versiossa
Käyttäjien valvonta	<ul style="list-style-type: none"> • Hiiren ominaisuudet <ul style="list-style-type: none"> ○ Ykkös- ja kakkospainikkeet ○ Osoittimen asetukset • Näppäimistö <ul style="list-style-type: none"> ○ Merkkien toistoviive ○ Merkkien toistonopeus ○ Kohdistimen vilkkumisnopeus • Tietokoneen äänet <ul style="list-style-type: none"> ○ Toisto ○ Tietoliikenne ○ Ääniteema • Pelaaminen
Helppokäyttöisyys	<ul style="list-style-type: none"> • Suuri kontrasti • Suurennuslasi • Värisuodattimet • Näppäimistön toiminta-asetukset.

Tietojen siirtäminen vanhasta tietokoneesta uuteen

Edellytykset

Varmista seuraavat:

- Dell Migrate -palvelu on käytettävissä uudessa tietokoneessa. Katso tarvittaessa ohjeet palvelun ostamiseen: <https://www.dell.com/Migrate>.
- Vanhaan tietokoneeseen asennettu käyttöjärjestelmä on Windows 8.1 tai uudempi.
- Vanhaan tietokoneeseen asennettu käyttöjärjestelmä on 64-bittinen Windows 10 RS4 tai uudempi.
- Molemmat tietokoneet on kytketty pistorasiaan.
- Olet kirjautunut sekä vanhaan että uuteen tietokoneeseen järjestelmänvalvojana.
- Molemmat tietokoneet on yhdistetty samaan paikallisverkkoon.
- Uudessa tietokoneessa on riittävästi levytilaa.
- Vanhan ja uuden tietokoneen kieli-alueasetuksen on oltava sama.

Vaiheet

1. Tee vanhassa tietokoneessa seuraavat toimet:


- a. Avaa <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Lataa ja suorita tiedosto Dell data assistant.exe. Dell Data Assistant asennetaan ja työpöydälle luodaan pikakuvake.
- c. Avaa Dell Data Assistant ja napsauta **Let's get started**.

Jos tietokone on yhdistetty julkiseen verkkoon, saat kehotteen vahvistaa verkon luotettavuuden ja jatkaa siirtoa. Jatka valitsemalla **Trust Network**.


Dell Data Assistant tarkistaa, onko samaan paikallisverkkoon liitetty uusi tietokone, jossa on Dell Migrate. Jos uusi tietokone löytyy, näkyviin tulee vahvistuskoodi.

2. Tee uudessa tietokoneessa seuraavat toimet:


- a. Avaa SupportAssist ja napsauta  -kuvaketta.
- b. Valitse vasemmassa alakulmassa **Go now**.
- c. Valitse Dell Migraten aloitussivulla **Let's get started**.
 - Dell Migrate tarkistaa löytyykö samasta paikallisverkosta vanha tietokoneesi, jossa on käynnissä Dell Data Assistant.
 - Välilehdet **Troubleshooting**, **History** ja **Get Support** eivät ole käytettävissä.
- d. Syötä vanhan tietokoneen näyttöön tullut varmistuskoodi.

 **HUOMAUTUS:** Jos uudessa tietokoneessa on asennettuna SupportAssist kotitietokoneille -versio 3.9, Dell Data Assistant -suoritustiedostosta voi käyttää vain versiota 1.1 tai sitä uudempaa versiota.

Jos koodin vahvistus onnistuu, tietokoneista muodostetaan laitepari ja Dell Data Assistant skannaa vanhasta tietokoneesta tiedot, jotka voidaan siirtää.


 **HUOMAUTUS:** Jos olet kirjautunut vanhaan ja uuteen tietokoneeseen eri käyttäjätileillä, näet kehotteen vahvistaa, että haluat jatkaa. Jatka siirtoa valitsemalla **Continue**. Siirtotoiminto siirtää tiedot vain siltä käyttäjätilitä, jonka avulla olet kirjautunut vanhaan tietokoneeseen.

3. Tee seuraavat vaiheet uudella tietokoneella:

- Klikkaamalla **Move everything for me** kaikki tiedostot ja asetukset siirretään vanhalta tietokoneelta uuteen.
 - Klikkaamalla **Let me choose what to move** voit valita siirrettävät tiedostot ja asetukset sen sijaan, että ne kaikki siirrettäisiin.
-  **HUOMAUTUS:** Jos uuden tietokoneen ensisijaisella asemalla ei ole riittävästi kiintolevytilaa kaikkien tiedostojen siirtämiseen **Move everything for me** -vaihtoehtoa ei näy. Jos tietokoneessa on toinen tallennusasema, jossa on riittävästi tilaa, valitse se. Muussa tapauksessa valitse vain tärkeimmät tiedostot siirrettäväksi.

4. Oletusarvoisesti kaikki tiedostot ja asetukset siirretään uuden tietokoneen ensisijaiselle kiintolevylle. Jos tietokoneessa on useita kiintolevyjä, valitse kohdekiintolevy manuaalisesti suorittamalla seuraavat toimet:




- a. Valitse vasemmanpuoleisesta ruudusta **Change**.
- b. Valitse haluamasi asema ja valitse sitten **Apply**.

 **HUOMAUTUS:** Jos vanhassa tietokoneessa on useita kiintolevyjä ja uudessa tietokoneessa vain yksi kiintolevy, kullekin vanhan tietokoneen kiintolevylle luodaan oletussijaintiin oma kansio, esimerkiksi Migration_D_Drive.

5. Valitse **Migrate now**.

Jos uudessa tietokoneessa toimii muita sovelluksia, saat kehotteen sulkea sovellukset ja jatkaa siirtoprosessia tai keskeyttää siirtoprosessin.

 **HUOMAUTUS:** Älä sulje Dell Data Assistantia tai klikkaa **Cancel** vanhalla tietokoneella, kun siirto on kesken.

6. Kun siirtoprosessi on valmis, suorita jokin seuraavista toimista:
 - Jos kaikkien tietojen siirto onnistui, valitse **Finish**.
 - Jos joitakin tietoja ei siirretty, valitse **Show skipped files**, tarkista ohitetut tiedostot, valitse tiedostot, jotka haluat siirtää, ja valitse **Retry**.
7. Voit myös valita  antaaksesi palautetta,  siirtääksesi tietoja toisesta tietokoneesta tai käyttäjätalista tai  lukeaksesi lisätietoja vanhan tietokoneen tyhjentämisestä.
8. Valitse **Close**.
Aloitussivu tulee näkyviin. Saat Dell Migratesta lisätietoja *Dell Migraten käyttöoppaasta*, joka on saatavilla [Dell Data Assistantin](#) dokumentaationsivulta.

Seuraavat vaiheet

Voit tyhjentää ja nollata vanhan tietokoneesi valitsemalla Dell Data Assistantin käyttöliittymässä **Erase This PC**. Katso kohtaa [Vanhan tietokoneen tyhjäminen ja nollaaminen](#) sivulla 24.


Vanhan tietokoneen tyhjäminen ja nollaaminen

Edellytykset

Varmista seuraavat:

- Dell Migrate -palvelu on käytettävissä uudessa tietokoneessa. Katso tarvittaessa ohjeet palvelun ostamiseen: <https://www.dell.com/Migrate>.
- Vanhaan tietokoneeseen asennettu käyttöjärjestelmä on Windows 8.1 tai uudempi.
- Vanhan tietokoneen täytyy olla yhdistettynä pistorasiaan.
- Olet kirjautunut sekä vanhaan tietokoneeseen järjestelmänvalvojana.
- Vanhassa tietokoneessa ei ole sovelluksia käynnissä.
- BitLocker ei ole käytössä vanhassa tietokoneessa.

Vaiheet

1. Jos olet jo siirtänyt tiedot uuteen tietokoneeseen, suorita seuraavat toimet vanhassa tietokoneessa:
 - a. Avaa Dell Data Assistant.
 - b. Valitse **Erase this PC**.
 - Jos tietokoneeseen on liitetty ulkoinen kiintolevy, näkyviin tulee ilmoitus siitä, että ulkoisen kiintolevyn tietoja ei tyhjenetä. Irrota ulkoinen kiintolevy ja jatka valitsemalla **Proceed**.
 - Jos vanhassa tietokoneessa havaitaan useita käyttäjätilejä, saat kehotuksen vahvistaa, että haluat tyhjentää ja nollata tietokoneen. Jatka valitsemalla **Proceed**.
 **VAROITUS: Jos valitset Proceed ja muiden käyttäjätilien tietoja ei ole siirretty, myös näiden käyttäjätilien tiedot poistetaan.**
 - Jos kiintolevyssä havaitaan ongelmia, näytetään kehote valita, jatketaanko tyhjentämistä. Jatka valitsemalla **Proceed**.
 - Jos tietokone on yhteensopiva Dell SupportAssist OS Recovery version 5.3 tai sitä uudempien versioiden kanssa, näet jonkin seuraavista palautusvaihtoehdoista:
 - **Reboot to Begin Dell Reset** – Käynnistää tietokoneen uudelleen ja näyttää Dell SupportAssist OS Recovery -käyttöliittymän. Valitse sopiva vaihtoehto ja seuraa näytön ohjeita tyhjennys- ja nollausprosessin suorittamiseksi.
 - **Launch Windows Reset** – Näyttää Windowsin nollausvaihtoehdot. Valitse sopiva vaihtoehto ja seuraa näytön ohjeita tyhjennys- ja nollausprosessin suorittamiseksi.
2. Jos et ole siirtänyt tietoja uuteen tietokoneeseen, suorita seuraavat toimet:
 - a. Avaa vanhassa tietokoneessa Dell Data Assistant ja valitse **Let's get started**.
 - b. Käynnistä uudessa tietokoneessa siirtoprosessi. Ohjeet tietojen siirtoon ovat kohdassa [Tietojen siirtäminen vanhasta tietokoneesta uuteen](#) sivulla 23.
3. Jos et halua tyhjentää vanhaa tietokonettasi nyt, valitse **Remind Me Later** sekä seuraavan ilmoituksen ajankohta ja valitse sitten **Okay**.

Ajureiden ja latausten yleiskatsaus

Ajureiden päivitys parantaa tietokoneen suorituskykyä ja korjata tietoturvariskejä. Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa tietokoneen viikoittain havaitakseen päivitykset, jotka ovat saatavilla tietokoneeseen asennettuja ajureita ja Dell-sovelluksia varten. Voit tarvittaessa määrittää tiheyden, jonka mukaan SupportAssist suorittaa tarkastuksen.

SupportAssist luokittelee päivitykset niiden vakavuuden mukaan: **Urgent (Kiireellinen)**, **Security (Tietoturva)**, **Recommended (Suositeltu)** ja **Optional (Valinnainen)**.

HUOMAUTUS: Tässä asiakirjassa ajuri-termillä viitataan BIOS:iin, ajureihin, laitteisto-ohjelmistoon ja Dell-sovelluksiin, jotka on asennettu tietokoneeseen.

Päivitysten tärkeysluokitus

SupportAssist luokittelee päivityksen niiden tärkeyden mukaan seuraavasti:

- **Kiireellinen:** päivitykset, joiden asentaminen on välttämätöntä.
- **Tietoturva** – päivitykset, jotka voivat estää mahdollisia tietokoneeseen kohdistuvia tietoturvaohjelmia.
- **Suosittelut** – päivitykset, jotka voivat parantaa tietokoneen suorituskykyä.
- **Valinnainen**

HUOMAUTUS: Jos saatavilla on kiireellinen tai suositeltu päivitys, siitä tulee näkyviin ilmoitus. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#) sivulla 15.

Ajuripäivitysten asentaminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.


Tietoja tehtävästä

SupportAssist tarkastaa tietokoneen ja ehdottaa proaktiivisesti päivityksiä, jotka ovat saatavilla tietokoneen ajureille ja Dell-sovelluksille. SupportAssist luo palautuspisteen automaattisesti ennen ajuripäivityksen asentamista. Voit poistaa ajurin päivityksen asennuksen ja palauttaa tietokoneen aiempaan tilaan käyttämällä palautuspistettä. SupportAssist voi ylläpitää kerrallaan vain kolme palautuspistettä. Jos palautuspisteitä on jo kolme, kun uusi palautuspiste luodaan, vanhin palautuspiste poistetaan automaattisesti.

HUOMAUTUS: Uuden BIOS-version päivitystä ei voi poistaa asennuksen jälkeen.

HUOMAUTUS: Windows-käyttöjärjestelmässä palautuspisteen luominen on poistettu oletuksena käytöstä. Sinun täytyy ottaa palautuspisteen luontiasetus käyttöön Windowsissa, jotta SupportAssist voi luoda palautuspisteitä.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Avaa **ajurien ja tiedostojen latausruutu** ja valitse **Suorita**.
 - Jos tietokoneelle on saatavilla päivityksiä, niiden tyypit ja lukumäärä näytetään **ajurien ja tiedostojen latausruudussa**.
 - Viesti avautuu, jos SupportAssist ei havaitse tietokoneellesi saatavilla olevia päivityksiä.
3. Napsauta **Päivitä nyt**.
Ajurisivu tulee näkyviin.
4. Valitse päivitykset, jotka haluat asentaa, ja napsauta **Asenna**.

HUOMAUTUS: Tietyt ajuripäivitykset on asennettava yhden tai useamman ajurin kanssa, jotta ne toimivat oikein. Sinun on valittava nämä riippuvaiset ajurit ja napsautettava sitten **Asenna**.

- Automaattisesti asennettavien päivitysten kohdalla näkyy ✓, ja **Tila**-sarakkeessa niiden tilana on **Valmis**.
- Jos päivitys täytyy asentaa manuaalisesti, **asennuslinkki** tulee näkyviin **Tila**-sarakkeessa, kun päivityksen lataus on valmis. Voit asentaa päivityksen klikkaamalla **Asenna**.

HUOMAUTUS: Tiettyjen ajurien asennus täytyy viimeistellä käynnistämällä tietokone uudelleen.

5. Valitse **Valmis**.
Aloitussivu tulee näkyviin. Asennettujen ajureiden lukumäärä näytetään **aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla.
6. Jos päivitys edellyttää tietokoneen uudelleenkäynnistystä, voit suorittaa sen heti napsauttamalla **uudelleenkäynnistyspainiketta**. Sinua kehoitetaan tallentamaan tiedostosi ja sulkemaan kaikki sovellukset ennen uudelleenkäynnistystä.
7. Valitse **Käynnistä uudelleen**.
Tietokone käynnistetään automaattisesti uudelleen ja asennus suoritetaan loppuun.

Ajuripäivitysten asennuksen poistaminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Jos tietokoneessa alkaa esiintyä ongelmia ajurin päivittämisen jälkeen, poista päivitys ja palauta tietokoneen aiempaan tilaan.




Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Historia**.
2. Napsauta **Historia**-välilehdellä asianmukaista **järjestelmän palautuslinkkiä**.
Näytölle avautuu ilmoitus, jonka mukaan tietokone palautetaan tilaan, jossa se oli palautuspisteen luontihetkellä.
3. Valitse **Palauta**.
Tietokone käynnistetään uudelleen ja päivitys poistetaan automaattisesti.

Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan erilaisia tilailmoituksia, jotka näkyvät **ajureiden ja tiedostojen latausruudussa**.

Taulukko 8. Ajureiden ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Ruutukuvake	Päivityksen tyyppi	Kuvaus
	Valinnainen tai päivityksiä ei ole saatavilla	Saatavilla ei ole päivityksiä tai saatavilla olevat päivitykset ovat valinnaisia.
	Suositus	Saatavilla on vain suositeltuja päivityksiä.
	Kiireellinen tai Tietoturva	Saatavilla on vain kiireellisiä tai tietoturvaa koskevia päivityksiä tai usean tyyppisiä päivityksiä.

Tietokoneen laitteiston tarkastaminen




Voit etsiä tietokoneessa olevia laitteisto-ongelmia suorittamalla laitteistotarkastuksen. Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa tietokoneen laitteiston kerran kuussa laitteisto-ongelmien havaitsemiseksi. Voit myös tunnistaa laitteisto-ongelman suorittamalla jonkin seuraavista toimenpiteistä manuaalisesti:

- Laitteiston tietyn osan tarkastus
- Nopean laitteistotarkastuksen suorittaminen
- kuormitustestin suorittaminen

HUOMAUTUS: Jos SupportAssistin ikkuna ei ole aktiivisena, kun tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, ongelmasta ilmoitetaan **laitteiston tarkastusruudussa**. Ilmoitus pysyy ruudussa enintään seitsemän päivää. Ilmoitus poistetaan, jos et luo ongelmasta tukipyynnöä seitsemän päivän kuluessa.

Tiettyjen laitteisto-ongelmien nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja niistä ilmoitetaan **laitteiston tarkastusruudussa**. Ruudussa näkyvä ilmoitus määräytyy ongelman vakavuuden mukaan. Seuraavassa taulukossa kuvataan erilaisia tilailmoituksia, jotka tulevat näkyviin **Laitteiston tarkastus** -ruutuun, kun nopean laitteistotarkastuksen tai tietokoneen kuormitustestin aikana havaitaan ongelma:

Taulukko 9. Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset

Tietokoneen kuvake	Tila	Kuvaus
	Normaali	Laitteisto-ongelmia ei havaittu.
	Varoitus Jos varoitustyyppin ongelma havaitaan, tietokoneen optimointiruudut poistetaan käytöstä. Voit ottaa ruudut käyttöön klikkaamalla OK .	Laitteisto-ongelma on havaittu jossakin muussa osassa kuin muistimoduulissa tai kiintolevyissä.
	Kriittinen Jos tietokoneessa havaitaan kriittinen laitteisto-ongelma, tietokoneen optimointiruudut pysyvät poistettuna käytöstä, kunnes luot tukipyynnön.	Laitteisto-ongelma on havaittu muistimoduulissa tai kiintolevyissä.

Laitteiston tietyn osan tarkastus

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

SupportAssistin avulla voit tarkastaa tietokoneeseen asennetun laitteiston tietyn osan. Tarkastuksen vaiheet riippuvat valitsemastasi laitteiston osasta.

Seuraavat ohjeet koskevat kiintolevyn tarkastamista.



Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Napsauta **Haluan suorittaa tietokoneeni vianmäärityksen** ja napsauta **Haluan tarkistaa laitteiston tietyn osan**. Näkyviin tulee luettelo valittavissa olevista tietokoneen osista.

HUOMAUTUS: Voit päivittää näytetyn laitteiston osien luettelon klikkaamalla **Päivitä laitteisto** -linkkiä.

3. Siirry **tallennuslaiteosioon** ja valitse **kiintolevy**.
4. Valitse testin tyyppi ja napsauta **testin käynnistyspainiketta**.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, näkyviin tulee **Läpäisty**-tila ja .
- Jos havaitaan ongelma, joka ei vaadi tukipyynnön luomista, näkyviin tulevat **Epäonnistui**-tila ja .
- Jos havaittu ongelma vaatii tukipyynnön luomista, ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta](#) sivulla 35.

Nopean laitteistotarkastuksen suorittaminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Tietokoneen nopea tarkastus etsii esimerkiksi kiintolevyssä, suorittimessa ja muistimoduulissa olevia laitteiston osien ongelmia.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Avaa **Laitteistotarkastus**-ruutu ja valitse **Suurita**.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos havaittiin ongelma, joka edellyttää tukipyynnön luomista, optimointiruudut poistetaan käytöstä ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta](#) sivulla 35.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella, **Laitteistotarkastus**-ruudussa näkyy ilmoitus ja optimointiruudut poistetaan käytöstä. Voit ottaa ruudut käyttöön klikkaamalla **OK**.


kuormitustestin suorittaminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Kuormitustesti havaitsee tietokoneen osissa kuten emolevyssä, optisissa asemissa ja kamerassa olevia ongelmia. Se havaitsee myös nopeassa tarkastuksessa havaittuja osien ongelmia.

 **VAROITUS: Kun kuormitustesti on käynnissä, näyttö voi välkkyä ja et ehkä voi käyttää tietokonetta.**

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Napsauta **Haluan suorittaa tietokoneeni vianmäärityksen** ja napsauta sitten **Haluan tarkastaa koko tietokoneeni**.
3. Napsauta **Aloita**.
Näytölle avautuu ilmoitus, jossa sinua pyydetään tallentamaan tiedostot ja sulkemaan kaikki sovellukset.
4. Kun olet tallentanut tiedostosi ja sulkenut kaikki avoinna olevat sovellukset, suorita testi napsauttamalla **OK**.
Testin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen näytetään **Tarkasta laitteisto**-ruudussa.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, optimointiruudut poistetaan käytöstä ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta](#) sivulla 35.

- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella, **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus ja optimointiruudut poistetaan käytöstä. Voit ottaa ruudut käyttöön klikkaamalla **OK**.

Tietokoneen optimointi

SupportAssistin avulla voit optimoida tietokoneen suorittamalla sarjan diagnostiikkatestejä, jotka tunnistavat järjestelmän tiedostoihin ja asetuksiin tehdyt muutokset. SupportAssist-optimoinnit nopeuttavat tietokoneen toimintaa sekä tehostavat tallennustilan käytettävyyttä ja järjestelmän vakautta seuraavilla toimilla:

- Väliaikaisten tiedostojen puhdistaminen
- Suorituskyvyn säätö
- Verkon optimointi
- Virusten, haittaohjelmien ja mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen

Tiedostojen puhdistaminen


Tietoja tehtävästä

SupportAssist poistaa päällekkäiset tiedostot, tilapäiskansiot ja muun tarpeettoman sisällön tietokoneesta.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Napsauta **Puhdista tiedostot** -ruudussa **Suorita**.

Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään ruudussa.

 **VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Tulokset


Säästetyn kiintolevytilan määrä tulee näkyviin **Puhdista tiedostot** -ruutuun, **Aloitussivulle** ja **Historia**-sivulle.

Suorituskyvyn säätö


Tietoja tehtävästä

SupportAssist maksimoi tietokoneen käsittelytehon säätämällä virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoa ja muistin varauksia.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Valitse **Säädä suorituskykyä** -ruudussa **Suorita**.

Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään ruudussa.

 **VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Tulokset


Optimoinnin valmistumisen jälkeen ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

Verkon optimointi

Tietoja tehtävästä

SupportAssist päivittää tietokoneen asetukset verkon tehokkuuden ja luotettavuuden varmistamiseksi.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Valitse **Optimoi verkko** -ruudussa **Suorita**.

Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään ruudussa.

 **VAROITUS: Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.**


Tulokset


Optimoinnin valmistumisen jälkeen ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

Virusten ja haittaohjelmien poistaminen

Tietoja tehtävästä


SupportAssist pitää tietokoneen suojattuna eristämällä ja poistamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Se myös havaitsee ja poistaa tietokoneeseen asennettuja mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP).

 **HUOMAUTUS:** Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto on saatavilla tietokoneissa, joilla on aktiivinen ProSupport Plus-, Premium Support Plus- tai Dell Software Support -palvelusopimus.


 **HUOMAUTUS:** Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto on saatavilla tietokoneissa, joilla on aktiivinen ProSupport Plus- tai Premium Support Plus -palvelusopimus.

 **HUOMAUTUS:** Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavilla kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Napsauta **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa **Suorita**.

Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään ruudussa.

 **VAROITUS: Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.**

Tulokset

- Poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa, **Aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla.
- Jos tietokoneessa havaitaan mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia, niiden lukumäärä näytetään **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#) sivulla 31.

Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen

Edellytykset

Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Mahdollisesti ei-toivotuilla ohjelmilla tarkoitetaan ohjelmia, jotka asennetaan taustalla toisen sovelluksen asennuksen yhteydessä. Ne heikentävät tietokoneen suorituskykyä tai näyttävät ei-toivottuja mainoksia.

SupportAssist havaitsee tietokoneeseen asennetut mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat manuaalisen tai automaattisen virus- tai haittaohjelmataarkastuksen avulla. Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudun kuvake muuttuu punaiseksi ja havaittujen ohjelmien lukumäärä tulee näkyviin ruutuun. Voit tarkistaa havaitut ohjelmat ja poistaa ne tietokoneesta.

HUOMAUTUS: Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia havaitaan automaattisen tarkastuksen aikana, näyttöön tulee ilmoitus. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#) sivulla 15.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist.
2. Napsauta **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa **tarkastelupainiketta**.
Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien tietosivu avautuu.
HUOMAUTUS: Kaikki mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat ovat oletusarvoisesti valittuina. Voit tarkastaa mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien luettelon ja poistaa niiden ohjelmien valinnat, joita et halua poistaa järjestelmästä.
3. Vaihtoehtoisesti voit tarkastella lisätietoja mahdollisesti ei-toivotuista ohjelmista napsauttamalla **Napsauta tästä, jos haluat lisätietoja** -linkkiä.
4. Valitse **Poista** ja napsauta **vahvistuspainiketta**.
Valitut mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat poistetaan tietokoneesta.
5. Valitse **OK**.

Tulokset


Poistettujen mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien määrä näkyy **Aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla.


Kaikkien tietokoneen tarkastusten ja optimointien suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Käynnistä tietokoneen täydellinen tarkastus, jotta voit tunnistaa laitteisto-ongelmat, vaaditut optimoinnit sekä tietokoneeseen asennettujen ajurien tai Dell-sovellusten päivitykset.

Vaiheet

1. Tee jokin seuraavista:
 - Avaa SupportAssist ja valitse **Käynnistä nyt**.
 - Avaa SupportAssist, napsauta  ja valitse sitten **Suorita kaikki**.Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään ruudussa.
VAROITUS: Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.
 - Viesti avautuu, jos ongelmia ei havaita ja päivityksiä ei ole saatavilla. Säästetyn kiintolevytilan määrä ja poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään **Aloitussivulla**.
 - Jos tarkastuksen aikana havaitaan ajurien tai sovellusten päivityksiä, päivitystyyppi ja saatavilla olevien päivitysten lukumäärä näytetään **Hanki ajurit ja lataukset** -ruudussa. Ohjeet näiden päivitysten asentamiseen ovat kohdassa [Ajuripäivitysten asentaminen](#) sivulla 25.
 - Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta](#) sivulla 35.
 - Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja ilmoitus tulee näkyviin **Laitteistotarkastus**-ruutuun kaikkien tarkastusten jälkeen.
HUOMAUTUS: Ilmoituksen tyyppi määräytyy laitteisto-ongelman vakavuuden mukaan. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#) sivulla 15. Jos haluat piilottaa ilmoituksen, klikkaa **Ohita**.
 - Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP) havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruutuun tulee tähän liittyvä ilmoitus. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#) sivulla 31.
2. Jos ongelma jatkuu, luo tukipyyntö manuaalisesti napsauttamalla **Tarvitsen lisääpua**.

 **HUOMAUTUS:** Manuaalinen tukipyyntöjen luontitoiminto on käytettävissä vain, jos tietokoneella on aktiivinen Premium Support-, ProSupport-, Premium Support Plus- tai ProSupport Plus -palvelusopimus.


Tukipyyntösivu avautuu. Ohjeet tukipyynnön manuaaliseen luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön manuaalinen luominen](#) sivulla 36.

Virtuaaliavustajan yleiskatsaus

Virtuaaliavustajalla voit miltei tahansa sivulta suorittaa esimerkiksi heikkoon suorituskykyyn tai laitteistoon liittyvän tietokoneen vianetsinnän tai keskustella Dellin teknisen tuen edustajan kanssa. Vianetsintää suorittaessaan virtuaaliavustaja voi pyytää sinua tarvittaessa päivittämään ajurit, suorittamaan optimointeja tai luomaan tukipyynnön.

Virtuaaliavustaja ymmärtää keskusteluun kirjoittamasi avainsanat ja ilmaisut. Niiden perusteella se tarjoaa sinulle tietokanta-artikkelien linkkejä, video-oppaita ja vianmääritysohjeita. Jos virtuaaliavustaja ei ymmärrä, mitä haluat, se näyttää tietokoneen mahdollisten ongelmien luokkia. Kun valitset ongelman luokan, näet sen ratkaisun tai siihen liittyviä vianmäärityslinkejä. Jos avustaja ei vielä ymmärrä ongelmaa tai ongelma ei ratkea, sinut ohjataan yhteyteen Dellin teknisen tuen edustajan kanssa.

Voit katsoa aiempien keskustelujen transkriptiot, suoritettujen toimien tiedot sekä palvelupyynnön tilan **History (Historia)** -sivulta.

 **HUOMAUTUS:** Virtuaaliavustaja on tällä hetkellä saatavilla vain tietyillä alueilla ja kielillä.


Voit suorittaa vianetsintää seuraaville tietokoneen ongelmille ja osille:

- Äänentoiston ongelmat
- Sovitin
- Akku
- Näyttö
- Tuuletinmelu
- Mikrofoni
- Microsoft Officen aktivointi
- Tietokoneen suorituskyky

Voit käyttää virtuaaliavustajaa valitsemalla SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa alakulmassa olevan keskustelukuvakkeen  ja valitsemalla sitten **Start chat (Aloita keskustelu)**.

Tukipyynnön luominen

SupportAssistin avulla voit seurata tietokoneen mahdollisia laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmia ennakoivasti ja säännöllisesti. Jos SupportAssist havaitsee tietokoneessa ongelman, voit luoda tukipyynnön Dellin tekniseen tukeen. SupportAssist voi myös luoda ongelmaan liittyvän tukipyynnön automaattisesti, jos kyseinen toiminto sisältyy palvelusopimukseesi.

 **HUOMAUTUS:** Automaattinen tukipyynnön luontitoiminto ei ole käytettävissä tietokoneissa, joiden takuu on päättynyt.

Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta

Edellytykset

Toiminnon suorittaminen edellyttää järjestelmänvalvojan oikeuksia käyttöjärjestelmissä, joiden koontiversio on 16299 tai uudempi. Ohjeet käyttöjärjestelmän koontiversion numeron tarkistamiseen ovat kohdassa [Usein kysytyt kysymykset](#) sivulla 44.


Tietoja tehtävästä



Jos tukipyynnö on luotava ongelmalle, joka havaittiin manuaalisesti aloitetun tai automatisoidun tarkastuksen aikana, tietokoneen optimointiruudut ja laitteisto-ongelmien vianmäärityslinkit poistetaan käytöstä **Vianmääritys**-sivulla. Jos SupportAssist-käyttöliittymä on pienennetty tarkastuksen aikana, ilmoitus tulee näkyviin **Laitteistotarkastus**-ruudussa. Jos SupportAssist-käyttöliittymä on avoinna, ongelman tietosivu avautuu.

Vaiheet


1. Avaa SupportAssist.

2. Napsauta **Korjaa heti**.

 **HUOMAUTUS:** Viesti avautuu, jos sinulla ei ole tietokoneen järjestelmänvalvojan oikeuksia ja jos SupportAssist-profiilia ei ole luotu. Sinun täytyy kirjautua tietokoneeseen järjestelmänvalvojana, luoda profiili ja yrittää sitten uudelleen.


 **HUOMAUTUS:** Jos ruudussa näkyy , voit klikata **OK** ja luoda tukipyynnön myöhemmin. Jos klikkaat **OK**, tietokoneen optimointiruudut ja **Vianmääritys**-sivun linkit otetaan käyttöön.

Näet ongelman tiedot -sivun.

 **HUOMAUTUS:** XPS-, Inspiron- ja Alienware-tietokoneissa tulee tietyillä alueilla näkyviin laitekomponentin ostolinkki, mikäli palvelusuunnitelma on umpeutunut.

3. Valitse **Seuraava**.

- Jos SupportAssist ei saa yhteyttä Internetiin, näkyviin tulee viesti. Voit korjata ongelman napsauttamalla viestin alapuolella näkyviä vianmäärityslinkejä. Yritä sen jälkeen uudelleen.
- Jos et ole luonut SupportAssist-profiilia, Dellin Oman tilin **kirjautumissivu** avautuu. Jatka luomalla SupportAssist-profiili ja napsauttamalla sen jälkeen **Valmis**.
- Jos olet jo luonut SupportAssist-profiilin, yhteystietosi ja toimitusosoitteesi tulevat näkyviin. Jos haluat päivittää yhteystietoja tai toimitusosoitetta, napsauta **Muokkaa**, tee tarvittavat päivitykset ja napsauta sitten **Valmis**.

 **HUOMAUTUS:** Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, et voi muokata yhteys- ja toimitustietoja.

4. Napsauta ongelman yhteenvetosivulla **Valmis**.

 **HUOMAUTUS:** Voit tarkastella tukipyynnön tietoja ja seurata sen tilaa **Historia**-sivulla.

Aloitussivun ruutunäkymä tulee näkyviin, ja **Tukipyynnö avoin** -tilailmoitus tulee näkyviin **laitteiston tarkastusruudussa**.

Tukipyynnön manuaalinen luominen

Tietoja tehtävästä

Tietokoneen palvelusopimuksen mukaan voit luoda manuaalisesti tukipyynnön ongelmista, joita SupportAssist ei havaitse. Katso tietoja SupportAssistin ominaisuuksista erilaisilla palvelusopimuksilla kohdasta [SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#) sivulla 6.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta **tukipyynnön avaamispainiketta**.
 - Jos SupportAssist-tarkastuksia ja -optimointeja ei ole suoritettu edellisten 24 tunnin aikana, kaikki tarkastukset käynnistetään automaattisesti. Jos tietokoneessa havaitaan ongelma, tarkastus pysäytetään ja ongelman tietosivu avautuu. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta](#) sivulla 35.
 - Jos SupportAssist-tarkastuksia ja -optimointeja on suoritettu edellisten 24 tunnin aikana, tukipyyntösivu tulee näkyviin.
 - Jos **aloitussivulla** näkyy jo ilmoitus laitteisto-ongelmasta, näkyviin tulee ongelman tietosivu. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta](#) sivulla 35.
 - Viesti avautuu, jos sinulla ei ole tietokoneen järjestelmänvalvojan oikeuksia ja jos SupportAssist-profiilia ei ole luotu. Sinun täytyy kirjautua tietokoneeseen järjestelmänvalvojana, luoda profiili ja yrittää sitten uudelleen.
3. Jos näkyviin tulee tukipyyntösivu:
 - a. Valitse ongelman luokka **Valitse luokka** -luettelosta.
 - b. Kirjoita ongelman kuvaus.
 - c. Valitse **Seuraava**.
 - Jos et ole luonut SupportAssist-profiilia, Dellin Oman tilin **kirjautumissivu** avautuu. Jatka luomalla SupportAssist-profiili ja napsauttamalla sen jälkeen **Valmis**.
 - Jos olet jo luonut SupportAssist-profiilin, yhteystietosi ja toimitusosoitteesi tulevat näkyviin. Jos haluat päivittää yhteystietoja tai toimitusosoitetta, napsauta **Muokkaa**, tee tarvittavat päivitykset ja napsauta sitten **Valmis**.
i **HUOMAUTUS:** Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, et voi muokata yhteys- ja toimitustietoja.
4. Napsauta ongelman yhteenvetosivulla **Valmis**.
i **HUOMAUTUS:** Voit tarkastella tukipyynnön tietoja ja seurata sen tilaa **Historia**-sivulla.

Aloitussivun ruutunäkymä tulee näkyviin, ja **Tukipyyntö avoin** -tilailmoitus tulee näkyviin **laitteiston tarkastusruudussa**.

Ongelman tiedot -sivu

Seuraavassa taulukossa kuvataan tiedot, jotka näkyvät ongelman tietosivulla:

Taulukko 10. Ongelman tiedot -sivu

Tiedot	Kuvaus
Palvelutunnus	Tietokoneen yksilöivä tunniste. Palvelutunnus on aakkosnumeerinen tunniste.
Takuu	Palvelusopimus ja sen päättymispäivä.
Ongelma	Tietoja ongelmasta, josta tukipyyntö on luotu.
Ratkaisu	Suosittelava ratkaisu.
Haluan tukea paikan päällä i HUOMAUTUS: Tämä vaihtoehto on saatavilla vain tietyillä alueilla ja se näkyy vain silloin, kun tietokoneella on aktiivinen Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- tai ProSupport Plus -palvelusopimus.	Valitse tämä vaihtoehto, jos haluat, että Dellin teknikko saapuu toimipaikkaasi osan vaihtamista varten.

Ongelman yhteenveto -sivu

Seuraavassa taulukossa kuvaillaan tietoja, jotka näkyvät ongelman yhteenvetosivulla:

Taulukko 11. Ongelman yhteenveto -sivu

Tiedot	Kuvaus
Palvelutunnus	Tietokoneen yksilöivä tunniste. Palvelutunnus on aakkosnumeerinen tunniste.
Takuu	Palvelusopimus ja sen päättymispäivä.
Ongelma	Tietoja ongelmasta, josta tukipyynnö on luotu.
Tukipyynnön numero	Ongelman tukipyynnön numero.

Toimitettavissa olevat osat


Kun SupportAssist havaitsee tietokoneessa ongelman, vaihto-osa voidaan lähettää sinulle automaattisesti tietokoneen palvelusopimuksen mukaan.

Seuraavat osat voidaan lähettää automaattisesti:

- Kiintolevy
- Muistimoduuli
- Optinen asema
- Näppäimistö
- Hiiri
- Akku
- Näyttöohjain

Vianmäärityksen yleiskatsaus

Vianmääritys-sivun avulla voit määrittää verkkoyhteyteen ja tietokoneen suorituskykyyn liittyviä ongelmia. Sen avulla voit myös tarkistaa tietokoneen laitteisto-ongelmien varalta ja katsoa linkkejä yleisten laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmien video-oppaisiin. Käytettävissä olevat vianmäärityslinjit riippuvat käyttäjätilin tyypistä. Ohjeet käyttäjätilin tyyppin tunnistamiseen löytyvät käyttöjärjestelmän dokumentaatiosta osoitteesta <https://support.microsoft.com/>.

 **HUOMAUTUS:** Jos havaitaan laitteisto-ongelma tai laitteisto-ongelmaa varten luodaan tukipyyntö, linkit laitteisto-ongelmien vianmääritykseen poistetaan käytöstä.

Jos tietokoneen käyttöjärjestelmä on 64-bittinen Windows 10 RS4, voit määrittää seuraavat **Vianmääritys**-sivun kautta:

- Microsoft Office -tili
- Automaattiset Windows-päivitykset
- Sähköpostitili
- Tulostin
- Selaimen aloitussivu
- Työpöydän taustakuva
- Automaattiset sovelluspäivitykset, Live Tile ja videon automaattisen toiston asetukset Microsoft Storessa

Historia-sivun yleiskatsaus

Historia-sivulla näytetään tietoa SupportAssistin toiminnoista ja tapahtumista, kuten ohjelmistojen optimoinnista, vianmääritystehtävistä, ajuripäivityksistä, laitteistotarkistuksista, virtuaaliavustajan keskusteluista ja niin edelleen. Näet 90 päivän aikana suoritettut toiminnot aikajärjestyksessä.


Historia-sivulla on linkkejä, joista voit tarkistaa virtuaaliavustajan keskustelutranskriptiot sekä tukipyyntöjesi tilan. Sivulla on myös linkkejä ajuripäivitysten yhteydessä luotuihin palautuspisteisiin.

Oletusarvoisesti näytetään tiedot kuluvan viikon aikana suoritetuista tapahtumista ja toiminnoista. Voit tarkastella tietyn päivän tai koko kuukauden tietoja. **Valikoitu historianäkymä** -luettelosta näet valitun tyyppiset tapahtumat tai toiminnot.

Asennettujen ajuripäivitysten, tallennetun kiintolevytilan ja poistettujen virus- tai haittaohjelmien määrä riippuu tietokoneen palvelusopimuksesta.


Tuen hankkiminen

SupportAssistin avulla voit ottaa yhteyttä Dellin teknisen tuen edustajiin puhelimitse, keskustelun tai sosiaalisen median kautta. **Hanki tukea** -sivu sisältää tietokoneelle saatavilla olevat ohje- ja tukivaihtoehdot. Käytettävissä olevat ohje- ja tukiominaisuudet voivat vaihdella tietokoneen palvelusopimuksen ja alueen mukaan. Lisätietoja eri palvelupaketeille saatavilla olevista ohje- ja tukivaihtoehdoista on kohdassa [SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#) sivulla 6.


 **HUOMAUTUS:** Jos internet-yhteys ei ole käytettävissä, oman alueesi Dellin teknisen tuen puhelinnumerot tulevat näkyviin.


Seuraavassa taulukossa kuvataan **Hanki tukea** -sivulla näytettyjä ohje- ja tukivaihtoehtoja.

Taulukko 12. Hanki tukea -sivu

Ominaisuus	Kuvaus
Huoltokeskuksen haku¹	Etsi valtuutettu Dell-huoltokeskus postinumeron, kaupungin tai osavaltion mukaan.
Soita meille¹	Alueesi mukaan ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen soittamalla näkyvissä oleviin yhteysnumeroihin.
Yhdistä sosiaaliseen mediaan	Ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen sosiaalisen median alustojen, kuten WeChatin, WhatsAppin, Facebook Messengerin tai Linen, kautta alueesi mukaan.
Tukipyynnön avaaminen	Luo laitteisto- tai ohjelmisto-ongelmaan liittyvä tukipyynnö manualisesti. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa Tukipyynnön manuaalinen luominen sivulla 36.
Anna meidän etäkäsittellä tietokonettasi	Sallii teknisen tuen edustajalle tietokoneen etäkäyttöoikeudet vianmääritystä varten. Katso ohjeet istunnon aloittamiseksi kohdasta Etävianmäärityksen salliminen RemoteAssistin avulla sivulla 41.
Tiedostojen lähettäminen tekniselle tuelle	Lähetä tiedostot Dellin tekniselle tuelle ja kuvaa tietokoneen ongelmaa tai lähetä teknisen tuen edustajan pyytämät tiedostot.  HUOMAUTUS: Lähetettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt. Lisätietoja tiedostojen lähettämisestä Dellin tekniselle tuelle on kohdassa Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle sivulla 40. Lisätietoja järjestelmän toiminnan lokitiedoston lähettämisestä Dellin tekniselle tuelle: Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle sivulla 41.
Lisää Dell.com-resurseja	Linkkiä klikkaamalla näet tietokoneeseesi liittyviä lisätietoja.

¹ Nämä tiedot näytetään aina sen maan tai alueen kielellä, jossa tietokone hankittiin.

Virtuaaliavustajalla voit suorittaa tietokoneen vianetsinnän tai optimoinnin tai voit keskustella Dellin teknisen tuen edustajan kanssa. Voit käyttää virtuaaliavustajaa valitsemalla SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa alakulmassa olevan keskustelukuvakkeen  ja valitsemalla sitten **Start chat (Aloita keskustelu)**.


 **HUOMAUTUS:** Virtuaaliavustaja on tällä hetkellä saatavilla vain tietyillä alueilla ja kielillä.

Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

Tietoja tehtävästä

Dellin teknisen tuen edustajan pyytäessä voit lähettää tietokoneen ongelman kuvaavat tiedostot tai muun tiedoston, jota tuen edustaja pyytää. Voit lähettää ZIP-, RAR-, TXT-, JPG-, JPEG-, PNG-, GIF-, DOCX-, DOC-, ODT-, PDF-, XLS- tai XLSX-tiedoston.

 **HUOMAUTUS:** Lähettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt.

 **HUOMAUTUS:** Voit lähettää enintään kolme tiedostoa päivässä. Jos sinulla on useita tiedostoja, pakkaa ne .zip-muotoon ja lähetä .zip-tiedosto.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta oikeanpuoleisesta ruudusta **Lähetä tiedostot**.
3. Napsauta **Lähetä tiedostot** -ruudussa kohtaa **Selaa**, valitse tarvittava tiedosto ja napsauta sitten **Lähetä tiedostot**.

Tulokset

Kun tiedosto on lähetetty,  ja viesti **Tiedoston lähettäminen onnistui**.

Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

Tietoja tehtävästä

Lähetä Dellin tekniselle tuelle tietokoneen toiminnan lokitiedostot vain, jos Dellin teknisen tuen edustaja pyytää niitä.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa **Lähetä lokitiedosto**.

Tulokset

Kun tiedosto on lähetetty,  ja viesti **Tiedoston lähettäminen onnistui**.

Etävianmääritys

Dellin teknisen tuen edustaja saattaa tarvita järjestelmän käyttöoikeudet ongelman määrittämiseksi. Voit joko antaa hänelle tietokoneen täydellisen hallinnan tai sallia ainoastaan tarkistusten etäkäynnistämisen. Jos et anna tuen edustajalle tietokoneen täydellistä hallintaa, hän voi ainoastaan tarkistaa ja asentaa ajuripäivitykset tai käynnistää laitteistotarkistuksen.

Katso, miten voit antaa Dellin teknisen tuen edustajalle tietokoneen täyden hallinnan: [Etävianmäärityksen salliminen RemoteAssistin avulla](#) sivulla 41.

Katso, miten voit antaa Dellin teknisen tuen edustajan ainoastaan suorittaa tarkistukset ja päivittää tietokoneen ajurit: [Etävianmäärityksen salliminen etäavun avulla](#) sivulla 42.

Etävianmäärityksen salliminen RemoteAssistin avulla

Edellytykset

- Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.
- Dellin teknisen tuen edustajan on käynnistettävä etäistunto tietokoneellesi.

 **HUOMAUTUS:** Jos manuaalisesti aloitettu ajuritarkistus, laitteistotarkistus tai järjestelmän optimointi on käynnissä, tekninen tuki ei voi aloittaa etäistuntoa.


Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Valitse oikeanpuoleisesta ruudusta **Aloita etäistunto**.
3. Lue ja hyväksy **Dell RemoteAssist Terms & Conditions** (Dell RemoteAssistin ehdot) -sivun ehdot ja klikkaa sitten **Finish** (Valmis).
Teknisen tuen edustaja voi nyt etäkäyttää tietokonettasi ja suorittaa sen vianmäärityksen.

Etävianmäärityksen salliminen etäavun avulla

Edellytykset

- Sinun täytyy olla kirjautunut järjestelmänvalvojana.
- Dellin teknisen tuen edustajan on käynnistettävä etäapuistunto tietokoneellesi.
- Älä käytä mitään sovellusta koko näytön tilassa tai esitystilassa, kun käynnistät etäavun.
- Älä poista SupportAssist-ilmoituksia käytöstä.


 **HUOMAUTUS:** Jos manuaalisesti aloitettu ajuritarkistus, laitteistotarkistus tai järjestelmän optimointi on käynnissä, tekninen tuki ei voi aloittaa etäapuistuntoa.

Vaiheet

1. Klikkaa tehtäväpalkin **Remote help via TechSupport** (Etäapu TechSupportin kautta) -ilmoitusta Windowsin toimintokeskuksessa. Näkyviin tulee **Dell RemoteActions Terms & Conditions** (Dell RemoteAssistin käyttöehdot) -sivu. Ehdot eivät näy, jos edellisen kahden tunnin aikana on pidetty istunto.
2. Lue ja hyväksy sopimusehdot ja klikkaa **Next** (Seuraava).
Teknisen tuen edustaja voi nyt tarkistaa ja asentaa ajuripäivitykset tai käynnistää laitteistotarkistuksen. Jos havaittiin ongelma, joka edellyttää tukipyynnön luomista, optimointiruudut poistetaan käytöstä ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta](#) sivulla 35.

Anna palautetta

Kun suljet SupportAssist-käyttöliittymän suorittuasi jonkin toiminnon, näet vaihtoehdon, jonka kautta voit antaa palautetta SupportAssistista kotitietokoneille.

 **HUOMAUTUS:** Palautekysely on tällä hetkellä saatavilla vain tietyillä tietokoneille tietyillä alueilla.

Palautteesi käsitellään luottamuksellisesti. Sen pohjalta Dell voi parantaa tuotteitaan. Voit antaa palautetta tehtyäsi SupportAssist-käyttöliittymässä jonkin seuraavista:

- Tietokoneen tarkistus
- Tietokoneen optimointi
- Päivityksen asentaminen
- Tietokoneen vianmääritys

Jos haluat ohittaa kyselyn, klikkaa **Maybe next time** (Ehkä ensi kerralla) tai sulje **SupportAssist customer survey** (SupportAssist-asiakaskysely) -ikkuna. Jos klikkaat **Maybe next time**, kyselyvaihtoehto ei näytetä 15 päivään.

Voit arvioida ohjelmiston palautekyselyssä valitsemalla tähtimäärän ja klikkaamalla sitten **Send** (Lähetä). Jos annat kolme tähteä tai vähemmän, voit halutessasi antaa kehitysehdotuksia. Kirjoita parannusehdotuksesi **Tell us how can we improve this experience for you** (Kerro, miten voisimme parantaa käyttökokemustasi) -ruutuun ja klikkaa sitten **Send** (Lähetä).

Kun olet vastannut kyselyyn, voit antaa ohjelmistolle uuden arvosanan aikaisintaan 90 päivän kuluttua tehdessäsi jonkin aiemmin mainituista tehtävistä SupportAssist-käyttöliittymässä.

Usein kysytyt kysymykset

SupportAssistin asentaminen ja käyttöliittymä

1. Mistä voin tarkistaa tietokoneeseen asennetun käyttöjärjestelmän koontiversion numeron?

Toimi seuraavasti:

- Hae **Suorita**-sovellus ja avaa se.
- Kirjoita **winver** ja napsauta **OK**.

Käyttöjärjestelmän koontiversion numero (esimerkiksi 15063.1266) tulee näkyviin.

2. Miten voin tarkistaa, onko SupportAssist asennettu tietokoneeseeni?

Tarkista SupportAssist asennus seuraavasti:

- Siirry kohtaan **Ohjauspaneeli > Ohjelmat > Ohjelmat ja toiminnot**.
- Tarkista, näkyykö **Dell SupportAssist** ohjelmaluettelossa.

Jos Dell SupportAssist ei ole ohjelmaluettelossa, SupportAssist on asennettava manuaalisesti. Katso kohta [SupportAssistin asentaminen kotitietokoneille](#) sivulla 10.

3. Mitä kieliä SupportAssistin käyttöliittymä tukee?

SupportAssistin käyttöliittymä tukee 24 kieltä. Tuetut kielet: arabia, kiina (yksinkertaistettu), kiina (perinteinen), tšekki, tanska, hollanti, englanti, suomi, ranska, kanadanranska, saksa, kreikka, heprea, unkari, italia, japani, korea, norja, puola, portugali (Brasilia), venäjä, espanja, ruotsi ja turkki. Ohjeet kieliasetuksen vaihtamiseen ovat kohdassa [Kieliasetuksen vaihtaminen](#) sivulla 12.

4. Olen asentanut SupportAssistin tietokoneeseen, mutta se ei avaudu. Mistä tämä voisi johtua?

SupportAssist-käyttöliittymän avaamiseen tarvitaan porttinumero 5700. Jos jokin muu sovellus käyttää tätä porttia, SupportAssist ei avaudu tietokoneessa. Varmista, ettei mikään muu sovellus käytä kyseistä porttia ja yritä avata SupportAssist uudelleen.

5. Miten voin tarkistaa, ettei mikään muu sovellus käytä porttia 5700?

Toimi seuraavasti:

- Hae **Palvelut**-sovellus ja avaa se.
- Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa **Dell SupportAssist**.
- Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa **Pysäytä**.
- Hae ja avaa ohjelmavalikosta **Komentokehote**-sovellus.
- Kirjoita `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` ja paina Enter-näppäintä.
 - Jos mikään sovellus ei käytä porttia 5700, näyttöön ei tule tulosta.
 - Jos jokin toinen sovellus käyttää porttia 5700, näyttöön tulevat portin numero ja **KUUNTELEE**-tila.
- Käynnistä **Dell SupportAssist** -palvelu uudelleen.

6. SupportAssist käynnistyy hitaasti. Mitä teen?

Jos SupportAssistin avaamisessa kestää pitkään, sinun täytyy käynnistää SupportAssist-palvelu uudelleen. Toimi seuraavasti:

- Hae **Palvelut**-sovellus ja avaa se.
- Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa **Dell SupportAssist**.
- Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa **Pysäytä** ja napsauta **Käynnistä uudelleen**.

7. Kun liikutan hiiren osoitinta palvelutunnuksen tai tietokoneen mallinumeron päällä, näkyviin tulee Tuntematon takuu. Miksi?

Tuntematon takuu voi tulla näkyviin seuraavista syistä:

- SupportAssistia ei ole yhdistetty Internetiin. Katso Internet-yhteyden vianmääritysohjeet **Vianmääritys**-sivulta.
- Tietokone muodostaa verkkoyhteyden välityspalvelimen kautta. Varmista, että olet määrittänyt välityspalvelimen asetukset SupportAssistissa. Katso kohtaa [Internet-asetusten määrittäminen](#) sivulla 14.
- Tietokoneen takuu ei ehkä ole voimassa. Ota yhteys Dellin tekniseen tukeen.

8. Voinko päivittää BIOS:in BitLocker-yhteensopivassa tietokoneessa?

Suosittellemme poistamaan BitLocker-salauksen käytöstä tietokoneessa ennen BIOS:n päivittämistä.

9. Tietokoneellani on SupportAssistin versio 3.9.2. Miksi en voi päivittää uusimpaan versioon?

Käyttöjärjestelmäsi saattaa olla Windows 10 RS3 tai sitä vanhempi. SupportAssistin päivittäminen versioon 3.10 ja sitä uudempiin versioihin edellyttää, että käyttöjärjestelmän versio on vähintään Windows 10 RS4.

SupportAssistin etävianmääritys

1. Kun yritän aloittaa DellConnect-istunnon ja hyväksyn käyttöehdot, tuen edustaja ei pysty etäkäyttämään tietokonetta. Mitä teen?

Pyydä tuen edustajaa katkaisemaan nykyinen DellConnect-istunto ja käynnistämään uusi.

2. Kun napsautan Käynnistä istunto, miksi näkyviin tulee ilmoitus, jonka mukaan aktiivista Dell RemoteAssist -istuntoa ei ole?

Voit aloittaa Dell RemoteAssist -istunnon vasta, kun Dellin teknisen tuen edustaja on käynnistänyt sen. Voit välttää tämän virheen napsauttamalla **Käynnistä istunto** vasta, kun istunto on käynnistetty.

SupportAssistin optimoinnit

1. Mistä näen, mitkä optimoinnit tietokoneeseen on tehty ajoitetun tai manuaalisesti käynnistetyn optimoinnin yhteydessä?

SupportAssist säilyttää kaikkien tapahtumien ja toimintojen tiedot 90 päivän ajan. Voit tarkastella kuukausi-, viikko- tai päiväkohtaisia tietoja **Historia**-sivulla.

2. Miksi optimoinnit kestävät kauemmin kuin SupportAssistin ruuduissa on arvioitu?

Tietokoneen optimointiruuduissa näkyvä aika on vain tietokoneen kokoonpanoon perustuva arvio. Todellinen optimointeihin kuluva aika saattaa poiketa arviosta.

3. SupportAssist lakkasi vastaamasta optimoinnin aikana. Mitä teen?

Sulje SupportAssist, avaa se uudelleen ja yritä suorittaa optimointi uudelleen. Jos ongelma ei poistu, toimi näin:

- Hae **Palvelut**-sovellus ja avaa se.
- Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa **Dell SupportAssist**.
- Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa **Pysäytä** ja napsauta **Käynnistä uudelleen**.

Osien toimituksen rahtitiedot

1. Miten muokkaan yhteys- ja toimitustietojani?

Ohjeet yhteys- ja toimitustietojen päivittämiseen ovat kohdassa [Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen](#) sivulla 13.

2. Voinko muuttaa yhteys- ja toimitustietoja luodessani tukipyyntöä?

Kyllä, voit muuttaa yhteys- ja toimitustietoja luodessasi tukipyyntöä.

3. Miksi minun tarvitsee kirjoittaa toimitustietoni, jos ongelmaan liittävää osaa ei voi toimittaa?

Jos analyysin jälkeen havaitaan, että ongelman pääsyy on laitteisto-ongelma, vaihto-osa toimitetaan määritettyyn toimitusosoitteeseen. Jos olit määrittänyt toimitusosoitteen rekisteröidessäsi SupportAssistia, se haetaan automaattisesti. Voit tarkistaa osoitteen ennen ongelmailoituksen lähettämistä.

SupportAssistin ilmoitukset

1. Miten voin poistaa SupportAssistin ilmoitukset käytöstä?

Ohjeet SupportAssistin ilmoitusten käytöstä poistamiseen ovat kohdassa [SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä](#) sivulla 18.

2. Peruutin vahingossa ilmoituksen ongelmasta. Miten ja missä saan ilmoituksen taas näkyviin, jotta voin tarkastella ongelmaan liittyviä tietoja?

Jos peruutat ilmoituksen, se näytetään uudelleen kuuden tunnin kuluttua tai tietokoneen uudelleenkäynnistyksen jälkeen.

3. En saa ilmoituksia ajuripäivityksistä. Mitä teen?

Jos palvelusopimuksesi on vanhentunut, SupportAssist ei näytä ilmoituksia tietokoneellesi saatavilla olevista ajureista. Jotta saat ilmoituksia ajuripäivityksistä, sinun tulee uusia palvelusopimus.

SupportAssistin laitteistotarkastus

1. Voinko ajoittaa laitteistotarkastuksen?

Kyllä, voit ajoittaa laitteistotarkastuksen. Ohjeet laitteistotarkastuksen ajoittamiseen ovat kohdassa [Automaattisten tarkastusten ja optimointien ajoittaminen](#) sivulla 14.

2. Tietokoneessa on laitteisto-ongelma. Miksi SupportAssist ei havaitse sitä?

Jos laitteisto-ongelmaa ei havaita, varmista, että SupportAssist-palvelut ovat käynnissä. Näin voit tarkistaa, ovatko SupportAssist-palvelut käynnissä:

- a. Hae **Palvelut**-sovellus ja avaa se.
- b. Tarkista, onko seuraavien palvelujen tilaksi merkitty **Käynnissä**:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support
 - Dell Client Management Service

3. Kun suoritan laitteistotarkastuksen, Historia-sivulla näytetään tulosten olevan määritetty virheellisesti. Laitteistotarkastus-ruudussa ei ole näkyvissä kuitenkaan mitään ilmoitusta. Miksi?

Jos SupportAssist ei voinut tarkistaa jotain osaa laitteiston tarkistuksen aikana, tilaksi ilmoitetaan **määritetty virheellisesti**. Näin ollen ilmoitusta ei näytetä **Laitteistotarkastus**-ruudussa. SupportAssist taraistaa osan uudelleen seuraavan manuaalisen tai automaattisen tarkastuksen yhteydessä.

Dell Migrate

1. Missä voin tarkastella yhteenvetoa Dell Migraten avulla siirretyistä tiedostoista ja asetuksista?

Yhteenvetoa voi tarkastella avaamalla Dell Migraten aloitussivun ja valitsemalla **Näytä yhteenveto**. Voit tarkastella myös kaikkien 90 viime päivän aikana siirrettyjen tiedostojen ja asetusten yhteenvetoa avaamalla **Historia**-sivun.

2. Miksi Dell Data Assistant kehottaa käyttämään Windowsin nollausta, vaikka tietokoneeseen on asennettu Dell SupportAssist OS Recovery?

Dell Data Assistant kehottaa tyhjentämään tietokoneen Dell Reset -toiminnolla, vain jos tietokoneeseen on asennettu Dell SupportAssist OS Recovery -versio 5.3 tai uudempi versio. Jos tietokoneeseen on asennettu Dell SupportAssist OS Recovery aiempi versio, näet kehotuksen käyttää Windowsin nollausta.

3. Saan "We can't complete your migration" -virheen tiedonsiirron aikana. Mistä tämä voisi johtua?

Käytössäsi saattaa olla Dell Data Assistantin vanhentunut versio. Lataa uusin versio osoitteesta <https://www.dell.com/Migrate> ja yritä siirtoa uudelleen. Varmista, että käytössäsi on myös SupportAssistin uusin versio.

4. Miksi siirto pysähtyy tiettyyn prosenttilukuun?

Tämä saattaa johtua riittämättömistä käyttöoikeuksista joihinkin tiedostoihin. Varmista, että olet kirjautunut tietokoneelle järjestelmänvalvojana ja että siirrettävät tiedostot eivät kuulu muulle käyttäjätillille.

5. Tiedonsiirto epäonnistuu ja saan "This PC isn't connected to a network" -virheen. Mistä tämä voisi johtua?

Saat tämän virheilmoituksen, jos verkkoyhteys katkeaa siirron ollessa kesken. Katso verkko-ongelmien ratkaisut ja siirron uudelleenkäynnistyksen ohjeet **Troubleshooting network disconnect issues during migration (Siirron verkko-ongelmien vianmääritys)** -kohdasta *Dell Migrate* -käyttöoppaasta, joka on [Dell Data Assistant](#) -ohjeiden sivulla.

SupportAssist kotitietokoneille – resurssit

Tässä osiossa on tietoja dokumentaatioresursseista sekä muita linkkejä, joissa on lisätietoja SupportAssist kotitietokoneille -apuohjelmasta.

Taulukko 13. SupportAssist kotitietokoneille – resurssit

Sisältö	Resurssi	Siirry kohtaan
Vähimmäisvaatimukset, asennus ja tuotteen ominaisuudet	SupportAssist kotitietokoneille, versio 3.10.3 – käyttöopas	SupportAssist kotitietokoneille – käyttöoppaat
Julkaisun uudet ominaisuudet, parannukset, tunnetut ongelmat ja rajoitukset	SupportAssist kotitietokoneille, versio 3.10.3 – julkaisutiedot	
Opasvideot SupportAssist kotitietokoneille -apuohjelman ominaisuuksista	SupportAssist kotitietokoneille – soittolista	YouTube
Muiden käyttäjien kysymyksiä SupportAssist kotitietokoneille -apuohjelmasta	Yhteisöfoorumi	SupportAssist kotitietokoneille – yhteisö

Ota yhteys Delliin

Dell tarjoaa useita tuki- ja palveluvaihtoehtoja verkossa ja puhelimitse. Saatavuus vaihtelee maan tai alueen ja tuotteen mukaan, ja jotkin palvelut eivät ehkä ole saatavilla alueellasi. Jos käytössä ei ole toimivaa Internet-yhteyttä, näet yhteystiedot laskusta, rahtikirjasta, kuitista tai Dellin tuoteluettelosta.

Vaiheet

1. Jos haluat ottaa yhteyttä Dellin myyntitiimiin, tekniseen tukeen tai asiakaspalveluun:
 - a. Go to <https://www.dell.com/support>.
 - b. Valitse maa tai alue sivun alareunan valintaluettelosta.
 - c. Valitse **Ota yhteyttä tukeen** ja valitse sopiva tukilinkki.
2. Voit hakea käyttöoppaita ja asiakirjoja seuraavasti:
 - a. Go to <https://www.dell.com/support>.
 - b. Click **Browse all products**.
 - c. Valitse sopiva tuoteluokka ja haluttu tuote.
 - d. Voit ladata käyttöoppaita tai dokumentteja valitsemalla **Dokumentaatio**-välilehden.
Pääset huoltotyökalujen käyttöoppaisiin ja dokumentteihin osoitteesta <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.