

SupportAssist for Home PC 버전 3.10.3 사용자 가이드



참고, 주의 및 경고

 **노트:** 참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

 **주의:** 주의사항은 하드웨어의 손상 또는 데이터 유실 위험을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

 **경고:** 경고는 재산 손실, 신체적 상해 또는 사망 위험이 있음을 알려줍니다.

장 1: 소개	5
주요 기능	5
문서 용도	5
대상	5
새로운 기능 및 향상된 기능	5
지원되는 PC	6
SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획	6
기타 서비스 제공	8
장 2: SupportAssist for Home PCs 시작하기	9
최소 PC 요구 사항	9
SupportAssist for Home PCs 설치	9
SupportAssist 사용자 인터페이스	10
언어 설정 변경	11
SupportAssist 프로필 생성	11
Dell 내 계정 생성	12
소셜 미디어 계정으로 로그인	12
연락처 및 배송 정보 업데이트	12
다른 SupportAssist 프로필 사용	12
인터넷 설정 구성	13
스캐닝 및 최적화 예약	13
자동 스캐닝 및 최적화 예약	13
SupportAssist 수동 업데이트	14
알림	14
SupportAssist 사용자 인터페이스의 알림	14
Windows 알림 센터의 알림	15
SupportAssist 홈 페이지의 배너	16
SupportAssist 알림 비활성화	17
SupportAssist 제거	17
장 3: 시스템 초기화 및 복구 개요	18
공장 설정으로 PC 초기화	18
PC 초기화 및 운영 체제 업데이트	19
시스템 복구 설정 구성	19
PC 복구	19
장 4: Dell Migrate 개요	20
기존 PC에서 새 PC로 데이터 마이그레이션	21
기존 PC 지우기 및 초기화	22
장 5: 드라이버 및 다운로드 개요	23
업데이트의 심각도 분류	23
드라이버 업데이트 설치	23
드라이버 업데이트 제거	24

드라이버 및 다운로드 받기 타일 알림.....	24
장 6: PC 하드웨어 스캔.....	25
특정 하드웨어 구성 요소 스캔.....	25
빠른 하드웨어 스캔 실행.....	26
스트레스 테스트 실행.....	26
장 7: PC 최적화.....	27
파일 정리.....	27
PC 성능 조정.....	27
네트워크 최적화.....	27
바이러스 및 멀웨어 제거.....	28
잠재적 유해 프로그램 제거.....	28
모든 PC 스캔 및 최적화 실행.....	29
장 8: 가상 도우미 개요.....	30
장 9: 지원 요청 생성.....	31
스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성.....	31
지원 요청 수동 생성.....	32
문제 상세 정보 페이지.....	32
문제 요약 페이지.....	33
발송 가능한 부품.....	33
장 10: 문제 해결 개요.....	34
장 11: 기록 개요.....	35
장 12: 지원 받기.....	36
Dell 기술 지원 부서에 파일 전송.....	36
Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송.....	37
원격 문제 해결.....	37
RemoteAssist를 사용하여 원격 문제 해결 허용.....	37
원격 지원을 사용하여 원격 문제 해결 허용.....	38
장 13: 피드백 제공.....	39
장 14: 자주 묻는 질문.....	40
장 15: SupportAssist for Home PC 리소스.....	43
장 16: Dell에 문의하기.....	44

소개

SupportAssist는 PC상의 하드웨어 및 소프트웨어 문제를 사전 예방적으로 미리 식별하여 Dell의 지원을 자동화합니다. SupportAssist는 PC 성능과 안정성 문제를 해결하고, 보안 위협을 방지하고, 하드웨어 오류를 모니터링 및 감지하고, Dell 기술 지원에 대한 차명 프로세스를 자동화합니다. Dell 서비스 계획 유형에 따라 SupportAssist는 스캔 중에 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성도 자동화합니다. 다른 서비스 계획에 대한 SupportAssist 기능 관련 정보는 [SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획](#) 페이지 6을 참조하십시오.

이 노트: 이 문서에서 PC는 Dell 노트북, 데스크탑, 게이트웨이 및 임베디드 PC를 의미합니다.

SupportAssist는 원치 않는 파일 삭제, 네트워크 설정 최적화, PC 성능 튜닝, 바이러스 및 멀웨어 제거를 통해 PC를 최적화합니다. 또한, PC에 적용되는 드라이버 업데이트를 확인할 수 있습니다.

SupportAssist는 필수 PC 정보를 수집하고 Dell 기술 지원 부서에 안전하게 전송합니다. Dell은 수집된 정보를 활용해 향상되고 효율적이며 가속화된 지원 경험을 사용자에게 제공할 수 있습니다.

SupportAssist for Home PCs는 WCAG(Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 접근성 지침을 준수하고 화면 읽기 프로그램, 화면 돋보기 및 음성 인식 소프트웨어와 같은 보조 기술과 함께 사용할 수 있습니다.

이 노트: 보조 기술을 사용하는 도중에는 PC 마우스를 사용하여 SupportAssist 사용자 인터페이스 내부를 탐색하지 마십시오. PC 키보드만 사용하여 탐색해야 합니다.

주요 기능

- 문제를 사전 예방적으로 미리 감지하고 알립니다.
- PC에 사용할 수 있는 드라이버 업데이트를 수동 또는 자동으로 스캔합니다.
- 문제를 식별하기 위해 PC 하드웨어를 수동 또는 자동으로 스캔합니다.
- PC에서 감지된 하드웨어 문제에 대해 지원 요청을 자동 생성합니다.
- PC의 문제에 대해 지원 요청을 수동으로 생성합니다.
- 임시 파일 정리, 네트워크 연결 최적화, PC 성능 세부 조정, 바이러스 및 멀웨어 제거를 수행합니다.
- PC의 이전 시점으로 인스턴트 롤백을 수행하여 부팅 문제나 기타 성능 문제를 해결합니다.
- PC 초기화 중 로컬 하드 드라이브나 외장형 스토리지 디바이스에 있는 개인 파일의 사본을 저장합니다.
- 출고 시 운영 체제를 설치하거나 PC에 사용할 수 있는 최신 운영 체제로 업그레이드합니다.
- Dell 기술 지원 담당자가 PC에서 원격으로 드라이버 및 하드웨어 스캔을 시작하여 문제를 해결할 수 있습니다.
- Dell Migrate 서비스를 사용하여 이전 PC에서 파일 및 설정을 새 Dell PC로 전송합니다.

이 노트: PC에서 사용할 수 있는 SupportAssist 기능은 PC의 Dell 서비스 계획에 따라 다릅니다.

문서 용도

이 문서에서는 64비트 Windows 10 RS4 이상 버전의 운영 체제에서 SupportAssist for Home PC 사용에 대한 정보를 제공합니다.

대상

이 문서는 SupportAssist for Home PC를 사용하여 PC를 모니터링하는 사용자를 대상으로 합니다. 또한 이 문서는 IT 관리자가 없거나 직원이 SupportAssist를 사용하여 직접 PC를 모니터링하는 조직의 직원을 대상으로 합니다.

새로운 기능 및 향상된 기능

버그 수정

지원되는 PC

SupportAssist는 64비트 Windows 10 RS4 이상 버전의 운영 체제를 사용하는 다음 Dell PC에서 지원됩니다.

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

이 노트: SupportAssist는 가상 머신에서 지원되지 않습니다.

SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획

SupportAssist는 PC에서 발생할 수 있는 하드웨어 및 소프트웨어 문제를 사전 예방적으로 미리 감지하고 사용자에게 알려줍니다. Dell 서비스 계획 유형에 따라 SupportAssist에서 Dell 기술 지원 요청을 자동화하고 지원합니다.

다음 표는 Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus 및 DSS(Dell Software Support) 서비스 계획이 활성화된 PC에서 사용할 수 있는 SupportAssist 기능을 요약합니다.

이 노트: DSS는 활성화된 Basic 서비스 계획이나 만료된 서비스 계획을 사용하는 미국 내 XPS, Alienware, Inspiron 및 G Series PC에 사용할 수 있습니다.

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획

SupportAssist 기능	설명	Dell 서비스 계획					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	DSS(Dell Software Support)
하드웨어 및 소프트웨어 스캔 예약	기본 설정에 따라 하드웨어 및 소프트웨어 스캔을 예약할 수 있습니다. SupportAssist가 예약에 따라 스캔을 수행합니다.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
파일 수동 정리	PC에서 임시, 중복 및 기타 원치 않는 파일을 정리할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PC 성능 수동 조정	PC 성능을 세부적으로 조정하기 위해 전원 설정, 레지스트리 파일 및 메모리 할당을 조정할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
네트워크 연결 수동 최적화	효율적이고 신뢰할 수 있는 네트워크가 되도록 설정을 조정하여 네트워크 연결을 최적화할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
수동으로 문제 해결	문제 해결 페이지에서 제공하는 단계별 지침과 비디오 자습서로 일반적인 PC 문제를 수정할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
드라이버 수동 스캔 및 업데이트	PC에 적용되는 드라이버 업데이트를 수동으로	✓	✓	✓	✓	✓	✓

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획 (계속)

SupportAssist 기능	설명	Dell 서비스 계획					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	DSS(Dell Software Support)
	로 스캔하여 설치할 수 있습니다.						
수동 스캔을 통해 부품 자동 발송	수동 스캔 중에 보증되는 부품에 관한 문제가 감지되면 교체 부품을 발송할 수 있도록 배송 주소를 확인하라는 메시지가 표시됩니다.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
자동 스캔을 통해 부품 자동 발송	자동 스캔 중에 보증되는 부품에 관한 문제가 감지되면 교체 부품을 발송할 수 있도록 배송 주소를 확인하라는 메시지가 표시됩니다.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
자가 교체 부품을 교체하기 위한 현장지원 요청 ¹	고객이 있는 곳에서 자가 교체 부품을 교체하기 위해 직접 방문할 서비스 기술 지원 담당자를 요청할 수 있습니다.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
지원 요청 자동 생성	예약된 스캔 중에 문제가 감지되면 지원 요청이 자동으로 생성되고 Dell 기술 지원 에이전트가 연락하여 문제 해결을 돕습니다.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
지원 요청 수동 생성	SupportAssist에서 탐지되지 않은 문제에 대해 지원 요청을 수동으로 생성할 수 있습니다.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
바이러스 및 멀웨어 수동 제거 ²	바이러스 및 멀웨어에 감염된 파일을 격리, 제거 및 복구하여 PC를 안전한 상태로 유지합니다.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
고장을 예방하기 위한 예측 가능한 문제 감지 및 지원 요청 생성 ³	부품에 문제가 발생할 가능성이 있는 경우 알림이 전송됩니다. SupportAssist가 지원 요청을 열고 Dell 기술 지원 에이전트가 연락해 교체 부품을 배송합니다.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
예약된 스캔 중에 감지된 PC 최적화 문제 알림	예약된 스캔 중에 감지된 PC 최적화 문제에 대한 알림이 Windows 알림 센터에 표시됩니다.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
자동 PC 최적화 ³	SupportAssist가 자동 스캔 중에 PC를 자동으로 최적화합니다.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
원하는 연락 시간 지정 ⁴	원하는 연락 시간을 제공할 수 있습니다. Dell	✗	✗	✓	✗	✓	✓

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획 (계속)

SupportAssist 기능	설명	Dell 서비스 계획					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	DSS(Dell Software Support)
	기술 지원 에이전트가 지정된 시간에만 연락합니다.						

- 1 자체 교체 가능 부품 교체에 대한 현장지원은 특정 지역에서만 가능합니다.
- 2 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다.
- 3 예측 분석 장애 탐지에는 하드 드라이브, 솔리드 스테이트 드라이브, 배터리, 열 및 데스크탑 팬이 포함됩니다.
- 4 원하는 연락 시간은 미국 또는 캐나다에 위치한 고객이 지정할 수 있습니다.

기타 서비스 제공

기존 SupportAssist 기능과 함께 PC에 대한 추가적인 서비스 제공을 구매할 수 있습니다. 다음 표는 PC용으로 구매할 수 있는 서비스 제공에 대해 설명합니다.

표 2. 기타 서비스 제공

서비스 제공	설명	가용성
DSS(Dell Software Support)	Basic 또는 만료된 서비스 계획을 사용하는 PC의 자동화된 소프트웨어 최적화와 바이러스 및 멀웨어 제거 기능을 활성화합니다. DSS에 사용할 수 있는 SupportAssist 기능에 대한 자세한 정보는 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획 페이지 6 섹션을 참조하십시오.	활성화된 Basic 서비스 계획이나 만료된 서비스 계획을 사용하는 미국 내 XPS, Alienware, Inspiron 및 G Series PC에 사용할 수 있습니다.
Dell Migrate	Windows 운영 체제를 실행하는 모든 PC에서 새 PC로 개인 데이터를 안전하게 마이그레이션합니다. 데이터를 마이그레이션한 다음 PC를 판매, 선물 또는 트레이드인하기 전에 기존 PC를 지우고 초기화할 수 있습니다. ① 노트: 본 문서에서 데이터 라는 용어는 마이그레이션하려는 파일과 설정을 나타냅니다. 기존 PC 라는 용어는 데이터 마이그레이션이 시작되는 PC를 나타내고 새 PC 는 데이터가 마이그레이션되는 대상 Dell PC를 나타냅니다.	특정 지역의 Inspiron, G Series, XPS 및 Alienware PC에 사용할 수 있습니다. 지원되는 지역의 목록은 Dell Data Assistant 문서 페이지에서 제공되는 <i>Dell Migrate 사용자 가이드</i> 의 지원되는 로캘 섹션을 참조하십시오.

SupportAssist for Home PCs 시작하기

Dell 공장에서 배송하는 모든 PC에는 SupportAssist가 사전 설치되어 있습니다. SupportAssist가 사전 설치되어 있지 않으면 이 섹션의 지침에 따라 SupportAssist를 설치, 구성 및 사용합니다.

최소 PC 요구 사항

다음 표에는 SupportAssist를 설치하고 사용하기 위한 최소 PC 요구 사항이 나열되어 있습니다.+

표 3. 최소 PC 요구 사항

특징	요구 사항
운영 체제	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 RS4 이상(64비트만) Microsoft Windows 11
소프트웨어	Microsoft .NET Framework 4.7.2 <i>①</i> 노트: Microsoft .NET Framework 4.7.2가 설치되어 있지 않으면 SupportAssist가 최신 Microsoft .NET Framework를 PC에 설치합니다.
웹 브라우저	Microsoft Edge, 또는 Internet Explorer 10 이상
하드웨어	<ul style="list-style-type: none"> 메모리(RAM): Windows 10의 경우 2GB, Windows 11의 경우 4GB 하드 드라이브 사용 가능 공간: 1GB
네트워크	인터넷 연결성
포트	<ul style="list-style-type: none"> 5700 - SupportAssist 사용자 인터페이스 열기 9012 - Dell SupportAssist 서비스와 통신 8883, 8884, 8885 또는 8886 - Dell 지원 웹사이트와 통신 28283 - 데이터 마이그레이션을 위해 다른 PC와 Dell PC 페어링 28100~28700 - Dell PC에서 다른 PC로 데이터 마이그레이션 PC는 다음 대상에 연결할 수 있어야 합니다. <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

SupportAssist for Home PCs 설치

기본적으로 Dell 공장에서 배송하는 모든 PC에는 SupportAssist가 설치되어 있습니다. PC에 SupportAssist가 설치되어 있지 않은 경우 SupportAssist를 수동으로 다운로드하여 설치할 수 있습니다.

전제조건

- PC는 SupportAssist 설치 및 사용을 위한 최소 PC 요구 사항을 충족해야 합니다. [최소 PC 요구 사항](#) 페이지 9를 참조하십시오.
- 사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

단계

1. www.dell.com/supportassistforpcs로 이동합니다.
2. **지금 다운로드**를 클릭합니다.
SupportAssistInstaller.exe 파일이 다운로드되었습니다.
3. SupportAssistInstaller.exe 파일을 두 번 클릭합니다.
설치 진행률이 **SupportAssist 설치 관리자** 창에 표시되며 설치 후 바탕 화면에 바로 가기가 생성됩니다.
노트: 운영 체제 빌드 번호가 16299 이상인 PC에서는 바로 가기가 생성되지 않습니다.
4. **시작**을 클릭합니다.
SupportAssist for Home PCs 사용자 인터페이스가 표시됩니다.

SupportAssist 사용자 인터페이스

SupportAssist 사용자 인터페이스에는 다음 페이지가 포함되어 있습니다.

- 홈
- 문제 해결
- 내역
- 지원 받기

SupportAssist를 최초로 열거나 스캔 또는 최적화를 수행하지 않은 경우 **홈** 페이지의 기본 보기가 표시됩니다. **지금 시작**을 클릭하여 모든 스캔 및 최적화를 실행합니다.

이전에 스캔 또는 최적화를 실행한 경우 **홈** 페이지와 **기록** 페이지에 다음과 같은 세부 정보가 표시됩니다.

- 확보된 하드 드라이브 공간 크기
- 설치된 드라이버 업데이트 수 또는 사용 가능한 드라이버 업데이트 수
- 최적화된 파일 수
- 제거된 바이러스 또는 멀웨어 수

PC에 대한 현재 Dell 서비스 계획 및 PC에 적용 가능한 기타 서비스 계획도 표시됩니다. 현재 서비스 계획을 클릭하면 해당 서비스 계획에 포함된 서비스가 표시됩니다. 적용 가능한 다른 서비스 계획을 클릭하면 서비스 계획을 업그레이드할 수 있는 옵션이 표시됩니다.

스캔 또는 최적화를 수행하려면 **✓**를 클릭합니다. PC의 서비스 계획에 따라 다음 타일이 표시됩니다. 다른 서비스 계획에 대한 SupportAssist 기능 관련 정보는 [SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획](#) 페이지 6을 참조하십시오.

- 드라이버 및 다운로드 얻기
- 하드웨어 스캔
- 파일 정리
- 성능 튜닝
- 네트워크 최적화
- 바이러스 및 멀웨어 제거

노트: PC에서 심각한 하드웨어 문제가 감지되면 지원 요청을 생성할 때까지 PC 최적화 타일이 비활성화됩니다.

노트: PC에 대한 관리자 권한이 없으면 **하드웨어 스캔** 타일만 활성화됩니다.

PC에 적용할 수 있는 추가적인 Dell 서비스가 사용 가능한 경우, 이를 검토, 구매 및 사용하는 링크가 하단 창에 표시됩니다. Dell 서비스 제공에 대한 자세한 내용은 [기타 서비스 제공](#) 페이지 8 섹션을 참조하십시오.

서비스 태그 위에 커서를 올리면 모델 번호 및 다음과 같은 세부 정보가 표시됩니다.

- **보증 세부 정보**—PC에 적용할 수 있는 서비스 계획, 해당 시작 날짜 및 만료 날짜.
- **서비스 태그**—PC의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
- **익스프레스 서비스 코드**—자동 전화 지원 중 사용할 수 있는 숫자 시퀀스(예: 987-674-723-2).
- **메모리**—PC에 설치된 RAM 용량(예: 16GB).
- **프로세서**—PC에 설치된 프로세서의 유형(예: 인텔 코어 i5 6200U).
- **운영 체제**—PC에 설치된 운영 체제(예: Microsoft Windows 10 Pro).

언어 설정 변경

이 작업 정보

SupportAssist는 24개 언어를 지원합니다. 기본적으로 SupportAssist는 운영 체제와 동일한 언어로 설정됩니다. 원하는 대로 언어를 변경할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 위 모서리의 설정 아이콘을 클릭하고 **언어 선택**을 클릭합니다. 언어 목록이 표시됩니다.
2. 원하는 언어를 클릭합니다.
3. 선택한 언어로 SupportAssist를 다시 시작하려면 **예**를 클릭합니다.
SupportAssist가 선택한 언어로 다시 시작되고 ✓이 선택한 언어 옆에 표시됩니다.

SupportAssist 프로필 생성

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist 프로파일을 통해 PC 서비스 계획에 사용할 수 있는 자동화된 지원 기능을 받을 수 있습니다. Dell 내 계정 또는 소셜 미디어 계정을 사용하여 SupportAssist 프로파일을 생성할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 위 모서리의 **프로필**을 클릭하고 **프로필 작성**을 클릭합니다.
 - SupportAssist 약관에 동의하지 않은 경우 메시지가 표시됩니다. **SupportAssist 약관 읽기** 링크를 클릭하고 약관에 동의한 다음, **저장**을 클릭하고 다시 시도합니다.
 - SupportAssist가 인터넷에 연결할 수 없는 경우 메시지가 표시됩니다. 오류 메시지 아래 표시되는 문제 해결 링크를 클릭하여 문제를 해결하고 다시 시도합니다.
2. Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
 - 이미 Dell 내 계정이 있고 일회용 암호로 로그인하려면 다음 단계를 수행합니다.
 - a. **이메일로 일회용 암호 전송** 토글 스위치를 활성화합니다.
 - b. 이메일 주소를 입력하고 **암호 전송**을 클릭하여 이메일 주소로 암호를 받습니다.
 - c. 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
 - Dell 내 계정이 이미 있는 경우 Dell 내 계정 자격 증명을 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
 - Dell 내 계정이 없는 경우 로그인할 계정을 생성합니다. **Dell 내 계정 생성** 페이지 12를 참조하십시오.
 - 소셜 미디어 계정으로 로그인합니다. **소셜 미디어 계정으로 로그인** 페이지 12를 참조하십시오.
3. **연락처 및 배송 주소** 페이지에서 연락처 정보 및 배송 세부 정보를 입력합니다.
4. 원하는 연락 방법 및 원하는 연락 시간을 선택합니다.
i **노트:** 원하는 연락 시간 옵션은 미국 및 캐나다에서 Premium Support 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 활성화된 PC에만 있습니다.
5. 보조 연락처를 추가하려면 **보조 연락처 추가**를 선택하고 세부 정보를 입력합니다.
6. SupportAssist에서 지원 요청을 자동으로 생성하지 않으려면 **지원 요청 자동 생성 확인란**을 선택 취소합니다.
i **노트:** 자동 지원 요청 생성 기능은 ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 있는 PC에서만 활성화되어 있고, 이를 사용할 수 있습니다.
7. **완료**를 클릭합니다.
 - 배송 세부 정보가 잘못된 경우 세부 정보를 업데이트할 수 있도록 메시지가 표시됩니다. **업데이트 후 마침**을 클릭하여 세부 정보를 업데이트합니다.
 - 배송 세부 정보가 올바른 경우 SupportAssist 사용자 인터페이스의 오른쪽 위에 이름과 성이 표시됩니다.

Dell 내 계정 생성

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

단계

1. Dell 내 계정 로그인 페이지의 **계정 생성** 섹션에서 이름, 성, 이메일 주소 및 암호를 입력합니다.

이 | **노**트: 암호에는 1개의 대문자, 1개의 소문자 및 1개의 숫자가 포함되어야 합니다. 암호는 8자~12자 길이어야 합니다.

2. 암호를 다시 입력합니다.

3. **계정 생성**을 클릭합니다.

Dell 내 계정이 생성되고 SupportAssist에 로그인합니다.

소셜 미디어 계정으로 로그인

전제조건

- 사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.
- 다음 소셜 미디어 플랫폼에서 사용하는 유효한 계정이 있어야 합니다.
 - Google Plus
 - Facebook

단계

1. Dell 내 계정 로그인 페이지에서 원하는 소셜 미디어 아이콘을 클릭합니다.

2. 해당 소셜 미디어 로그인 페이지에서 알맞은 필드에 사용자 이름 또는 이메일 주소와 암호를 입력합니다.

3. **로그인**을 클릭합니다.

소셜 미디어 계정에 로그인하기 위해 입력한 자격 증명으로 Dell 내 계정이 생성됩니다.

연락처 및 배송 정보 업데이트

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 **사용자 이름**을 클릭하고 **프로필 세부정보**를 클릭합니다.
연락처 및 배송 주소 페이지가 표시됩니다.

2. 필요한 상세 정보를 업데이트하고 **완료**를 클릭합니다.

- 배송 세부 정보가 잘못된 경우 세부 정보를 업데이트할 수 있도록 메시지가 표시됩니다. **업데이트 후 마침**을 클릭하여 세부 정보를 업데이트합니다.
- 배송 세부 정보가 올바른 경우 **홈** 페이지가 표시됩니다.

다른 SupportAssist 프로필 사용

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 **사용자 이름**을 클릭하고 **다른 프로필 사용**을 클릭합니다.

2. **계속**을 클릭합니다.

현재 프로필이 비활성화되고 저장된 연락처 정보 및 배송 세부 정보에 대한 액세스가 제거되며 홈 페이지가 표시됩니다. 프로필을 생성하기 위한 링크가 SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 위에 표시됩니다. [SupportAssist 프로필 생성](#) 페이지 11를 참조하십시오.

인터넷 설정 구성

전제조건


사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist의 자동화된 지원 기능을 이용하려면 PC를 활성 인터넷 연결에 연결해야 합니다. 인터넷에 직접 또는 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결하도록 SupportAssist를 구성할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 설정 아이콘을 클릭하고 **설정**을 클릭한 다음 **인터넷**을 클릭합니다.
2. SupportAssist가 인터넷에 직접 연결할 수 있는 경우 **직접 연결**을 선택합니다.
3. SupportAssist가 프록시 네트워크를 사용하여 인터넷에 연결해야 하면 다음 단계를 수행합니다.
 - a. **프록시를 사용하여 연결**을 선택합니다.
프록시 설정 필드가 표시됩니다.
 - b. 주소, 포트 번호, 사용자 이름 및 암호 세부 정보를 입력합니다.

 **노트:** 포트 번호에는 최대 5자리 숫자를 입력할 수 있습니다.
4. **저장**을 클릭합니다.
인터넷 설정이 구성되고 홈 페이지가 표시됩니다.

스캐닝 및 최적화 예약

기본적으로 SupportAssist는 PC를 스캔하여 하드웨어 문제, 드라이버 업데이트 및 필요한 PC 최적화를 감지합니다. 기본 스캔 빈도는 PC 서비스 계획에 따라 다릅니다.

스캔 중에 긴급한 드라이버 업데이트, 하드웨어 문제 또는 바이러스/멀웨어가 감지되면 알림이 표시됩니다. 알림 유형은 PC에 설치된 운영 체제에 따라 다릅니다. PC에 활성 ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 있는 경우, SupportAssist가 스캔 후에 자동으로 PC를 최적화합니다.

자동 스캐닝 및 최적화 예약

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

기본적으로 SupportAssist는 PC를 스캔하여 하드웨어 문제, 드라이버 업데이트 및 필요한 PC 최적화를 감지합니다. 기본 스캔 빈도는 PC 서비스 계획에 따라 다릅니다. 스캔 중에 긴급한 드라이버 업데이트, 하드웨어 문제 또는 바이러스/멀웨어가 감지되면 알림이 표시됩니다. 알림 유형은 PC에 설치된 운영 체제에 따라 다릅니다. PC에 활성 ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 있는 경우, SupportAssist가 스캔 후에 자동으로 PC를 최적화합니다. SupportAssist가 PC를 스캔할 기본 시간, 빈도 및 날짜를 선택할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단의 설정 아이콘을 클릭하고 **설정**을 클릭한 다음 **스캔 및 최적화 예약**을 클릭합니다.
2. **자동 시스템 스캔 및 최적화 켜기** 확인란이 선택되었는지 확인합니다.
3. 스캐닝을 실행하려는 시간, 빈도 및 날짜를 선택합니다.
다음에 예약된 스캔 날짜가 표시됩니다.
4. **저장**을 클릭합니다.

자동 스캔 및 최적화가 예약되고 홈 페이지가 표시됩니다.


SupportAssist 수동 업데이트

전제조건



- 사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.
- SupportAssist 프로필을 생성해야 합니다. [SupportAssist 프로필 생성](#) 페이지 11를 참조하십시오.

이 작업 정보

SupportAssist를 업데이트하면 최신 SupportAssist 기능을 PC에서 사용할 수 있습니다. 최신 버전이 사용 가능하면 SupportAssist는 새 버전으로 자동 업데이트합니다. 필요한 경우 SupportAssist를 수동으로 확인하고 업데이트할 수도 있습니다.

 **노트:** Windows 7 운영 체제를 실행하는 PC에는 SupportAssist 업데이트가 제공되지 않습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 설정 아이콘을 클릭한 후 **정보**를 클릭합니다. SupportAssist가 최신 버전이 나왔는지 자동으로 확인합니다.
 - 업데이트가 없으면  과 SupportAssist 최신 버전이 설치되어 있다는 메시지가 표시됩니다.
 - SupportAssist 최신 버전이 있으면  와 **지금 업데이트** 링크가 표시됩니다.
2. **지금 업데이트**를 클릭합니다.

결과

SupportAssist 최신 버전이 다운로드되어 PC에 설치됩니다.

알림

기본적으로 SupportAssist는 하드웨어 및 소프트웨어 문제, 드라이버 업데이트, 진행 중인 지원 요청, 서비스 계획 등에 대한 알림을 표시합니다.

SupportAssist 사용자 인터페이스의 알림

다음 표는 SupportAssist를 열었을 때 표시되는 알림을 요약한 것입니다.

표 4. SupportAssist 사용자 인터페이스의 알림

시나리오	조치
SupportAssist 프로파일이 생성되지 않았을 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 프로필 작성을 클릭해 SupportAssist 프로필을 생성합니다. SupportAssist 프로필 생성 페이지 11를 참조하십시오. • 나중에 알림을 클릭하면 24시간 후에 SupportAssist를 다시 열었을 때 알림을 확인할 수 있습니다. • 알리지 않음을 클릭하면 SupportAssist에서 알림을 다시 표시하지 않습니다.
Dell 기술 지원 부서에서 지원 요청을 처리하는 중입니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 상태 확인을 클릭하여 지원 요청의 상태를 온라인으로 확인합니다. • 무시를 클릭하여 알림을 숨깁니다.
최근 28일 동안 PC를 최적화하지 않았습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 모두 실행을 클릭해 PC에서 모든 스캔 및 최적화를 실행합니다. • 나중에 알림을 클릭하면 24시간 후에 SupportAssist를 다시 열었을 때 알림을 확인할 수 있습니다. • 취소를 클릭해 알림을 숨깁니다.
PC 서비스 계획이 만료될 예정이거나 만료되었습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 갱신을 클릭하여 PC 서비스 계획을 갱신합니다.

표 4. SupportAssist 사용자 인터페이스의 알림 (계속)

시나리오	조치
	<ul style="list-style-type: none"> • 나중에 알림을 클릭하면 24시간 후에 SupportAssist를 다시 열었을 때 알림을 확인할 수 있습니다. • 알리지 않음을 클릭하면 SupportAssist에서 알림을 다시 표시하지 않습니다.
PC 서비스 계획을 갱신했습니다.	알림을 숨기려면 확인 을 클릭합니다.
PC에서 SupportAssist OS Recovery가 활성화됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 감사합니다. 알겠습니다를 클릭하면 SupportAssist에서 알림을 다시 표시하지 않습니다. • <i>SupportAssist OS Recovery 사용자 가이드</i>를 보려면 추가 정보 보기를 클릭하십시오.
<p>PC가 DSS(Dell Software Support) 서비스 계획 대상이며 SupportAssist가 중복 파일, 네트워크 연결 이슈, 바이러스 또는 멀웨어를 탐지하였습니다.</p> <p>i 노트: DSS 서비스 계획은 활성화된 Basic 서비스 계획이나 만료된 서비스 계획을 사용하는 미국 내 XPS, Alienware, Inspiron 및 G Series PC에 사용할 수 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dell 소프트웨어 지원 서비스 계획에 대한 자세한 정보를 보려면 자세히 알아보기를 클릭하십시오. • SupportAssist의 서비스 계획 관련 알림을 나중에 보려면 나중에 알림을 클릭합니다. • 알림 해제를 클릭하면 SupportAssist에서 알림을 다시 표시하지 않습니다.

Windows 알림 센터의 알림

SupportAssist는 Windows 알림 센터에 알림을 표시합니다. 다음 표는 SupportAssist에서 Windows 알림 센터에 표시하는 여러 가지 알림 유형을 요약해서 제공합니다.

i **노트:** Windows 알림 센터의 알림은 보증 상태를 알 수 없는 PC에는 표시되지 않습니다.

표 5. Windows 알림 센터 알림

시나리오	조치
새 PC로 데이터를 마이그레이션한 후에 Dell Data Assistant 사용자 인터페이스에서 기존 PC 지우기를 연기했습니다.	알림을 클릭하여 Dell Data Assistant를 열거나 해당 알림을 다시 알리도록 설정합니다.
기존 PC에서 새 PC로 데이터를 마이그레이션한 후에 SupportAssist 사용자 인터페이스에서 기존 PC 지우기를 연기했습니다.	알림을 클릭하여 SupportAssist를 엽니다.
예약된 스캐닝 중에 긴급 드라이버 업데이트가 감지되었습니다.	알림을 클릭하여 드라이버 상세 정보 페이지를 확인합니다. 드라이버 업데이트 설치에 대한 지침은 드라이버 업데이트 설치 페이지 23 페이지를 참조하십시오.
수동으로 시작하거나 예약된 스캔 중에 문제가 감지되면 지원 요청을 생성해야 합니다.	<p>하드 드라이브, SSD, 배터리, 키보드, RAM, 마우스, 옵티컬 드라이브 및 비디오 카드의 경우 다음 단계 중 하나를 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 문제 세부 정보를 보고 지원 요청을 생성하려면 추가 정보 보기를 클릭합니다. • 나중에 알림을 보려면 내일 알림을 클릭합니다. <p>다른 구성 요소에 대해서는 다음 단계 중 하나를 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 알림을 클릭하여 문제 세부 정보를 볼 수 있습니다. • 나중에 알림을 보려면 내일 알림을 클릭합니다.
수동으로 시작하거나 예약된 스캔 중에 하드웨어 문제가 감지되면 하드웨어 컴포넌트를 교체해야 합니다.	<p>하드 드라이브, SSD, 배터리, 키보드, RAM, 마우스, 옵티컬 드라이브 및 비디오 카드의 경우 다음 단계 중 하나를 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 문제 세부 정보를 보고 지원 요청을 생성하려면 하드웨어 교체를 클릭합니다. • 나중에 알림을 보려면 내일 알림을 클릭합니다. <p>다른 구성 요소의 경우 또는 서비스 계획이 만료된 경우 다음 단계 중 하나를 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 문제 세부 정보를 보려면 추가 정보 보기를 클릭합니다. • 나중에 알림을 보려면 내일 알림을 클릭합니다.

표 5. Windows 알림 센터 알림 (계속)

시나리오	조치
수동으로 시작하거나 예약된 스캔 중에 하드웨어 문제가 감지되면 지원 요청이 자동으로 생성됩니다.	조치를 취할 필요가 없습니다.
수동으로 실행되거나 예약된 스캐닝 중에 PUP(Potentially Unwanted Program)가 감지되었습니다.	알림을 클릭하여 스캔 시 감지된 PUP를 검토하고 제거합니다. PUP 제거 지침은 잠재적 유해 프로그램 제거 페이지 28 페이지를 참조하십시오.
수동으로 시작된 스캐닝 또는 예약된 스캐닝 중에 바이러스 또는 멀웨어가 감지되었습니다.	알림을 클릭하여 스캔 중에 감지된 바이러스 또는 멀웨어 상세 정보를 확인합니다.
PC의 서비스 계획이 만료되었거나 만료될 예정입니다.	알림을 클릭하여 SupportAssist를 엽니다. 서비스 계획을 갱신하는 링크가 SupportAssist 사용자 인터페이스에 표시됩니다.
PC에 대해 생성된 지원 요청의 상태가 최근에 업데이트되었습니다. ① 노트: 지원 요청이 종료되면 알림이 표시되지 않습니다.	알림을 클릭하여 SupportAssist를 열고 지원 요청의 상태를 온라인으로 확인합니다.
SupportAssist OS Recovery가 PC에 첫 복원 지점을 생성합니다.	시스템 복구 옵션을 보려면 문제 해결 페이지에서 알림을 클릭합니다.
시스템이 DSS(Dell Software Support) 서비스 계획 대상인 경우 SupportAssist가 중복 파일, 네트워크 연결 이슈, 바이러스 또는 멀웨어를 스캔 중 탐지합니다. ① 노트: DSS 서비스 계획은 활성화된 Basic 서비스 계획이나 만료된 서비스 계획을 사용하는 미국 내 XPS, Alienware, Inspiron 및 G Series PC에 사용할 수 있습니다.	알림을 클릭하여 SupportAssist를 엽니다.
PC에 Premium Support Plus 서비스 계획이 활성화되어 있으며, SupportAssist가 자동으로 PC를 스캔하고 최적화하였습니다.	알림을 클릭하여 SupportAssist를 엽니다.
기술 지원 담당자가 원격으로 드라이버 업데이트를 검색하고 설치하거나 하드웨어 문제를 위해 PC를 스캔하기 위해 세션을 시작했습니다.	확인 을 클릭하여 Dell RemoteActions Terms & Conditions 페이지를 표시합니다. ① 노트: 최근 2시간 동안 원격 세션이 수행된 경우 약관은 표시되지 않으며 기술 지원 담당자가 자동으로 스캔을 시작할 수 있습니다. ① 노트: PC에 Windows Focus Assist가 활성화되어 있는 경우 알림이 표시되지 않습니다.

SupportAssist 홈 페이지의 배너

PC 서비스 계획의 만료가 가까워졌거나 만료된 경우:

- SupportAssist 사용자 인터페이스에 알림이 표시됩니다.
- Windows 알림 센터에 알림이 표시됩니다.
- 배너는 SupportAssist 홈 페이지에 표시됩니다.

알림 또는 배너에서 제공하는 링크를 사용하여 서비스 계획을 갱신하거나 업그레이드할 수 있습니다. SupportAssist 사용자 인터페이스에 표시되는 알림에 대한 자세한 내용은 [SupportAssist 사용자 인터페이스의 알림](#) 페이지 14을 참조하십시오. Windows 알림 센터에 표시되는 알림에 대한 정보는 [Windows 알림 센터의 알림](#) 페이지 15 페이지를 참조하십시오.


다음 표는 홈 페이지에 표시되는 배너에 대한 설명입니다.

표 6. SupportAssist 홈 페이지의 배너

시나리오	조치
Dell Migrate 서비스를 구매하고 90일 이내로 파일과 설정을 마이그레이션하지 않은 경우.	예 를 클릭하여 Dell Migrate 홈 페이지로 이동합니다.
Dell Migrate 서비스가 활성화된 PC에 관리자로 로그인하지 않았습니다.	관리자로 로그인하여 파일과 설정을 마이그레이션하십시오.

표 6. SupportAssist 홈 페이지의 배너 (계속)

시나리오	조치
서비스 계획 만료 0일~60일 전.	갱신 을 클릭하여 서비스 계획을 온라인으로 갱신합니다.
서비스 계획이 만료되었고 갱신 가능 기간 내인 경우	갱신 을 클릭하여 서비스 계획을 온라인으로 갱신합니다.
서비스 계획이 만료되었고 갱신 가능 기간이 지난 경우	Dell 문의 를 클릭하여 서비스 계획을 업그레이드하거나 확장합니다.

 **노트:** 온라인 서비스 계획 갱신 기능은 미국 내에서만 사용할 수 있습니다.

SupportAssist 알림 비활성화

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist가 PC에 알림을 표시하지 못하도록 비활성화할 수 있습니다. 그러나 알림을 비활성화해도 SupportAssist는 스캔 중 감지된 하드웨어 문제와 긴급 드라이버 업데이트에 대한 알림을 표시합니다.

단계

- SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 설정 아이콘을 클릭하고 **설정**을 클릭한 다음 **알림**을 클릭합니다.
- 하드웨어 및 소프트웨어 문제, 드라이버 업데이트, 지원 요청 및 내 PC와 관련된 기타 알림**을 수신하겠습니다 확인란을 선택 취소하고 **저장**을 클릭합니다.
SupportAssist 알림이 비활성화되고 **홈** 페이지가 표시됩니다.

SupportAssist 제거

전제조건

PC에 SupportAssist 사용자 인터페이스가 열려 있어서는 안 됩니다.

단계

- 제어판 > 프로그램 > 프로그램 및 기능**으로 이동합니다.
프로그램 제거 또는 변경 페이지가 표시됩니다.
- Dell SupportAssist**를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **제거**를 클릭합니다.
- 제거를 확인하는 메시지가 표시되면 **예**를 클릭합니다.

결과

Dell SupportAssist를 제거하였습니다.

시스템 초기화 및 복구 개요

SupportAssist OS Recovery로 PC를 초기화하거나 복구할 수 있습니다. SupportAssist for Home PCs 사용자 인터페이스에서 OS Recovery SupportAssist를 호출할 수 있습니다.

시스템 초기화

시스템 초기화 기능을 사용하면 PC의 운영 체제를 초기화할 수 있습니다. 운영 체제를 공장 상태로 초기화하거나 운영 체제의 최신 버전을 설치할 수 있습니다. PC의 상태에 따라 다음과 같은 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 공장 설정으로 초기화 - PC에 공장 이미지를 설치하여 Dell 공장에서 PC를 출고할 때의 상태로 운영 체제를 초기화합니다.
- 초기화 및 업데이트 - 가장 최근의 운영 체제를 중요 드라이버 및 애플리케이션과 함께 PC에 다운로드하고 설치합니다.

△ 주의: 초기화 프로세스는 하드 드라이브의 모든 데이터를 영구적으로 삭제하고 PC에 설치한 모든 프로그램이나 드라이버를 제거합니다. 시스템 초기화를 수행하기 전에 데이터를 백업하는 것이 좋습니다.

① 노트: SupportAssist가 PC에 설치된 공장 이미지를 탐지하지 못하는 경우 초기화 및 업데이트 옵션만 표시됩니다.

① 노트: 초기화 및 업데이트 옵션을 사용하여 PC를 초기화하는 기능은 특정 시스템만 지원합니다. 이 기능이 지원되는 시스템 목록은 SupportAssist OS Recovery 문서 페이지에서 Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix를 참조하십시오.

시스템 복구

시스템 복구 기능을 사용하면 PC의 이전 시점으로 인스턴트 롤백을 수행하여 부팅 문제나 기타 성능 문제를 해결할 수 있습니다. 이 기능은 최소 50GB의 하드 드라이브 여유 공간이 있으며 SupportAssist OS Recovery를 사용할 수 있는 PC에서 자동으로 활성화됩니다. PC의 하드 드라이브 여유 공간이 50GB 미만인 경우 SupportAssist 또는 운영 체제 컨트롤 패널 설정에서 기능을 수동으로 활성화할 수 있습니다.

① 노트: PC에서 위험 수준의 하드웨어 문제가 감지되면 지원 요청을 생성할 때까지 시스템 복구 기능이 비활성화됩니다.

이 기능은 PC를 이전 시점으로 인스턴트 복구할 수 있도록 돕습니다. PC 복원은 바이러스 또는 멀웨어 감염, 레지스트리 손상, 시스템 파일 손상, 운영 체제 또는 드라이버 패치 문제로 인한 문제를 해결하는 데 도움 될 수 있습니다.

① 노트: 이 기능은 프로그램 파일을 완전하게 보호하는 것은 아닙니다. PC를 이전 복원 지점으로 복원하면 PC에 설치된 Dell 이외의 애플리케이션이 제거될 수 있습니다.

공장 설정으로 PC 초기화

전제조건

- PC에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- PC가 전원 콘센트에 연결되어 있어야 합니다.

이 작업 정보

공장 설정으로 초기화 옵션은 운영 체제와 기본 애플리케이션을 Dell 공장에서 PC를 출고할 때의 상태로 복원할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결 > 모두 지우고 PC를 원래 상태로 초기화**로 이동한 다음 **PC 초기화**를 클릭합니다.
2. **예, 재부팅합니다**를 클릭합니다.
PC가 재시작되고 SupportAssist OS Recovery 사용자 인터페이스가 표시됩니다.

다음 단계

SupportAssist OS Recovery 문서 페이지에서 확인할 수 있는 *Dell SupportAssist OS Recovery 사용자 가이드*의 **공장 상태로 컴퓨터 초기화** 섹션에 나와 있는 단계를 수행합니다.

PC 초기화 및 운영 체제 업데이트

전제조건

- PC가 전원 콘센트에 연결되어 있어야 합니다.
- PC에 인터넷 연결이 활성화되어 있어야 합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결 > 모두 지우고 PC를 원래 상태로 초기화**로 이동한 다음 **PC 초기화**를 클릭합니다.
2. **예, 재부팅합니다**를 클릭합니다.
PC가 재시작되고 SupportAssist OS Recovery 사용자 인터페이스가 표시됩니다.

다음 단계

SupportAssist OS Recovery 문서 페이지에서 확인할 수 있는 *Dell SupportAssist OS Recovery 사용자 가이드*의 **컴퓨터 초기화 및 운영 체제 업데이트** 섹션에 나와 있는 단계를 수행합니다.

시스템 복구 설정 구성

전제조건

PC에서 SupportAssist OS Recovery 5.1 이상을 사용할 수 있어야 합니다.

이 작업 정보

시스템 복구 설정을 구성하면 시스템 복구 백업을 저장하기 위해 할당하려는 하드 드라이브 공간 크기를 선택할 수 있습니다.

 **노트:** PC에서 사용할 수 있는 하드 드라이브 공간이 12GB 미만인 경우 새 시스템 복구 백업이 생성되지 않습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 설정 아이콘을 클릭한 다음 **설정**을 클릭합니다.
2. **시스템 복구**를 클릭합니다.
시스템 복구 설정이 표시됩니다.
3. 시스템 복구 스냅샷 저장에 할당하려는 하드 드라이브 공간 크기를 선택합니다(예: 15GB).
4. **저장**을 클릭합니다.

PC 복구

이 작업 정보

시스템 복구 기능을 사용하면 PC가 운영 체제로 부팅하기 전에 발생할 수 있는 일반적인 문제를 진단하고 해결할 수 있습니다. 이 기능은 Windows 운영 체제의 상태와 파티션 테이블, 시작 파일을 확인하고 수정합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결 > 시스템 복구로 PC 복원**으로 이동한 다음 **시스템 복구 시작**을 클릭합니다.
2. **예, 재시작합니다**를 클릭합니다.
PC가 재시작되고 SupportAssist OS Recovery 사용자 인터페이스가 표시됩니다.
 - 문제가 성공적으로 수정되면 **모두 정상으로 되돌아옴** 상태가 표시됩니다. **완료**를 클릭합니다.
 - 문제를 수정할 수 없거나 복구에 실패하면 오류 메시지가 표시됩니다. **초기화 옵션**을 클릭하여 PC의 운영 체제를 초기화합니다. **시스템 초기화 및 복구 개요** 페이지 18를 참조하십시오.

Dell Migrate 개요

Dell Migrate는 사용자가 Windows 운영 체제 8.1 이상을 실행하는 모든 PC에서 개인 파일과 설정을 Dell PC로 안전하게 마이그레이션할 수 있는 온디맨드 서비스입니다. 데이터를 마이그레이션한 다음 PC를 판매, 선물 또는 트레이드인하기 전에 기존 PC를 지우고 초기화할 수 있습니다. PC에 대한 Dell Migrate 서비스를 구매하려면 <https://www.dell.com/Migrate> 섹션으로 이동합니다.

Migrate 서비스는 특정 지역의 Inspiron, G Series, XPS 및 Alienware PC에만 사용할 수 있습니다. 지원되는 지역의 목록은 [Dell Data Assistant](#) 문서 페이지에서 제공되는 *Dell Migrate 사용자 가이드*의 **지원되는 로캘** 섹션을 참조하십시오.

본 문서에서 데이터라는 용어는 마이그레이션하려는 파일과 설정을 나타냅니다. 기존 PC라는 용어는 데이터 마이그레이션이 시작되는 PC를 나타내고 새 PC는 데이터가 마이그레이션되는 대상 Dell PC를 나타냅니다.

Dell Migrate를 사용하면 문서, 사진, 음악, 영상 등의 개인 파일을 마이그레이션할 수 있습니다. 다음 표에는 마이그레이션할 수 있는 설정이 나와 있습니다.

표 7. Dell Migrate를 사용하여 마이그레이션할 수 있는 설정

유형	설정
날짜 및 시간	<ul style="list-style-type: none"> • 추가적인 캘린더 및 시계 • 사용자 로캘
개인화	<ul style="list-style-type: none"> • 백그라운드 • 파일 탐색기 옵션 <ul style="list-style-type: none"> ○ 일반 ○ 폴더 보기 ○ 고급 • 작업 표시줄 • 색상
하드웨어	<ul style="list-style-type: none"> • 전화 및 모뎀 • 팩스 옵션 및 계정
북마크	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer의 즐겨찾기 • Google Chrome, Mozilla Firefox 및 Microsoft Edge 버전 79 이상에 저장된 북마크
사용자 제어	<ul style="list-style-type: none"> • 마우스 속성 <ul style="list-style-type: none"> ○ 주 및 보조 버튼 ○ 포인터 구성표 • 키보드 <ul style="list-style-type: none"> ○ 문자 반복 재입력 시간 ○ 문자 반복 속도 ○ 커서 깜박임 속도 • PC 소리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 재생 ○ 통신 ○ 소리 테마 • 게이밍
접근성	<ul style="list-style-type: none"> • 고대비 • 돋보기 • 색상 필터 • 키보드의 토크 키, 고정 키 및 필터 키 설정.

기존 PC에서 새 PC로 데이터 마이그레이션

전제조건

다음 사항을 확인하십시오.



- Dell Migrate 서비스를 새 PC에 사용할 수 있습니다. 구매 지침을 보려면 <https://www.dell.com/Migrate> 페이지로 이동하십시오.
- 기존 PC에 설치된 운영 체제가 Windows 8.1 이상입니다.
- 새 PC에 설치된 운영 체제가 64비트 Windows 10 RS4 이상입니다.
- 두 PC가 모두 전기 콘센트에 연결되어 있습니다.
- 기존 및 새 PC에 관리자 로깅이 있습니다.
- 두 PC가 모두 동일한 로컬 네트워크에 연결되었습니다.
- 새 PC에서 사용할 수 있는 디스크 공간이 충분합니다.
- 기존 및 새 PC는 시스템 로컬이 동일해야 합니다.

단계


1. 기존 PC에서 다음 단계를 수행합니다.

- a. <https://www.dell.com/Migrate>로 이동합니다.
- b. Dell Data Assistant.exe를 다운로드하여 실행합니다.
Dell Data Assistant가 설치되며 데스크탑의 바탕 화면에 바로 가기가 생성됩니다.
- c. Dell Data Assistant를 열고 **시작하기**를 클릭합니다.
PC가 공용 네트워크에 연결된 경우 해당 네트워크를 인식하고 신뢰하는지 확인하고 마이그레이션을 계속할 것인지 묻는 프롬프트가 표시됩니다. **네트워크 신뢰**를 클릭하여 계속합니다.
Dell Data Assistant가 Dell Migrate를 통해 동일한 로컬 네트워크에 연결된 새 PC를 확인합니다. 새 PC가 탐지되면 확인 코드가 표시됩니다.


2. 새 PC에서 다음 단계를 수행합니다.

- a. SupportAssist를 열고 을 클릭합니다.
- b. 왼쪽 하단에서 **지금 이동**을 클릭합니다.
- c. Dell Migrate 홈 페이지에서 **시작하기**를 클릭합니다.
 - Dell Migrate가 동일한 로컬 네트워크에 연결되고 Dell Data Assistant가 실행 중인 기존 PC를 확인합니다.
 - **문제 해결, 기록 및 지원 받기** 탭이 표시됩니다.
- d. 기존 PC에 표시된 확인 코드를 입력합니다.
 **노트:** 새 PC에 SupportAssist for Home PCs 버전 3.9가 설치된 경우 Dell Data Assistant 실행 파일 버전 1.1 이상만 사용해야 합니다.


코드 확인에 성공하면 PC가 페어링되며 Dell Data Assistant가 기존 PC를 스캔하여 마이그레이션할 수 있는 데이터를 찾습니다.

 **노트:** 기존 및 새 PC에 다른 사용자 계정으로 로그인한 경우 계속할 것인지 확인하는 프롬프트가 표시됩니다. **계속**을 클릭하여 마이그레이션을 진행합니다. 마이그레이션 중에는 기존 PC에 로그인한 사용자 계정의 데이터만 마이그레이션됩니다.

3. 새 PC에서 다음 단계 중 하나를 수행합니다.

- **모든 항목 이동**을 클릭하여 기존 PC에서 새 PC로 모든 파일 및 설정을 이동합니다.
 - **이동할 항목 선택**을 클릭하여 모든 항목을 이동하는 대신 이동할 파일과 설정을 선택합니다.
-  **노트:** 새 PC의 기본 드라이브에 모든 파일을 이동할 만큼의 충분한 하드 드라이브 공간이 없는 경우 **모든 항목 이동** 옵션이 표시되지 않습니다. 가능한 경우 스토리지 공간이 충분한 다른 드라이브를 선택하거나 가장 중요한 파일만 마이그레이션하도록 선택합니다.




4. 기본적으로 모든 파일과 설정은 새 PC의 기본 드라이브로 마이그레이션됩니다. 새 PC에 여러 드라이브가 있는 경우 데이터를 마이그레이션할 드라이브를 수동으로 선택하려면 다음 단계를 수행합니다.

- a. 왼쪽 창에서 **변경**을 클릭합니다.
 - b. 필요한 드라이브를 선택하고 **적용**을 클릭합니다.
-  **노트:** 기존 PC에 여러 드라이브가 있고 새 PC에 하나의 드라이브만 있는 경우 기본 위치에 각 드라이브에 대한 별도의 폴더가 생성됩니다(예: Migration_D_Drive).

5. **지금 마이그레이션**을 클릭합니다.

새 PC에서 다른 애플리케이션이 실행 중인 경우 애플리케이션을 닫고 마이그레이션 프로세스를 계속하거나 취소하라는 프롬프트가 표시됩니다.

이 노트: 마이그레이션이 진행 중인 동안에는 Dell Data Assistant를 닫거나 이전 PC에서 **취소**를 클릭하지 마십시오.

6. 마이그레이션 프로세스가 완료된 후 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
 - 모든 데이터 마이그레이션에 성공한 경우 **마침**을 클릭합니다.
 - 일부 데이터가 마이그레이션되지 않은 경우 **건너뛴 파일 표시**를 클릭하여 검토하고 마이그레이션할 데이터를 선택한 다음 **재시도**를 클릭합니다.
7. 선택적으로 을 클릭하여 피드백을 제공하거나 을 클릭하여 다른 PC 또는 사용자 계정에서 데이터를 마이그레이션하거나 을 클릭하여 기존 PC 지우기에 대해 알아봅니다.
8. **닫기**를 클릭합니다.
홈 페이지가 표시됩니다. Dell Migrate에 대한 자세한 내용은 [Dell Data Assistant](#) 문서 페이지에 제공되는 *Dell Migrate 사용자 가이드*를 참조하십시오.

다음 단계

기존 PC를 지우고 초기화하려면 Dell Data Assistant 사용자 인터페이스에서 **이 PC 지우기**를 클릭합니다. [기존 PC 지우기 및 초기화](#) 페이지 22를 참조하십시오.


기존 PC 지우기 및 초기화

전제조건

다음 사항을 확인하십시오.

- Dell Migrate 서비스를 새 PC에 사용할 수 있습니다. 구매 지침을 보려면 <https://www.dell.com/Migrate> 페이지로 이동하십시오.
- 기존 PC에 설치된 운영 체제가 Windows 8.1 이상입니다.
- 기존 PC가 전기 콘센트에 연결되었습니다.
- 기존 PC에 관리자로 로그인했습니다.
- 기존 PC에서 실행 중인 애플리케이션이 없습니다.
- BitLocker가 기존 PC에서 비활성화되었습니다.

단계

1. 이미 데이터를 새 PC로 마이그레이션한 경우 기존 PC에서 다음 단계를 수행합니다.
 - a. Dell Data Assistant를 엽니다.
 - b. **이 PC 지우기**를 클릭합니다.
 - 외장 하드 드라이브가 PC에 연결된 경우 외장 하드 드라이브의 데이터가 지워지지 않는다는 메시지가 표시됩니다. 하드 드라이브를 제거하고 **진행**을 클릭하여 계속합니다.
 - 기존 PC에서 여러 사용자 계정이 탐지되는 경우 계속해서 PC를 지우고 초기화할 것인지 확인하는 프롬프트가 표시됩니다. **진행**을 클릭하여 계속합니다.
 **주의:** 다른 사용자 계정의 데이터를 마이그레이션하지 않고 **진행**을 클릭하면 해당 사용자 계정의 데이터도 삭제됩니다.
 - 하드 드라이브에서 이슈가 탐지되면 계속할 것인지 확인하는 메시지가 표시됩니다. **진행**을 클릭하여 계속합니다.
 - PC가 Dell SupportAssist OS Recovery 버전 5.3 이상과 호환되는 경우 다음과 같은 초기화 옵션 중 하나가 표시됩니다.
 - **재부팅하여 Dell 초기화 시작** - PC를 재부팅하고 Dell SupportAssist OS Recovery 사용자 인터페이스를 표시합니다. 원하는 초기화 옵션을 선택하고 화면의 지침을 따라 지우기 및 초기화 프로세스를 완료합니다.
 - **Windows 초기화 시작** - Windows 초기화 옵션을 표시합니다. 원하는 옵션을 선택하고 화면의 지침을 따라 지우기 및 초기화 프로세스를 완료합니다.
2. 데이터를 새 PC로 마이그레이션하지 않은 경우 다음 단계를 수행합니다.
 - a. 기존 PC에서 Dell Data Assistant를 열고 **시작하기**를 클릭합니다.
 - b. 새 PC에서 마이그레이션 프로세스를 시작합니다. 데이터를 마이그레이션하는 방법에 대한 지침은 [기존 PC에서 새 PC로 데이터 마이그레이션](#) 페이지 21 섹션을 참조하십시오.
3. 기존 PC를 지금 지우고 싶지 않은 경우 **나중에 알림**을 클릭하고 알림을 받고 싶은 시간을 선택한 다음 **확인**을 클릭합니다.

드라이버 및 다운로드 개요

드라이버를 업데이트하면 PC 성능을 개선하고 보안 위험을 해결하는 데 도움이 됩니다. 기본적으로 SupportAssist에서는 매주 PC를 스캔하여 PC에 설치되어 있는 드라이버 및 Dell 애플리케이션에 사용할 수 있는 업데이트를 감지합니다. 필요한 경우 SupportAssist의 스캐닝 수행 빈도를 구성할 수 있습니다.

SupportAssist는 **긴급**, **보안**, **권장** 및 **선택 사항**과 같이 심각도를 기준으로 업데이트를 분류합니다.

① | 노트: 이 문서에서 드라이버라는 용어는 PC에 설치되어 있는 BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 Dell 애플리케이션을 의미합니다.

업데이트의 심각도 분류

SupportAssist는 다음과 같이 심각도를 기준으로 업데이트를 분류합니다.

- **긴급** - 꼭 설치해야 하는 업데이트입니다.
- **보안** - PC에 대한 잠재적 보안 위험을 예방하는 업데이트입니다.
- **권장** - PC 성능을 개선할 수 있는 업데이트입니다.
- **옵션**

① | 노트: 긴급 또는 권장 업데이트가 있으면 알림이 표시됩니다. SupportAssist에서 표시하는 알림 유형에 대한 정보는 [알림](#) 페이지 14 페이지를 참조하십시오.

드라이버 업데이트 설치

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.


이 작업 정보

SupportAssist는 PC를 스캔하고 PC 드라이버 및 Dell 애플리케이션에 사용할 수 있는 업데이트를 사전 예방적으로 제안합니다. 드라이버 업데이트를 설치하기 전에 SupportAssist가 복원 지점을 자동으로 생성합니다. 복원 지점을 사용해 드라이버 업데이트를 제거하고 PC를 이전 상태로 되돌릴 수 있습니다. SupportAssist는 언제나 복원 지점을 3개만 유지할 수 있습니다. 새 복원 지점을 생성해야 할 경우 가장 오래된 복원 지점이 자동 삭제됩니다.


① | 노트: PC에 더 새로운 버전의 BIOS를 설치하면 업데이트를 제거할 수 없습니다.

① | 노트: Windows 운영 체제에서는 기본적으로 복원 지점 생성 설정이 비활성화되어 있습니다. SupportAssist로 복원 지점을 생성하도록 하려면 Windows에서 복원 지점 생성 설정을 활성화해야 합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
2. **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에서 **실행**을 클릭합니다.
 - PC에서 사용할 수 있는 업데이트가 있으면 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에 업데이트 유형과 사용 가능한 업데이트 수가 표시됩니다.
 - SupportAssist가 PC에서 사용할 수 있는 업데이트를 감지할 수 없으면 메시지가 표시됩니다.
3. **지금 업데이트**를 클릭합니다. 드라이버 페이지가 표시됩니다.
4. 설치하려는 업데이트를 선택하고 **설치**를 클릭합니다.

① | 노트: 특정 드라이버 업데이트가 올바르게 작동하려면 하나 이상의 다른 드라이버와 함께 설치되어야 합니다. 이러한 종속 드라이버를 모두 선택한 다음 **설치**를 클릭해야 합니다.

 - 자동으로 설치되는 업데이트의 경우  및 **완료** 상태가 **상태** 열에 표시됩니다.

- 업데이트를 수동으로 설치해야 할 경우 다운로드가 완료된 후 **설치** 링크가 **상태** 열에 표시됩니다. 업데이트를 설치하려면 **설치**를 클릭합니다.

이 노트: 특정 드라이버의 경우 설치를 완료하려면 PC를 다시 시작해야 할 수도 있습니다.

- 마침**을 클릭합니다.
홈 페이지가 표시됩니다. 설치된 드라이버의 수는 **홈** 페이지 및 **기록** 페이지에 표시됩니다.
- 업데이트에 재시작이 필요할 경우 **지금 재시작**을 클릭하여 즉시 PC를 다시 시작합니다.
재시작하기 전에 파일을 저장하고 모든 애플리케이션을 닫으라는 프롬프트가 표시됩니다.
- 재시작**을 클릭합니다.
설치를 완료하기 위해 PC가 자동으로 재시작됩니다.

드라이버 업데이트 제거

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

드라이버를 업데이트한 후 PC에 문제가 발생하면 업데이트를 제거하고 이전 상태로 PC를 되돌립니다.




단계

- SupportAssist를 열고 **기록**을 클릭합니다.
- 기록** 페이지에서 **필수 시스템 복원** 링크를 클릭합니다.
PC가 복원 지점을 생성했을 때의 상태로 복원된다고 설명하는 메시지가 표시됩니다.
- 복원**을 클릭합니다.
PC가 자동으로 재시작되면서 업데이트가 제거됩니다.

드라이버 및 다운로드 받기 타일 알림

다음 표에서는 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에 표시되는 다양한 상태 알림을 설명합니다.

표 8. 드라이버 및 다운로드 받기 알림

타일 아이콘	업데이트 유형	설명
	선택적 업데이트가 있거나 사용 가능한 업데이트가 없음	업데이트가 없거나 선택 업데이트가 있습니다.
	권장	권장 업데이트 유형만 있습니다.
	긴급 또는 보안	긴급, 보안 또는 여러 가지 유형의 업데이트만 있습니다.

PC 하드웨어 스캔




하드웨어 스캔으로 PC상의 하드웨어 문제를 감지할 수 있습니다. 기본적으로 SupportAssist는 PC 하드웨어를 한 달에 한 번 스캔하여 하드웨어 문제를 감지합니다. 하드웨어 문제를 식별하기 위해 다음 작업 중 하나를 수동으로 수행할 수도 있습니다.

- 특정 하드웨어 구성 요소 스캔
- 빠른 하드웨어 스캔 실행
- 스트레스 테스트 실행

이 노트: SupportAssist를 최소화한 상태에서 스캔 중 문제가 감지되면 **하드웨어 스캔** 타일에 알림이 표시됩니다. 알림은 최대 7일 동안 타일에 표시됩니다. 7일 내에 문제에 대한 지원 요청을 생성하지 않으면 알림이 제거됩니다.

어떤 하드웨어 문제는 타일 위에 문제 타일이 표시되고 알림이 **하드웨어 스캔** 타일에 표시됩니다. 타일에 표시되는 알림은 문제의 심각도에 따라 달라집니다. 다음 표는 빠른 하드웨어 스캔 또는 PC 스트레스 테스트에서 문제가 감지될 경우 **하드웨어 스캔** 타일에 표시되는 다양한 상태 알림을 설명합니다.

표 9. 하드웨어 스캐닝 타일 알림

PC 아이콘	상태	설명
	정상	하드웨어 문제가 감지되지 않았습니다.
	경고 경고 유형 문제가 감지되면 PC 최적화 타일이 비활성화됩니다. 타일을 활성화하려면 확인 을 클릭합니다.	메모리 모듈 또는 하드 드라이브 외에 몇 가지 구성 요소에서 하드웨어 문제가 감지되었습니다.
	위험 심각한 하드웨어 문제가 감지되면 지원 요청을 생성할 때까지 PC 최적화 타일이 비활성화됩니다.	메모리 모듈 또는 하드 드라이브에서 하드웨어 문제가 감지되었습니다.

특정 하드웨어 구성 요소 스캔

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보



SupportAssist를 사용하여 PC에 설치되어 있는 특정 하드웨어 구성 요소를 스캔할 수 있습니다. 선택한 하드웨어 구성 요소에 따라 스캔 실행 단계가 다릅니다.

다음은 하드 드라이브 스캔에 사용할 수 있는 단계입니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
2. **내 PC 문제를 해결하고 싶습니다**를 클릭하고 **특정 하드웨어를 확인하고 싶습니다**를 클릭합니다. PC에서 사용할 수 있는 하드웨어 구성 요소 목록이 표시됩니다.
 - 이 노트:** 표시되는 하드웨어 구성 요소 목록을 업데이트하려면 **하드웨어 목록 새로 고침** 링크를 클릭합니다.
3. **스토리지 디바이스** 섹션에서 **하드 드라이브**를 클릭합니다.
4. 검사 유형을 선택하고 **테스트 실행**을 클릭합니다.

결과

- 문제가 감지되지 않으면 **정상** 상태 및  아이콘이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성하지 않아도 되는 경우 **장애 발생** 상태 및  이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성](#) 페이지 31을 참조하십시오.

빠른 하드웨어 스캔 실행


전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

PC에서 빠른 스캔을 실행하면 하드웨어 구성 요소(예: 하드 드라이브, 프로세서, 메모리 모듈 등)의 문제를 감지합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고  를 클릭합니다.
2. **하드웨어 스캔** 타일에서 **실행**을 클릭합니다.

결과

- 문제가 감지되지 않으면, 타일에 알림이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 최적화 타일이 비활성화되고 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성](#) 페이지 31을 참조하십시오.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 타일이 표시됩니다. 또한, 알림이 **하드웨어 스캔** 타일에 표시되며 최적화 타일이 비활성화됩니다. 타일을 활성화하려면 **확인**을 클릭합니다.

스트레스 테스트 실행

전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

스트레스 테스트는 PC 보드, 옵티컬 드라이브 및 카메라와 같은 구성 요소의 문제를 감지합니다. 또한 빠른 스캔 중에 스캔된 구성 요소의 문제도 감지합니다.

 **주의:** 스트레스 테스트 중에는 화면이 깜빡이거나 PC를 사용하지 못할 수도 있습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
2. **내 PC 문제를 해결하고 싶습니다**를 클릭한 다음 **내 전체 PC를 스캐닝하고 싶습니다**를 클릭합니다.
3. **시작**을 클릭합니다.
파일을 저장하고 모든 애플리케이션을 닫으라는 메시지가 표시됩니다.
4. 파일을 저장하고 모든 애플리케이션을 닫은 후, **확인**을 클릭하여 테스트를 실행합니다.
테스트 중에 타일 위에 실행 중인 작업 이름이 표시되고 스캐닝 진행률이 **하드웨어 스캐닝** 타일에 표시됩니다.

결과

- 문제가 감지되지 않으면, 타일에 알림이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 최적화 타일이 비활성화되고 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성](#) 페이지 31을 참조하십시오.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 타일이 표시됩니다. 또한, 알림이 **하드웨어 스캐닝** 타일에 표시되며 최적화 타일이 비활성화됩니다. 타일을 활성화하려면 **확인**을 클릭합니다.

PC 최적화

SupportAssist는 PC 파일 및 설정 수정을 식별하는 일련의 진단 프로그램을 실행하여 PC를 최적화하는 데 도움이 됩니다. SupportAssist 최적화는 다음을 수행하여 PC 속도, 스토리지 공간 가용성 및 PC 안정성을 향상시킬 수 있습니다.



- 임시 파일 삭제
- PC 성능 튜닝
- 네트워크 최적화
- 바이러스, 멀웨어, 잠재적 유해 프로그램(PUP) 제거

파일 정리

이 작업 정보

SupportAssist는 PC에서 중복 파일, 임시 폴더 및 기타 필요하지 않은 항목을 제거합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
2. **파일 정리** 타일에서 **실행**을 클릭합니다.
최적화 중에 타일 위에 실행 중인 작업 이름이 표시되고 스캔 진행 상태가 타일에 표시됩니다.
 **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 이를 취소할 경우 그동안 실행한 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

결과



저장된 하드 드라이브 공간 크기가 **파일 정리** 타일, **홈** 페이지 및 **기록** 페이지에 표시됩니다.

PC 성능 조정

이 작업 정보

SupportAssist는 PC 프로세싱 속도를 최적화하기 위해 전원 설정, 레지스트리 및 메모리 할당을 조정합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
2. **성능 조정** 타일에서 **실행**을 클릭합니다.
최적화 중에 타일 위에 실행 중인 작업 이름이 표시되고 스캔 진행 상태가 타일에 표시됩니다.
 **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 이를 취소할 경우 그동안 실행한 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

결과



최적화가 완료된 후, 타일에 알림이 표시됩니다.

네트워크 최적화

이 작업 정보

SupportAssist는 PC 설정을 업데이트하여 네트워크의 효율성과 신뢰성을 유지합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
2. **네트워크 최적화** 타일에서 **실행**을 클릭합니다.
최적화 중에 타일 위에 실행 중인 작업 이름이 표시되고 스캔 진행 상태가 타일에 표시됩니다.
 **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 이를 취소할 경우 그동안 실행한 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.




결과

최적화가 완료된 후, 타일에 알림이 표시됩니다.



바이러스 및 멀웨어 제거

이 작업 정보

SupportAssist는 바이러스 및 멀웨어에 감염된 파일을 격리 및 제거하여 PC를 안전한 상태로 유지합니다. 또한 PC에 설치된 PUP(Potentially Unwanted Program)를 감지합니다.

-  **노트:** 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 ProSupport Plus, Premium Support Plus 또는 Dell Software Support 서비스 계획이 활성화된 PC만 사용할 수 있습니다.
-  **노트:** 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 활성화된 PC에서 사용할 수 있습니다.
-  **노트:** 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
2. **바이러스 및 멀웨어 제거** 타일에서 **실행**을 클릭합니다.
최적화 중에 타일 위에 실행 중인 작업 이름이 표시되고 스캔 진행 상태가 타일에 표시됩니다.
 **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 이를 취소할 경우 그동안 실행한 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

결과

- 제거된 바이러스 및 멀웨어 수가 **바이러스 및 멀웨어 제거** 타일, 홈 페이지 및 기록 페이지에 표시됩니다.
- PC에서 PUP가 감지되면 감지된 PUP 수가 **바이러스 및 멀웨어 제거** 타일에 표시됩니다. PUP 제거 지침은 [잠재적 유해 프로그램 제거](#) 페이지 28 페이지를 참조하십시오.

잠재적 유해 프로그램 제거


전제조건

사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.

이 작업 정보

PUP(Potentially Unwanted Program) 애플리케이션을 설치할 때 백그라운드에서 설치된 프로그램입니다. PUP는 PC 성능을 저하시키거나 원치 않는 광고를 표시합니다.

SupportAssist는 수동/자동 바이러스 및 멀웨어 스캔을 통해 PC에서 PUP를 감지합니다. PUP가 감지되면 **바이러스 및 멀웨어 제거** 타일 아이콘이 빨간색으로 표시되고 감지된 PUP 개수가 타일에 나타납니다. PC에서 감지된 PUP를 검토하고 제거할 수 있습니다.

-  **노트:** 자동 스캐닝 중에 PUP가 감지되면 알림이 표시됩니다. SupportAssist에서 표시하는 알림 유형에 대한 정보는 [알림](#) 페이지 14 페이지를 참조하십시오.

단계

1. SupportAssist를 엽니다.

2. **바이러스 및 멀웨어 제거** 타일에서 **보기**를 클릭합니다.
PUP 세부 정보 페이지가 표시됩니다.
노트: 기본적으로 모든 PUP가 선택됩니다. 목록을 검토하면서 PC에서 제거하지 않으려는 PUP의 선택을 해제할 수 있습니다.
3. 선택적으로 PUP에 관한 자세한 정보를 보려면 **자세한 정보를 보려면 여기를 클릭** 링크를 클릭합니다.
4. **제거**를 클릭한 다음, **확인**을 클릭합니다.
선택한 PUP는 PC에서 제거됩니다.
5. **확인**을 클릭합니다.

결과

제거된 PUP의 수가 **홈** 페이지와 **기록** 페이지에 표시됩니다.

모든 PC 스캔 및 최적화 실행

이 작업 정보

전체 PC 스캔을 시작하여 하드웨어 문제, 필수 최적화, PC에 설치되어 있는 드라이버 또는 Dell 애플리케이션에 대한 업데이트를 식별합니다.

단계

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
 - SupportAssist를 열어서 **지금 시작**을 클릭합니다.
 - SupportAssist를 열고 **✓**를 클릭한 다음 **모두 실행**을 클릭합니다.

최적화 중에 타일 위에 실행 중인 작업 이름이 표시되고 스캔 진행 상태가 타일에 표시됩니다.

주의: 최적화가 진행 중인 상태에서 이를 취소할 경우 그동안 실행한 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

 - 문제가 감지되지 않고 업데이트가 없으면, 각 타일에 메시지가 표시됩니다. 저장된 하드 드라이브 공간 크기와 제거된 바이러스 또는 멀웨어 수가 **홈** 페이지에 표시됩니다.
 - 스캔 중에 드라이버 또는 애플리케이션 업데이트가 감지되면 업데이트 유형 및 사용 가능한 업데이트 수가 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에 표시됩니다. 이러한 업데이트 설치에 대한 지침은 **드라이버 업데이트 설치** 페이지 23 페이지를 참조하십시오.
 - 하드웨어 문제가 감지되고 지원 요청을 생성해야 할 경우 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 **스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성** 페이지 31을 참조하십시오.
 - 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 타일이 표시되고 모든 스캔을 완료한 후에 **하드웨어 스캔** 타일에 알림이 표시됩니다.
노트: 알림 유형은 하드웨어 문제의 심각도에 따라 달라집니다. SupportAssist에서 표시하는 알림 유형에 대한 정보는 **알림** 페이지 14 페이지를 참조하십시오. 문제 알림을 숨기려면 **확인**을 클릭합니다.
 - PUP(Potentially Unwanted Program)가 감지되면 **바이러스 및 멀웨어 제거** 타일에 알림이 표시됩니다. PUP 제거 지침은 **잠재적 유해 프로그램 제거** 페이지 28 페이지를 참조하십시오.
노트: PC에서 수행된 스캔과 최적화에 대한 세부 정보는 **기록** 페이지에 표시됩니다.
2. 문제가 지속되면 **여전히 도움 필요**를 클릭하여 수동으로 지원 요청을 생성합니다.
노트: 지원 요청 수동 생성 기능은 Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus 또는 ProSupport Plus 서비스 계획이 활성화된 PC에만 사용할 수 있습니다.


지원 요청 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 수동 생성에 대한 지침은 **지원 요청 수동 생성** 페이지 32을 참조하십시오.

가상 도우미 개요

모든 페이지에서 가상 어시스턴트를 사용하여 느린 성능 및 하드웨어 문제를 비롯한 PC의 문제를 해결하거나 Dell 기술 지원 에이전트와 채팅할 수 있습니다. 가상 어시스턴트는 문제를 해결하기 위해 필요한 경우 드라이버를 업데이트하거나 최적화를 실행하거나 지원 요청을 생성하라는 메시지를 표시할 수 있습니다.


사용자가 채팅에 입력한 키워드 또는 문구를 사용하여 가상 어시스턴트가 사용자의 의도를 이해하고 기술 자료 문서, 영상 튜토리얼에 대한 링크를 제공하거나 문제 해결 지침을 제공합니다. 사용자의 의도를 파악할 수 없는 경우 PC에서 발생할 수 있는 다양한 범주의 문제를 표시합니다. 문제 범주를 선택하면 관련 해결 방법 또는 문제 해결 링크가 표시됩니다. 이슈가 파악되거나 해결되지 않으면 Dell 기술 지원 담당자에게 리디렉션됩니다.

과거 채팅 기록과 수행한 작업에 대한 세부 정보를 확인하고 기록 페이지에서 지원 요청 상태를 확인할 수 있습니다.

 **노트:** 현재 가상 어시스턴트는 특정 지역과 언어에서만 사용할 수 있습니다.

다음 PC 이슈나 구성 요소의 문제를 해결할 수 있습니다.

- 오디오 문제
- 어댑터
- 배터리
- 디스플레이
- 팬 소음
- 마이크
- Microsoft Office 활성화
- PC 성능

가상 도우미를 사용하려면 SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 하단에 표시된  을 클릭한 다음 **채팅 시작**을 클릭합니다.

지원 요청 생성

SupportAssist는 주기적으로 PC를 모니터링하여 사전에 하드웨어 또는 소프트웨어 문제를 감지합니다. PC에서 문제가 감지되면 SupportAssist에서 Dell 기술 지원에 지원 요청을 생성할 수 있습니다. PC의 서비스 계획에 따라 SupportAssist에서도 문제에 대해 지원 요청을 자동 생성할 수 있습니다.

이 노트: 보증이 만료된 PC에서는 자동 지원 요청 생성 기능을 사용할 수 없습니다.

스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성

전제조건

운영 체제 빌드 번호가 16299 이상인 PC에서는 PC에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다. PC에 설치된 운영 체제 빌드 번호를 확인하는 단계는 [자주 묻는 질문](#) 페이지 40 섹션을 참조하십시오.

이 작업 정보


수동으로 시작한 스캔이나 자동 스캔 도중 감지된 문제에 대해 지원 요청을 생성해야 하는 경우 [문제 해결](#) 페이지에서 PC 최적화 타일과 하드웨어 문제 해결 링크가 비활성화됩니다. 스캔 중 SupportAssist 사용자 인터페이스가 최소화되면 [하드웨어 스캔](#) 타일에 알림이 표시됩니다. SupportAssist 사용자 인터페이스가 열려 있으면 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다.

단계

1. SupportAssist를 엽니다.

2. **지금 수정**을 클릭합니다.

이 노트: PC에 대한 관리자 권한이 없고 SupportAssist 프로파일이 생성되지 않은 경우 메시지가 표시됩니다. 관리자로 PC에 로그인하고 프로파일을 생성한 후 다시 시도해야 합니다.

이 노트: 이 타일에 표시되면 **확인**을 클릭하고 나중에 지원 요청을 생성할 수 있습니다. **확인**을 클릭하면 PC 최적화 타일과 [문제 해결](#) 페이지의 링크가 활성화됩니다.

문제 상세 정보 페이지가 표시됩니다.

이 노트: 서비스 계획이 만료된 특정 지역의 XPS, Inspiron 및 Alienware PC의 경우 하드웨어 구성 요소를 구매할 수 있는 링크가 표시됩니다.

3. **다음**을 클릭합니다.

- SupportAssist가 인터넷에 연결할 수 없는 경우 메시지가 표시됩니다. 메시지 아래 표시되는 문제 해결 링크를 클릭하여 문제를 해결하고 다시 시도합니다.
- SupportAssist 프로필을 생성하지 않았다면 Dell 내 계정 **로그인** 페이지가 표시됩니다. 계속하려면 SupportAssist 프로필을 생성하고 **완료**를 클릭하십시오.
- SupportAssist 프로필을 이미 생성했다면 연락처 정보와 배송 주소가 표시됩니다. 연락처 정보 및 배송 주소를 업데이트하려면 **편집**을 클릭하고 필요한 업데이트를 수행한 다음 **완료**를 클릭합니다.

이 노트: PC에 대한 관리자 권한이 없으면 연락처 정보 및 배송 주소를 편집할 수 없습니다.

4. 문제 요약 페이지에서 **완료**를 클릭합니다.

이 노트: 기록 페이지에서 상세 정보를 보고 지원 요청 상태를 추적할 수 있습니다.

홈 페이지의 타일 보기가 표시되고 **지원 요청 열림** 상태가 [하드웨어 스캔](#) 타일에 표시됩니다.

지원 요청 수동 생성

이 작업 정보

PC의 서비스 계획 유형에 따라 SupportAssist에서 감지되지 않는 문제에 대한 지원 요청을 수동으로 생성할 수 있습니다. 다른 서비스 계획에 대한 SupportAssist 기능 관련 정보는 [SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획](#) 페이지 6을 참조하십시오.

단계

- SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
- 지원 요청 열기**를 클릭합니다.
 - 지난 24시간 동안 SupportAssist 스캔 및 최적화를 수행하지 않으면 모든 스캔이 자동으로 시작됩니다. PC에서 문제가 감지되면 스캔이 중단되고 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성](#) 페이지 31을 참조하십시오.
 - 지난 24시간 동안 SupportAssist 스캔 및 최적화를 수행한 경우 지원 요청 페이지가 표시됩니다.
 - 하드웨어 문제에 대한 알림이 이미 **솔** 페이지에 표시되어 있다면 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성](#) 페이지 31을 참조하십시오.
 - PC에 대한 관리자 권한이 없고 SupportAssist 프로파일이 생성되지 않은 경우 메시지가 표시됩니다. 관리자로서 PC에 로그인하고 프로파일을 생성한 후 다시 시도해야 합니다.
- 지원 요청 페이지가 표시될 경우:
 - 범주 선택** 목록에서 문제 범주를 선택합니다.
 - 문제에 대한 설명을 입력합니다.
 - 다음**을 클릭합니다.
 - SupportAssist 프로필을 생성하지 않았다면 Dell 내 계정 **로그인** 페이지가 표시됩니다. 계속하려면 SupportAssist 프로필을 생성하고 **완료**를 클릭하십시오.
 - SupportAssist 프로필을 이미 생성했다면 연락처 정보와 배송 주소가 표시됩니다. 연락처 정보 및 배송 주소를 업데이트하려면 **편집**을 클릭하고 필요한 업데이트를 수행한 다음 **완료**를 클릭합니다.

이 노트: PC에 대한 관리자 권한이 없으면 연락처 정보 및 배송 주소를 편집할 수 없습니다.
- 문제 요약 페이지에서 **완료**를 클릭합니다.

이 노트: 기록 페이지에서 상세 정보를 보고 지원 요청 상태를 추적할 수 있습니다.

홈 페이지의 타일 보기가 표시되고 **지원 요청 열림** 상태가 **하드웨어 스캔** 타일에 표시됩니다.

문제 상세 정보 페이지

다음 표에서는 문제 상세 정보 페이지에 표시되는 정보에 대해 설명합니다.

표 10. 문제 상세 정보 페이지

정보	설명
서비스 태그	PC의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
보증	서비스 계획 및 해당 만료 날짜입니다.
문제	지원 요청에서 생성되는 문제의 세부 정보를 제공합니다.
해결책	권장 해결책입니다.
현장 지원을 받고 싶습니다 이 노트: 이 옵션은 특정 지역에서만 사용할 수 있으며 Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport 또는 ProSupport Plus 서비스 계획이 활성화된 PC에만 표시됩니다.	Dell 기술 지원 담당자가 직접 방문하여 부품을 교체해주시기를 원한다면 이 확인란을 선택합니다.

문제 요약 페이지

다음 표는 문제 요약 페이지에 표시되는 정보에 대해 설명합니다.

표 11. 문제 요약 페이지

정보	설명
서비스 태그	PC의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
보증	서비스 계획 및 해당 만료 날짜입니다.
문제	지원 요청에서 생성되는 문제의 세부 정보를 제공합니다.
지원 요청 번호	문제에 대한 지원 요청 번호입니다.

발송 가능한 부품

SupportAssist가 PC에서 문제를 감지하면 PC 서비스 계획에 따라 교체용 부품이 자동으로 발송될 수도 있습니다.

다음 부품이 자동으로 발송될 수 있습니다.

- 하드 드라이브
- 메모리 모듈
- 옵티컬 드라이브
- 키보드
- 마우스
- 배터리
- 비디오 카드

문제 해결 개요

문제 해결 페이지에서는 네트워크 연결 및 PC 성능 문제를 해결할 수 있습니다. 또한 PC에서 하드웨어 문제를 찾기 위해 스캔하고 일반 하드웨어 및 소프트웨어 문제를 해결하기 위한 영상 튜토리얼 링크를 제공합니다. 활성화되는 문제 해결 링크는 사용자 계정 유형에 따라 다릅니다. 사용자 계정 유형을 확인하는 지침은 <https://support.microsoft.com/>의 운영 체제 문서 자료를 참조하십시오.

❗ 노트: 하드웨어 문제가 감지되거나 하드웨어 문제에 대한 지원 요청이 생성된 경우 하드웨어 문제 해결 링크가 비활성화됩니다.

64비트 Windows 10 RS4 이상 버전의 운영 체제에서 PC를 실행하는 경우 **문제 해결** 페이지에서 다음 내용을 설정할 수도 있습니다.

- Microsoft Office 계정
- Windows 자동 업데이트
- 이메일 계정
- 프린터
- 브라우저 홈 페이지
- 데스크탑 배경 화면
- Microsoft Store에서의 애플리케이션 자동 업데이트, 라이브 타일 및 비디오 자동 재생 설정

기록 개요

기록 페이지에는 소프트웨어 최적화, 문제 해결 작업, 드라이버 업데이트, 하드웨어 스캔, 가상 도우미 대화 등과 같은 SupportAssist 작업 및 이벤트에 대한 정보가 표시됩니다. 지난 90 일 동안 수행한 활동에 대한 정보가 시간 순서대로 나와 있습니다.

기록 페이지에는 가상 어시스턴트와의 채팅 대화 기록을 보고 온라인으로 지원 요청 상태를 확인할 수 있는 링크가 표시됩니다. 드라이버 업데이트 중에 생성된 복원 지점 링크도 표시됩니다.

기본적으로 이번 주에 수행한 이벤트 및 활동에 대한 정보가 표시됩니다. 특정 날짜 또는 한 달간의 세부 정보를 볼 수 있습니다. 특정 유형의 이벤트 또는 작업에 대한 세부 정보를 보려면 **기록 보기 선택** 목록을 사용합니다.

PC의 서비스 계획에 따라 설치되어 있는 드라이버 업데이트의 수, 저장된 하드 드라이브 공간 및 삭제된 바이러스 또는 멀웨어 수가 표시됩니다.

지원 받기

SupportAssist를 사용하면 전화, 채팅 또는 소셜 미디어를 통해 Dell 기술 지원 에이전트에게 연락할 수 있습니다. **지원 받기** 페이지에는 PC에서 사용할 수 있는 도움말 및 지원 옵션이 나열되어 있습니다. PC의 서비스 계획과 지역에 따라 액세스할 수 있는 도움말과 지원 옵션이 다를 수 있습니다. 다양한 서비스 계획에 사용할 수 있는 도움말 및 지원 옵션에 대한 자세한 내용은 [SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획](#) 페이지 6을 참조하십시오.


① 노트: 인터넷에 연결할 수 없는 경우 해당 지역의 Dell 기술 지원 연락처 번호만 표시됩니다.

다음 표에서는 **Get Support** 페이지에 표시되는 도움말 및 지원 옵션에 대해 설명합니다.

표 12. Get Support 페이지

기능	설명
캐리인 서비스 위치 찾기 ¹	우편 번호, 구/군/시 또는 시/도를 기준으로 가장 가까운 Dell 공인 캐리인 서비스 센터를 찾습니다.
전화 문의 ¹	지역에 따라 표시된 연락처로 Dell 기술 지원에 문의하십시오.
소셜 미디어 접속	해당 지역에 따라 WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger 또는 Line 등의 소셜 미디어 플랫폼을 통해 Dell 기술 지원에 문의하십시오.
지원 요청 열기	하드웨어 또는 소프트웨어 문제에 대한 지원 요청을 수동으로 생성합니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 지원 요청 수동 생성 페이지 32를 참조하십시오.
원격으로 PC에서 작업 허용	기술 지원 담당자가 문제를 해결하기 위해 PC를 원격으로 액세스하고 제어할 수 있습니다. 세션 시작에 대한 지침은 RemoteAssist를 사용하여 원격 문제 해결 허용 페이지 37를 참조하십시오.
기술 지원 부서에 파일 전송	Dell 기술 지원에 PC의 문제를 설명하는 파일 또는 기술 지원 에이전트가 요청한 파일을 전송합니다. ① 노트: 전송할 수 있는 최대 파일 크기는 4MB입니다. Dell 기술 지원에 파일을 전송하는 방법에 대한 지침은 Dell 기술 지원 부서에 파일 전송 페이지 36를 참조하십시오. Dell 기술 지원에 PC 작업 로그 파일을 전송하는 방법에 대한 정보는 Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송 페이지 37를 참조하십시오.
추가 Dell.com 리소스	PC에 해당되는 추가 정보를 보려면 링크를 클릭합니다.

¹ 이 정보는 항상 PC를 구매한 국가 또는 지역에 해당하는 언어로 표시됩니다.

가상 도우미를 통해 PC의 문제를 해결하고, 최적화를 수행하거나 Dell 기술 지원 에이전트와 채팅할 수 있습니다. 가상 도우미를 사용하려면 SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 하단에 표시된  을 클릭한 다음 **채팅 시작**을 클릭합니다.

① 노트: 현재 가상 어시스턴트는 특정 지역과 언어에서만 사용할 수 있습니다.

Dell 기술 지원 부서에 파일 전송

이 작업 정보

Dell 기술 지원 에이전트가 요청한 경우 PC 문제를 설명하는 파일이나 지원 에이전트가 요청한 기타 특정 파일을 전송할 수 있습니다. ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS 또는 XLSX 파일을 전송할 수 있습니다.


① 노트: 전송할 수 있는 최대 파일 크기는 4MB입니다.

이 | **노트:** 하루에 최대 3개의 파일을 전송할 수 있습니다. 파일이 여러 개 있으면 파일을 .zip 형식으로 압축해서 ZIP 파일을 전송합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
2. 오른쪽 창에서 **파일 업로드**를 클릭합니다.
3. **파일 업로드** 상자에서 **탐색**을 클릭하여 필요한 파일을 선택한 다음 **업로드**를 클릭합니다.

결과

파일을 전송하고 나면  및 **파일이 성공적으로 업로드됨** 메시지가 표시됩니다.

Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송


이 작업 정보

Dell 기술 지원 에이전트가 요청한 경우 PC 작업 로그 파일을 Dell 기술 지원에 전송합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
2. 오른쪽 창에서 **로그 파일 업로드**를 클릭합니다.

결과

파일을 전송하고 나면  및 **파일이 성공적으로 업로드됨** 메시지가 표시됩니다.

원격 문제 해결

Dell 기술 지원 담당자가 특정 문제를 해결하기 위해 PC에 액세스해야 할 수 있습니다. PC를 원격으로 완전히 제어할 수 있게 하거나 원격으로 스캔만 시작할 수 있게 허용할 수 있습니다. PC에 대한 전체 제어를 제공하지 않는 경우 기술 지원 담당자는 드라이버 업데이트만 검색하고 설치하거나 하드웨어 스캔만 시작할 수 있습니다.

Dell 기술 지원 담당자가 PC를 원격으로 완전히 제어할 수 있게 하려면 [RemoteAssist를 사용하여 원격 문제 해결 허용 페이지 37](#) 페이지를 참조하십시오.

Dell 기술 지원 담당자가 PC에서 스캔만 실행하고 드라이버 업데이트만 시작할 수 있게 하려면 [원격 지원을 사용하여 원격 문제 해결 허용 페이지 38](#) 페이지를 참조하십시오.

RemoteAssist를 사용하여 원격 문제 해결 허용

전제조건

- 사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.
- Dell 기술 지원 에이전트로 PC에 대한 원격 세션을 시작해야 합니다.

이 | **노트:** 수동으로 시작한 드라이버 스캔, 하드웨어 스캔 또는 시스템 최적화가 진행 중인 경우, 기술 지원 담당자는 원격 세션을 시작할 수 없습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
2. 오른쪽 창에서 **원격 세션 시작**을 클릭합니다.
3. **Dell RemoteAssist Terms & Conditions** 페이지에 표시된 약관을 읽고 동의한 후 **마침**을 클릭합니다. 이제 기술 지원 담당자가 PC에 원격으로 접속하여 문제를 해결할 수 있습니다.

원격 지원을 사용하여 원격 문제 해결 허용

전제조건

- 사용자가 관리자 권한으로 로그인한 상태여야 합니다.
- PC에 대한 원격 지원 세션은 Dell 기술 지원 담당자가 시작해야 합니다.
- PC의 애플리케이션을 전체 화면 모드 또는 프레젠테이션 모드에서 사용하지 않아야 합니다.
- SupportAssist 알림을 비활성화하면 안 됩니다.

이 노트: 수동으로 시작한 드라이버 스캔, 하드웨어 스캔 또는 시스템 최적화가 진행 중인 경우 기술 지원 담당자는 원격 지원 세션을 시작할 수 없습니다.

단계

1. Windows 알림 센터에 표시되는 **TechSupport**를 통한 **원격 지원** 알림을 클릭합니다.
Dell RemoteActions Terms & Conditions 페이지가 표시됩니다. 최근 2시간 동안 세션이 수행된 경우에는 약관이 표시되지 않습니다.
2. 약관을 읽고 동의한 후 **다음**을 클릭합니다.
이제 기술 지원 담당자가 드라이버 업데이트를 검색하고 설치하거나 하드웨어 스캔을 시작할 수 있습니다. 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 최적화 타일이 비활성화되고 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [스캔으로 감지되는 문제에 대한 지원 요청 생성](#) 페이지 31을 참조하십시오.

피드백 제공

작업을 완료한 후 SupportAssist 사용자 인터페이스를 닫으면 SupportAssist for Home PC 사용의 전반적인 경험에 대한 피드백을 제공하는 설문조사 옵션이 표시됩니다.

이 노트: 피드백을 제공하기 위한 설문조사 옵션은 현재 특정 PC 모델 및 특정 지역에서만 사용할 수 있습니다.

피드백은 기밀로 유지되며, Dell에서 제품을 개선하는 데 도움을 줍니다. SupportAssist 사용자 인터페이스에서 다음 작업 중 하나를 수행하고 나면 피드백을 제공할 수 있습니다.

- PC 스캔
- PC 최적화
- 업데이트 설치
- PC 문제 해결

설문조사를 건너뛰려면 **다음 번에**를 클릭하거나 **SupportAssist 고객 설문조사** 창을 닫습니다. **다음 번에**를 클릭하면 향후 15일 동안 설문조사 옵션이 표시되지 않습니다.

설문조사에 등급을 제공하려면, 별의 개수를 선택한 다음 **전송**을 클릭합니다. 별 3개 이하의 등급을 제공하는 경우 개선 제안 사항을 제공하는 옵션이 표시됩니다. **이 환경을 개선할 수 있는 방법을 알려주십시오** 상자에 개선을 위한 의견을 제공하고 **전송**을 클릭합니다.

설문조사를 한 번 완료하고 나면 다시 SupportAssist 사용자 인터페이스에서 이전에 언급한 작업을 모두 완료하고 90일이 지난 후에만 설문조사 등급을 다시 제공할 수 있습니다.

자주 묻는 질문

SupportAssist 설치 및 사용자 인터페이스

1. PC에 설치된 운영 체제의 빌드 번호는 어떻게 확인할 수 있습니까?

다음 단계를 수행하십시오.

- 실행 애플리케이션을 검색하여 엽니다.
- winver를 입력하고 확인을 클릭합니다.

운영 체제 빌드 번호가 표시됩니다(예: OS Build 15063.1266).

2. SupportAssist가 내 PC에 설치되었는지 어떻게 확인할 수 있습니까?

SupportAssist가 설치되어 있는지 확인하려면 다음 단계를 수행하십시오.

- 컨트롤 패널 > 프로그램 > 프로그램 및 기능으로 이동합니다.
- 프로그램 목록에 Dell SupportAssist가 있는지 확인할 수 있습니다.

Dell SupportAssist가 프로그램 목록에 없는 경우 수동으로 SupportAssist를 설치해야 합니다. [SupportAssist for Home PCs 설치](#) 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

3. SupportAssist 사용자 인터페이스를 지원하는 언어에는 어떤 것이 있습니까?

SupportAssist 사용자 인터페이스는 24개 언어를 지원합니다. 지원되는 언어는 아랍어, 중국어 간체, 중국어 번체, 체코어, 덴마크어, 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 그리스어, 히브리어, 헝가리어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 노르웨이어, 폴란드어, 포르투갈어(브라질), 러시아어, 스페인어, 스웨덴어, 터키어입니다. 언어 설정을 변경하는 방법에 대한 지침은 [언어 설정 변경](#) 페이지 11 섹션을 참조하십시오.

4. 내 PC에 SupportAssist를 설치했지만 열 수 없습니다. 가능한 이유는 무엇입니까?

SupportAssist에서 SupportAssist 인터페이스를 열려면 포트 번호 5700이 필요합니다. 다른 애플리케이션이 이 포트를 사용하는 경우 PC에서 SupportAssist가 열리지 않습니다. 다른 애플리케이션이 이 포트를 사용하지 않도록 확인하고 SupportAssist를 다시 엽니다.

5. 다른 애플리케이션이 5700 포트를 사용하는지 어떻게 확인할 수 있습니까?

다음 단계를 수행하십시오.

- 서비스 애플리케이션을 검색하여 엽니다.
- 오른쪽 창에서 Dell SupportAssist를 클릭합니다.
- 왼쪽 창에서 중지를 클릭합니다.
- 프로그램 메뉴에서, 명령 프롬프트 애플리케이션을 검색하여 엽니다.
- netstat -a -v | findstr /C:"5700"을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
 - 5700 포트를 사용하는 애플리케이션이 없는 경우 표시되는 결과가 없습니다.
 - 다른 애플리케이션이 5700 포트를 사용하는 경우 포트 번호 및 수신 상태가 표시됩니다.
- Dell SupportAssist 서비스를 재시작합니다.

6. SupportAssist를 여는 데 시간이 오래 걸립니다. 어떻게 해야 할까요?

SupportAssist를 여는 데 시간이 오래 걸리면 SupportAssist 서비스를 다시 시작해야 합니다. 다음 단계를 수행하십시오.

- 서비스 애플리케이션을 검색하여 엽니다.
- 오른쪽 창에서 Dell SupportAssist를 클릭합니다.
- 왼쪽 창에서 중지를 클릭하고 재시작을 클릭합니다.

7. 서비스 태그 또는 PC 모델 번호를 가리키면 알 수 없는 보증이라고 표시됩니다. 이유가 무엇입니까?

다음과 같은 이유 중 하나로 인해 알 수 없는 보증이 표시될 수 있습니다.

- SupportAssist가 인터넷에 연결되어 있지 않습니다. 인터넷 연결 문제를 해결하려면 단계 중 문제 해결 페이지로 이동합니다.
- PC가 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결하는 경우 SupportAssist에 프록시 설정을 구성했는지 확인합니다. [인터넷 설정 구성](#) 페이지 13를 참조하십시오.
- PC에 유효한 보증이 없을 수 있습니다. 도움이 필요하신 경우 Dell 기술 지원에 문의하십시오.

8. BitLocker가 활성화된 PC에서 BIOS를 업데이트할 수 있습니까?

BIOS를 업데이트하기 전에 PC에서 BitLocker 암호화를 비활성화하는 것이 좋습니다.

9. 현재 내 PC에서 SupportAssist 3.9.2 버전을 실행 중입니다. 최신 버전으로 업데이트할 수 없는 이유는 무엇입니까?

Windows 10 RS3 이하 버전인 운영 체제를 실행 중일 수 있습니다. SupportAssist 버전을 3.10 이상으로 업데이트하려면, 먼저 운영 체제 버전을 Windows 10 RS4 이상으로 업그레이드해야 합니다.

SupportAssist 원격 문제 해결

1. DellConnect 세션 시작을 클릭하고 약관에 동의했을 때 지원 에이전트가 내 PC에 원격으로 액세스할 수 없습니다. 어떻게 해야 하나요?

지원 에이전트에게 현재 세션의 연결을 해제하고 새 DellConnect 세션을 시작할 것을 요청합니다.

2. 세션 시작을 클릭할 때 활성 Dell RemoteAssist 세션 없음 메시지가 표시되는 이유는 무엇입니까?

Dell 기술 지원 에이전트가 Dell RemoteAssist 세션을 시작한 후에만 사용자가 시작할 수 있습니다. 이 오류를 방지하려면 세션이 시작된 후에 세션 시작을 클릭하십시오.

SupportAssist 최적화

1. 예약 또는 수동으로 시작한 최적화 도중 내 PC에서 수행된 최적화에 대한 세부 정보를 어디에서 확인할 수 있습니까?

SupportAssist는 최근 90일 동안 수행된 모든 이벤트 및 활동의 상세 정보를 보관합니다. 기록 페이지에서 월, 주 또는 특정 날짜에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

2. 타일에 지정된 시간보다 SupportAssist가 최적화를 수행하는 데 더 많은 시간이 걸리는 이유는 무엇입니까?

PC 최적화 타일에 표시되는 시간은 단지 PC 구성을 기반으로 예측한 시간입니다. 시스템 최적화를 수행하는 데 실제로 필요한 시간은 측정된 시간과 다를 수 있습니다.

3. 최적화 도중 SupportAssist 작동이 중지되었습니다. 어떻게 해야 하나요?

SupportAssist를 닫고 다시 시작한 다음, 최적화를 다시 실행하십시오. 문제가 지속되면 다음 단계를 수행하십시오.

- 서비스 애플리케이션을 검색하여 엽니다.
- 오른쪽 창에서 **Dell SupportAssist**를 클릭합니다.
- 왼쪽 창에서 **중지**를 클릭하고 **재시작**을 클릭합니다.

부품 디스패치에 대한 배송 정보

1. 내 연락처 및 배송 정보를 어떻게 편집할 수 있습니까?

연락처 및 배송 정보를 업데이트하는 것에 대한 지침은 [연락처 및 배송 정보 업데이트](#) 페이지 12 섹션을 참조하십시오.

2. 지원 요청을 생성하는 중 연락처 정보 및 배송 상세 정보를 변경할 수 있습니까?

예. 지원 요청을 생성하는 중 연락처 정보 및 배송 상세 정보를 변경할 수 있습니다.

3. 발송 가능한 부품 이외의 문제에 배송 상세 정보를 입력해야 하는 이유는 무엇입니까?

분석 후 하드웨어 오류가 문제의 근본 원인으로 파악되는 경우 배송 주소가 교체 부품 배송에 사용됩니다. SupportAssist를 등록하는 동안 배송 주소를 입력한 경우 문제를 제출하기 전에 배송 주소가 자동으로 검색됩니다.

SupportAssist 알림

1. SupportAssist 알림은 어떻게 비활성화할 수 있습니까?

SupportAssist 알림을 비활성화하는 방법에 대한 지침은 [SupportAssist 알림 비활성화](#) 페이지 17 섹션을 참조하십시오.

2. 장애 알림을 실수로 해제했습니다. 장애 세부정보를 보기 위해 알림을 다시 설정하는 방법과 위치는 어디입니까?

알림을 취소하면 6시간 후 또는 PC 재시작 후에 다시 표시됩니다.

3. 드라이버 업데이트에 대한 알림을 받지 못하고 있습니다. 어떻게 해야 하나요?

서비스 계획이 만료된 경우 SupportAssist는 PC에서 사용할 수 있는 드라이버 업데이트에 대한 알림을 표시하지 않습니다. 드라이버 업데이트에 관한 알림을 받으려면 서비스 계획을 갱신해야 합니다.

SupportAssist 하드웨어 검사

1. 하드웨어 스캔을 예약할 수 있습니까?

예, 하드웨어 스캔 예약이 가능합니다. 하드웨어 스캔을 예약하는 방법에 대한 지침은 [자동 스캐닝 및 최적화 예약](#) 페이지 13 섹션을 참조하십시오.

2. PC에서 하드웨어 문제가 발생했습니다. SupportAssist가 문제를 감지하지 못하는 이유는 무엇입니까?

하드웨어 문제가 감지되지 않으면 PC에서 SupportAssist 서비스가 실행 중인지 확인합니다. SupportAssist 서비스가 실행 중인지 확인하는 방법은 다음과 같습니다.

- 서비스 애플리케이션을 검색하여 엽니다.
- PC에서 다음 서비스가 실행 상태로 표시되는지 확인합니다.

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

3. 하드웨어 스캔을 수행하면 잘못 구성됨이라는 스캔 결과가 기록 페이지에 표시됩니다. 하지만 스캐닝 하드웨어 타일에 표시되는 알림은 없습니다. 이유가 무엇입니까?

SupportAssist가 하드웨어 스캔 중 구성 요소를 스캔할 수 없는 경우, 잘못 구성됨 상태가 표시됩니다. 따라서 하드웨어 스캔 타일에 알림이 표시되지 않습니다. SupportAssist가 수동으로 시작하거나 자동으로 시작되는 다음 스캔 동안 구성 요소를 다시 스캔합니다.

Dell Migrate

1. Dell Migrate를 사용하여 마이그레이션한 파일과 설정의 요약은 어디에서 확인할 수 있습니까?

마지막 세션에서 마이그레이션된 파일과 설정을 보려면 Dell Migrate 홈 페이지로 이동하여 요약 보기를 클릭합니다. 기록 페이지에서 최근 90일 동안 마이그레이션된 모든 파일과 설정의 요약을 볼 수도 있습니다.

2. Dell SupportAssist OS Recovery가 PC에 설치되어 있는데 왜 Dell Data Assistant에서 Windows 초기화를 사용하도록 프롬프트를 표시하나요?

Dell Data Assistant는 Dell SupportAssist OS Recovery 버전 5.3 이상이 PC에 설치된 경우에만 Dell 초기화를 사용하는 PC 지우기 프롬프트를 표시합니다. 더 이전 버전의 Dell SupportAssist OS Recovery가 PC에 설치된 경우 Windows 초기화를 사용하는 프롬프트가 표시됩니다.

3. 데이터를 마이그레이션하는 중에 "마이그레이션을 완료할 수 없습니다."라는 오류가 발생합니다. 가능한 이유는 무엇입니까?

Dell Data Assistant의 오래된 버전을 사용 중일 수 있습니다. <https://www.dell.com/Migrate>에서 최신 버전을 다운로드한 후에 마이그레이션을 다시 시도하십시오. SupportAssist도 최신 버전을 실행하고 있는지 확인합니다.

4. 특정 백본을 후에 마이그레이션 진행이 중지되는 이유는 무엇입니까?

특정 사용자 파일에 대한 액세스 권한이 충분하지 않아서 일 수 있습니다. 관리자로 PC에 로그인하고 마이그레이션하려는 파일이 다른 사용자 계정에 속하지 않는지 확인합니다.

5. "이 PC는 네트워크에 연결되어 있지 않습니다." 라는 오류와 함께 데이터 마이그레이션이 실패합니다. 가능한 이유는 무엇입니까?

마이그레이션이 진행되는 중에 네트워크 연결이 끊어지면 이 오류가 발생할 수 있습니다. 네트워크 문제를 해결하고 마이그레이션을 다시 시도하려면 [Dell Data Assistant](#) 문서 페이지에서 사용 가능한 *Dell Migrate 사용자 가이드*의 [마이그레이션 중에 네트워크 연결 해제 문제 해결](#) 섹션을 참조하십시오.

SupportAssist for Home PC 리소스

이 섹션은 SupportAssist for Home PCs에 대한 자세한 정보를 제공하는 문서 자료 리소스 및 기타 유용한 링크 관련 정보를 나열합니다.

표 13. SupportAssist for Home PC 리소스

목차	리소스	다음 페이지로 이동합니다.
최소 요구 사항, 설치 및 제품 기능	SupportAssist for Home PC 버전 3.10.3 사용자 가이드	SupportAssist for Home PC 매뉴얼
릴리스의 새 기능, 개선 사항, 알려진 이슈 및 제한 사항	SupportAssist for Home PC 버전 3.10.3 릴리스 노트	
SupportAssist for Home PC의 기능에 대해 알아보는 비디오 튜토리얼	SupportAssist for Home PC 재생 목록	YouTube
SupportAssist for Home PC에 관한 피어-투-피어 질문	커뮤니티 포럼	SupportAssist for Home PC 커뮤니티

Dell에 문의하기

Dell은 다양한 온라인 및 전화 기반 지원과 서비스 옵션을 제공합니다. 가용성은 국가나 지역, 제품에 따라 다르며 일부 서비스는 소재 지역에 제공되지 않을 수 있습니다. 인터넷에 연결되어 있지 않은 경우 구매 송장, 포장 명세서, 청구서 또는 Dell 제품 카탈로그에서 연락처 정보를 확인할 수 있습니다.

단계

1. 영업, 기술 지원 또는 고객 서비스 문제와 관련하여 Dell에 문의하려면 다음 단계를 수행하십시오.
 - a. <https://www.dell.com/support>로 이동합니다.
 - b. 페이지 하단의 선택 목록에서 국가 또는 지역을 선택합니다.
 - c. **지원 문의**를 클릭하고 적절한 지원 링크를 선택합니다.
2. 매뉴얼 및 문서를 찾으려면 다음 단계를 수행하십시오.
 - a. <https://www.dell.com/support>로 이동합니다.
 - b. **모든 제품 탐색**을 클릭합니다.
 - c. 적절한 제품 범주를 선택한 다음 원하는 제품을 선택합니다.
 - d. 매뉴얼과 문서를 보거나 다운로드하려면 **문서 자료** 탭을 클릭합니다.
<https://www.dell.com/serviceabilitytools>에서 서비스 가용성 툴에 관한 매뉴얼과 문서에 직접 액세스할 수도 있습니다.