

SupportAssist для домашних ПК версии 3.10.3

Руководство пользователя



Примечания, предупреждения и предостережения

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.

 **ОСТОРОЖНО:** Указывает на возможность повреждения устройства или потери данных и подсказывает, как избежать этой проблемы.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

Содержание

Глава 1: Введение.....	5
Основные функции.....	5
Назначение документа.....	5
Целевая аудитория.....	6
Новые и усовершенствованные функции.....	6
Поддерживаемые ПК.....	6
Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell.....	6
Другие предложения услуг.....	10
Глава 2: Начало работы с SupportAssist для домашних ПК.....	11
Минимальные системные требования.....	11
Установка SupportAssist для домашних ПК.....	11
Пользовательский интерфейс SupportAssist.....	12
Изменение языка.....	13
Создание профиля SupportAssist.....	13
Создание учетной записи «Моя учетная запись Dell».....	14
Вход в систему с учетной записью социальной сети.....	14
Обновление контактной информации и сведений о доставке.....	15
Использование другого профиля SupportAssist.....	15
Настройка параметров Интернета.....	15
Планирование сканирования и оптимизации.....	16
Планирование автоматического сканирования и оптимизации.....	16
Обновление SupportAssist вручную.....	16
Уведомления.....	17
Уведомления в пользовательском интерфейсе SupportAssist.....	17
Уведомления в центре уведомлений Windows.....	18
Баннеры на главной странице SupportAssist.....	20
Отключение уведомлений SupportAssist.....	20
Удаление SupportAssist.....	20
Глава 3: Обзор сброса и восстановления системы.....	22
Сброс ПК к заводским настройкам.....	22
Сброс ПК и обновление операционной системы.....	23
Настройка параметров восстановления системы.....	23
Восстановление ПК.....	24
Глава 4: Обзор услуги Dell Migrate.....	25
Перенос данных со старого ПК на новый.....	26
Очистка и сброс старого ПК.....	27
Глава 5: Общие сведения о драйверах и загружаемых файлах.....	29
Классификация обновлений по важности.....	29
Установка обновлений драйверов.....	29
Удаление обновлений драйверов.....	30

Уведомления плитки «Получение драйверов и загрузки».....	30
Глава 6: Сканирование оборудования.....	32
Сканирование отдельных компонентов оборудования.....	32
Быстрое сканирование оборудования.....	33
Запуск нагрузочного тестирования.....	33
Глава 7: Оптимизация ПК.....	35
Очистка файлов.....	35
Настройка производительности ПК.....	35
Оптимизация сети.....	36
Удаление вирусов и вредоносных программ.....	36
Удаление потенциально нежелательных программ.....	36
Запуск всех операций сканирования и оптимизации ПК.....	37
Глава 8: Обзор виртуального помощника.....	39
Глава 9: Создание запроса в службу поддержки.....	40
Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании.....	40
Создание запроса в службу поддержки вручную.....	41
Страница «Сведения о проблеме».....	41
Страница сводных данных о проблемах.....	42
Отправляемые компоненты.....	42
Глава 10: Общие сведения о поиске и устранении неисправностей.....	43
Глава 11: Обзор журнала.....	44
Глава 12: Получение поддержки.....	45
Отправка файлов в службу технической поддержки Dell.....	46
Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell.....	46
Удаленный поиск и устранение неисправностей.....	46
Разрешение удаленного поиска и устранения неисправностей с помощью RemoteAssist.....	47
Разрешение удаленного поиска и устранения неисправностей с помощью удаленной помощи...	47
Глава 13: Как оставить отзыв.....	48
Глава 14: Часто задаваемые вопросы.....	49
Глава 15: SupportAssist для домашних ПК.....	53
Глава 16: Обратитесь в корпорацию Dell.....	54

Введение

Приложение SupportAssist позволяет автоматизировать техническую поддержку Dell путем заблаговременного выявления проблем с оборудованием и программным обеспечением на вашем ПК. SupportAssist позволяет решить проблемы, связанные с производительностью и стабильностью ПК, устраняет угрозы безопасности, отслеживает и определяет сбои оборудования и автоматизирует процесс взаимодействия со службой технической поддержки Dell. В зависимости от плана сервисного обслуживания Dell приложение SupportAssist также автоматически создает запросы в службу технической поддержки для проблем, обнаруженных во время сканирования. Дополнительные сведения о возможностях SupportAssist для различных планов обслуживания см. в разделе [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#) на стр. 6.

ПРИМЕЧАНИЕ: В данном документе термин «ПК» употребляется для обозначения ноутбуков, настольных компьютеров, планшетов, шлюзов и встроенных компьютеров производства Dell.

Приложение SupportAssist позволяет оптимизировать работу ПК путем удаления ненужных файлов, оптимизации параметров сети, настройки оптимальной производительности ПК и удаления вирусов и вредоносных программ. Приложение SupportAssist также определяет наличие доступных обновлений драйверов для вашего ПК.

SupportAssist собирает и безопасно отправляет необходимые сведения в службу технической поддержки Dell. Собранные информация позволяет специалистам Dell лучше, эффективнее и быстрее предоставлять услуги по поддержке.

Приложение SupportAssist для домашних ПК соответствует рекомендациям Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, и его можно использовать со вспомогательными технологиями, например средствами чтения с экрана, экранными лупами и ПО для распознавания голоса.

ПРИМЕЧАНИЕ: При использовании вспомогательных технологий в интерфейсе SupportAssist не пользуйтесь мышью. Для навигации следует использовать только клавиатуру ПК.

Основные функции

- Превентивное и профилактическое обнаружение проблем и уведомление о них.
- Проверка доступных обновлений драйверов для вашего ПК в ручном или автоматическом режиме.
- Сканирование оборудования ПК в ручном или автоматическом режиме для выявления проблем.
- Автоматическое создание заявки на обслуживание в случае аппаратной неполадки, обнаруженной на ПК.
- Ручное создание заявки на обслуживание в случае неполадки, обнаруженной на ПК.
- Очистка временных файлов, оптимизация подключения к сети, настройка производительности ПК, удаление вирусов и вредоносных программ.
- Мгновенный откат к состоянию ПК на предыдущий момент времени для решения проблем с загрузкой или других проблем с производительностью.
- Сохранение копии личных файлов на локальном жестком диске или внешнем запоминающем устройстве во время сброса ПК.
- Установка заводской операционной системы или обновление до последней доступной операционной системы на ПК.
- Предоставление агентам технической поддержки Dell возможности удаленно инициировать сканирование на наличие драйверов и проблем оборудования на ПК для поиска и устранения неполадок.
- Перенос файлов и настроек на новый ПК Dell со старого ПК с помощью услуги Dell Migrate.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возможности SupportAssist зависят от подключенного плана сервисного обслуживания Dell.

Назначение документа

В этом документе содержится информация об использовании SupportAssist для домашних ПК в 64-разрядной операционной системе Windows 10 RS4 и более поздних версиях.

Целевая аудитория

Этот документ предназначен для пользователей, которые выполняют мониторинг ПК с помощью SupportAssist для домашних ПК. Этот документ также будет полезен сотрудникам организаций, в которых нет ИТ-администратора и сотрудники могут самостоятельно отслеживать работу своих ПК с помощью SupportAssist.

Новые и усовершенствованные функции

Исправления ошибок

Поддерживаемые ПК

SupportAssist поддерживается на следующих ПК Dell с 64-разрядной операционной системой Windows 10 RS4 и более поздних версий.

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

И ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist не поддерживается на виртуальных машинах.

Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

SupportAssist заблаговременно выявляет проблемы с аппаратным и программным обеспечением, которые могут возникнуть на вашем ПК, и уведомляет вас об этих проблемах. В зависимости от плана сервисного обслуживания Dell приложение SupportAssist автоматизирует и облегчает взаимодействие со службой технической поддержки Dell.

В следующей таблице приведены обобщенные сведения об инструментах SupportAssist, которые доступны для ПК с активными планами обслуживания Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus и Dell Software Support (DSS).

И ПРИМЕЧАНИЕ: План обслуживания DSS доступен только для ПК XPS, Alienware, Inspiron и серии G на территории США с активным планом обслуживания Basic или с планом обслуживания, срок действия которого истек.

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

Возможности SupportAssist	Описание	Планы сервисного обслуживания Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Планирование сканирования оборудования и программного обеспечения	Возможность запланировать сканирование оборудования и программного обеспечения по своему усмотрению. SupportAssist будет выполнять	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell (продолжение)

Возможности SupportAssist	Описание	Планы сервисного обслуживания Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
	сканирование в соответствии с расписанием.						
Ручная очистка файлов	Вы можете очистить ПК от временных, повторяющихся и других нежелательных файлов.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ручная настройка параметров ПК	Вы можете настроить параметры питания, файлов реестра и распределение памяти, чтобы отрегулировать производительность вашего ПК.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ручная оптимизация подключения к сети	Вы можете оптимизировать возможности подключения к сети, изменив параметры таким образом, чтобы обеспечить высокую эффективность и надежность сети.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Поиск и устранение неисправностей вручную	Для устранения типичных ошибок на вашем ПК вы можете воспользоваться пошаговыми инструкциями и видеоруководствами, которые доступны на странице поиска и устранения неисправностей.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Сканирование и обновление драйверов вручную	Вы можете вручную выполнить сканирование и установить обновления драйверов, доступные для вашего ПК.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Самостоятельная отправка компонентов с помощью сканирования вручную	Если во время сканирования вручную обнаружена проблема с компонентами, на которые распространяется гарантия, вам будет предложено	✓	✓	✓	✓	✓	✗

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell (продолжение)

Возможности SupportAssist	Описание	Планы сервисного обслуживания Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
	подтвердить адрес доставки для отправки компонента на замену.						
Самостоятельная отправка компонентов с помощью автоматического сканирования	Если во время автоматического сканирования обнаружена проблема с компонентами, на которые распространяется гарантия, вам будет предложено подтвердить адрес доставки для отправки компонента на замену.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Запрос выездного обслуживания для замены самостоятельно заменяемого компонента ¹	Вы можете запросить выезд специалиста службы технической поддержки для замены самостоятельно заменяемого компонента на месте.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Автоматизированное создание запроса в службу технической поддержки	Если во время сканирования по расписанию выявляется какая-либо проблема, автоматически создается заявка на обслуживание, после чего с вами связывается специалист службы технической поддержки Dell для решения проблемы.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Создание запроса на поддержку вручную	Можно вручную создать запрос на поддержку, если проблема не обнаруживается приложением SupportAssist.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Удаление вирусов и вредоносных программ вручную ²	Изоляция, удаление и восстановление файлов, поврежденных вирусами и вредоносным ПО, для защиты ПК.	✗	✗	✗	✓	✓	✓

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell (продолжение)

Возможности SupportAssist	Описание	Планы сервисного обслуживания Dell					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Интеллектуальное обнаружение проблем и создание запросов на поддержку для предотвращения сбоев ³	В случае обнаружения потенциально неисправного компонента вам будет отправлено оповещение. SupportAssist открывает заявку на обслуживание, и специалист службы технической поддержки Dell связывается с вами для отправки компонента на замену.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Уведомления о проблемах с оптимизацией ПК, выявленных в ходе сканирования по расписанию	Уведомления о проблемах с оптимизацией ПК, обнаруженных во время сканирования по расписанию, отображаются в центре уведомлений Windows.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Автоматическая оптимизация ПК ⁵	SupportAssist автоматически оптимизирует ПК во время автоматического сканирования.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Выбор предпочтительного времени для связи ⁴	Вы можете указать предпочтительное время для связи. Специалист службы технической поддержки Dell свяжется с вами только в указанное время.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Выездное обслуживание для замены самостоятельно заменяемого компонента на площадке заказчика доступно только в некоторых регионах.

2 Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.

3 Функция упреждающего обнаружения неполадок может быть включена для жестких дисков, твердотельных накопителей, аккумуляторов, систем терморегуляции и вентиляторов настольных компьютеров.

4 Предпочтительное время для связи можно выбрать только для клиентов в США или Канаде.

Другие предложения услуг

Помимо существующих возможностей SupportAssist, можно приобрести дополнительные услуги для вашего ПК.

В приведенной ниже таблице указаны предложения услуг, которые можно приобрести для вашего ПК.

Таблица 2. Другие предложения услуг

Предложение услуги	Описание	Доступность
Dell Software Support (DSS)	Активация автоматизированного программного обеспечения и возможностей удаления вирусов и вредоносных программ на ПК с базовым или истекшим планом сервисного обслуживания. Дополнительные сведения о возможностях SupportAssist, доступных для DSS, см. в разделе Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell на стр. 6.	Доступно для ПК XPS, Alienware, Inspiron и G Series на территории США с активным планом обслуживания Basic или с планом обслуживания, срок действия которого истек.
Dell Migrate	Безопасный перенос персональных данных на новый компьютер с любого компьютера, работающего под управлением операционной системы Windows. После миграции данных можно очистить и сбросить старый ПК, например перед тем как продать его, подарить или начать использовать в качестве рабочего. И ПРИМЕЧАНИЕ: В этом документе термин данные относится к файлам и параметрам, для которых требуется выполнить перенос. Термин старый ПК относится к компьютеру, с которого переносятся данные, а новый ПК — к компьютеру Dell компьютеру, на который переносятся данные.	Доступно для ПК Inspiron, серии G, XPS и Alienware в некоторых регионах. Перечень поддерживаемых регионов см. в разделе Поддерживаемые языковые стандарты в руководстве пользователя Dell Migrate на странице документации Dell Data Assistant .


Начало работы с SupportAssist для домашних ПК

Приложение SupportAssist предустановлено на всех ПК, поставляемых компанией Dell. Если приложение не установлено, следуйте инструкциям в этом разделе, чтобы установить, настроить и использовать SupportAssist.

Минимальные системные требования

В следующей таблице перечислены минимальные системные требования для установки и использования SupportAssist.

Таблица 3. Минимальные системные требования

Особенности	Требования
Операционная система	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 и более поздние версии (только 64-разрядная версия) • Microsoft Windows 11
Программное обеспечение	Microsoft .NET Framework 4.7.2  ПРИМЕЧАНИЕ: Если у вас не установлено ПО Microsoft .NET Framework 4.7.2, SupportAssist установит последнюю версию Microsoft .NET Framework на ваш ПК.
Веб-браузер	Microsoft Edge или Internet Explorer 10 или более поздней версии
Аппаратное обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> • Память (ОЗУ) — 2 Гбайт для Windows 10 и 4 Гбайт для Windows 11 • Свободное пространство на жестком диске — 1 Гбайт
Сеть	Подключение к Интернету
Порты	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 — для открытия пользовательского интерфейса SupportAssist • 9012 — для обмена данными со службой Dell SupportAssist • 8883, 8884, 8885 или 8886 — для связи с веб-сайтом онлайн-поддержки Dell • 28283 — для соединения ПК Dell с любым другим ПК с целью переноса данных • 28100–28700 — для миграции данных на ПК Dell с любого другого ПК На ПК должна быть возможность подключения к следующим адресам: <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

Установка SupportAssist для домашних ПК

По умолчанию приложение SupportAssist установлено во всех ПК, поставляемых с завода Dell. Если приложение SupportAssist не установлено на ПК, вы можете загрузить и установить его вручную.

Предварительные условия

- Для установки и использования SupportAssist ваш ПК должен соответствовать минимальным системным требованиям. См. [Минимальные системные требования](#) на стр. 11.
- Вы должны войти в систему с правами администратора.

Действия

1. Перейдите на страницу www.dell.com/supportassistforpcs.
2. Нажмите кнопку **Загрузить сейчас**.
Будет скачан файл `SupportAssistInstaller.exe`.
3. Откройте файл `SupportAssistInstaller.exe` двойным нажатием.
Ход установки отображается в окне **установщика SupportAssist**, и на рабочем столе после установки создается ярлык.
И **ПРИМЕЧАНИЕ:** На ПК с операционными системами с номером сборки 16299 или выше ярлык не создается.
4. Нажмите **Запуск**.
Появится пользовательский интерфейс SupportAssist для домашних ПК.

Пользовательский интерфейс SupportAssist

Пользовательский интерфейс SupportAssist содержит следующие страницы:


- Главная
- [Поиск и устранение неисправностей](#)
- История
- [Получение поддержки](#)

Если вы впервые открыли SupportAssist или не выполняли сканирование или оптимизацию, **главная** страница откроется в представлении по умолчанию. Чтобы запустить все операции сканирования и оптимизации, нажмите **Запустить сейчас**.

Если операции сканирования или оптимизации выполнялись ранее, на **главной** странице и странице **Журнал** отображаются следующие сведения:

- Объем освобожденного пространства на жестком диске
- Количество установленных обновлений драйверов или количество доступных обновлений драйверов
- Количество оптимизированных файлов
- Количество удаленных вирусов или вредоносных программ

Кроме того, отображаются текущий план обслуживания Dell для вашего ПК и другой план обслуживания, применимый к вашему ПК. При выборе текущего плана обслуживания отображаются входящие в него услуги. При выборе любого другого применимого плана обслуживания отображается возможность повысить уровень плана обслуживания.

Чтобы выполнить сканирование или оптимизацию, нажмите . В зависимости от плана обслуживания ПК отображаются следующие плитки: [Дополнительные сведения о возможностях SupportAssist для различных планов обслуживания](#) см. в разделе [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#) на стр. 6.

- **Получение драйверов и загружаемых материалов**
- **Сканирование оборудования**
- **Очистка файлов**
- **Настроить производительность**
- **Оптимизация сети**
- **Удалить вирусы и вредоносное ПО**

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** При обнаружении критической проблемы с оборудованием на вашем ПК все плитки оптимизации ПК становятся неактивными до тех пор, пока не будет создан запрос в службу технической поддержки.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если у вас нет прав администратора на ПК, доступна будет только плитка **Сканирование оборудования**.

Если для вашего ПК доступны дополнительные предложения услуг Dell, ссылка для просмотра, приобретения и использования этих услуг отображается в нижней области. Сведения о предложениях услуг Dell см. в разделе [Другие предложения услуг](#) на стр. 10.

При наведении указателя мыши на сервисный код отображаются номер модели и следующие сведения:

- **Сведения о гарантии** — план обслуживания и предложения услуг, доступные для ПК, а также дата начала и окончания их срока действия.
- **Сервисный код** — уникальный идентификатор ПК. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.
- **Код экспресс-обслуживания** — цифровая последовательность, которая может использоваться во время автоматической поддержки по телефону, например 987-674-723-2.
- **Память** — объем ОЗУ, установленного в ПК, например 16 Гбайт.
- **Процессор** — тип процессора, установленного в ПК, например Intel Core i5-6200U.
- **Операционная система** — операционная система, установленная на ПК, например Microsoft Windows 10 Pro.

Изменение языка

Об этой задаче

Приложение SupportAssist доступно на 24 языках. По умолчанию в приложении SupportAssist устанавливается тот же язык, который используется в операционной системе. Язык можно изменить в соответствии с предпочтениями.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist нажмите значок «Параметры» и выберите **Выбрать язык**.
Отобразится список языков.
2. Выберите предпочтительный язык.
3. Нажмите **Да**, чтобы перезапустить приложение SupportAssist на выбранном языке.

После перезапуска SupportAssist на выбранном языке рядом с этим языком появится .

Создание профиля SupportAssist

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

Профиль SupportAssist позволяет получать автоматизированную техническую поддержку, доступную для вашего плана сервисного обслуживания. Вы можете создать профиль SupportAssist с помощью вашей учетной записи Dell или с помощью вашей учетной записи в социальных сетях.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist выберите **Профиль** и затем **Закончить создание профиля**.
 - Если вы не приняли условия и положения SupportAssist, появится соответствующее сообщение. Щелкните ссылку **Прочитать условия использования SupportAssist**, примите условия использования, нажмите кнопку **Сохранить** и повторите попытку.
 - Если приложение SupportAssist не сможет подключиться к Интернету, появится сообщение. Щелкните ссылки для поиска и устранения неисправностей, показанные ниже сообщения об ошибке, чтобы устранить проблему, а затем повторите попытку.
2. На странице «Моя учетная запись Dell **Вход**» выполните одно из следующих действий.
 - Если у вас уже есть Dell My Account и вы хотите войти с помощью одноразового секретного кода, выполните следующие действия.
 - a. Включите функцию **Секретный код для одноразового кода электронной почты**.
 - b. Введите адрес электронной почты и нажмите **Отправить секретный код**, чтобы получить секретный код на свой адрес электронной почты.
 - c. Введите секретный код и нажмите кнопку **Войти**.
 - Если у вас уже есть учетная запись Dell, введите учетные данные для нее и нажмите кнопку **Войти**.
 - Если у вас нет учетной записи «Моя учетная запись Dell», создайте учетную запись и войдите. См. [Создание учетной записи «Моя учетная запись Dell»](#) на стр. 14.

- Войдите, используя свою учетную запись в социальной сети. См. [Вход в систему с учетной записью социальной сети](#) на стр. 14.
3. На странице **Контактное лицо и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке.
 4. Выберите предпочтительные способ и время связи.
ПРИМЕЧАНИЕ: Предпочтительное время связи можно установить только для ПК с активными планами обслуживания Premium Support или Premium Support Plus в США или Канаде.
 5. Чтобы добавить дополнительный контакт, выберите **Добавить дополнительный контакт** и введите данные.
 6. Если вы не хотите, чтобы SupportAssist автоматически создавал запросы в службу поддержки, снимите флажок **Автоматически создавать запросы в службу поддержки**.
ПРИМЕЧАНИЕ: Автоматическое создание запросов на поддержку доступно только для ПК с планами сервисного обслуживания ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support и Premium Support Plus.
 7. Нажмите кнопку **Готово**.
 - Если сведения о доставке неверны, отображается сообщение о необходимости обновить сведения. Нажмите **Обновить и завершить**, чтобы обновить сведения.
 - Если сведения о доставке указаны верно, имя и фамилия отображаются в правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist.

Создание учетной записи «Моя учетная запись Dell»

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Действия

1. В разделе **Создание учетной записи** на странице **входа** «Моя учетная запись Dell» введите имя, фамилию, адрес электронной почты и пароль.
ПРИМЕЧАНИЕ: Пароль должен содержать одну прописную букву, одну строчную букву и одну цифру. Длина пароля должна быть в пределах 8–12 символов.
2. Повторно введите пароль.
3. Нажмите кнопку **Создать учетную запись**.
Будет создана учетная запись «Моя учетная запись Dell» и выполнен вход в SupportAssist.

Вход в систему с учетной записью социальной сети

Предварительные условия

- Вы должны войти в систему с правами администратора.
- Вы должны иметь действительную учетную запись на любой из следующих платформ социальных сетей:
 - Google Plus
 - Facebook

Действия

1. На странице **Вход** в разделе «Моя учетная запись Dell» нажмите нужный значок социальной сети.
2. На странице входа в соответствующую социальную сеть введите имя пользователя или адрес электронной почты и пароль в соответствующие поля.
3. Нажмите кнопку **Войти**.
Создается новая учетная запись «Моя учетная запись Dell» с учетными данными, введенными для входа в социальную сеть.

Обновление контактной информации и сведений о доставке

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist выберите **имя пользователя** и затем **Сведения о профиле**.
Отображается страница **Контактная информация и адрес доставки**.
2. Измените необходимые сведения и нажмите кнопку **Готово**.
 - Если сведения о доставке неверны, отображается сообщение о необходимости обновить сведения. Нажмите **Обновить и завершить**, чтобы обновить сведения.
 - Если сведения о доставке указаны правильно, откроется **главная** страница.

Использование другого профиля SupportAssist

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist выберите *имя пользователя* и затем **Использовать другой профиль**.
2. Нажмите кнопку **Продолжить**.
Текущий профиль деактивируется, доступ к сохраненным контактным данным и сведениям о догрузке удаляется, и отображается **Главная** страница. В правом верхнем углу пользовательского интерфейса SupportAssist появится ссылка для создания профиля. См. [Создание профиля SupportAssist](#) на стр. 13.

Настройка параметров Интернета

Предварительные условия


Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

Для использования автоматизированных функций технической поддержки SupportAssist ваш ПК должен быть подключен к Интернету. Можно настроить SupportAssist для подключения к Интернету напрямую или через прокси-сервер.

Действия

1. В правом верхнем углу пользовательского интерфейса SupportAssist щелкните значок параметров, нажмите **Параметры** и затем выберите **Интернет**.
2. Если SupportAssist может напрямую подключаться к Интернету, выберите **Подключение напрямую**.
3. Если для подключения SupportAssist к Интернету необходимо использовать прокси-сервер, выполните следующие действия.
 - a. Выберите **Подключение с помощью прокси-сервера**.
Откроется окно с параметрами прокси-сервера.
 - b. Введите адрес, номер порта, имя пользователя и пароль.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** В качестве номера порта можно ввести не более пяти цифр.
4. Нажмите **Сохранить**.
Параметры Интернета будут настроены, и появится **главная** страница.

Планирование сканирования и оптимизации

По умолчанию SupportAssist сканирует ПК для обнаружения обновлений драйверов и проблем с оборудованием, а также для определения необходимых оптимизаций. Частота сканирования по умолчанию зависит от плана сервисного обслуживания ПК.

Если во время сканирования обнаружены обновление драйвера, требующее немедленной установки, проблема с оборудованием, требующая немедленных действий, вирус или вредоносная программа, отображается соответствующее уведомление. Тип уведомления зависит от операционной системы, установленной на ПК. Если ваш ПК подключен к активному плану сервисного обслуживания ProSupport Plus или Premium Support Plus, SupportAssist автоматически оптимизирует ПК после сканирования.

Планирование автоматического сканирования и оптимизации

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

По умолчанию SupportAssist сканирует ПК для обнаружения обновлений драйверов и проблем с оборудованием, а также для определения необходимых оптимизаций. Частота сканирования по умолчанию зависит от плана обслуживания ПК. Если во время сканирования обнаружены обновление драйвера, требующее немедленной установки, проблема с оборудованием, требующая немедленных действий, вирус или вредоносная программа, отображается соответствующее уведомление. Тип уведомления зависит от операционной системы, установленной на ПК. Если ваш ПК подключен к активному плану сервисного обслуживания ProSupport Plus или Premium Support Plus, SupportAssist автоматически оптимизирует ПК после сканирования. Можно выбрать предпочтительное время, периодичность и день, когда приложение SupportAssist должно сканировать ПК.

Действия

1. В правом верхнем углу окна SupportAssist щелкните значок параметров, затем щелкните **Параметры** и выберите **Планирование сканирования и оптимизации**.
2. Убедитесь, что установлен флажок **Включить автоматическое сканирование системы и оптимизацию**.
3. Выберите время, частоту и день, когда следует запустить сканирование. Отображается дата следующего сканирования по расписанию.
4. Нажмите **Сохранить**.
Автоматическое сканирование и оптимизация будут запланированы, и появится **главная** страница.


Обновление SupportAssist вручную

Предварительные условия

- Вы должны войти в систему с правами администратора.
- У вас должен быть профиль SupportAssist. См. [Создание профиля SupportAssist](#) на стр. 13.



Об этой задаче

Обновление SupportAssist гарантирует доступ к новейшим возможностям SupportAssist на вашем ПК. Если доступна новая версия, приложение SupportAssist автоматически обновляется до новой версии. При необходимости вы также можете проверить наличие новой версии и обновить SupportAssist вручную.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Обновления SupportAssist недоступны для ПК, работающих под управлением операционной системы Windows 7.

Действия

1. В правом верхнем углу пользовательского интерфейса SupportAssist нажмите значок параметров и выберите **О программе**. SupportAssist автоматически проверяет наличие новых версий приложения.

- Если новой версии приложения нет, отображаются значок  и сообщение о том, что установлена последняя версия SupportAssist.
- Если доступна новая версия приложения SupportAssist, отображаются значок  и ссылка **Обновить сейчас**.

2. Щелкните ссылку **Обновить сейчас**.

Результат

Последняя версия SupportAssist будет загружена и установлена на ПК.

Уведомления

По умолчанию, SupportAssist отображает уведомления о проблемах с аппаратным и программным обеспечением, обновлениях драйверов, открытых запросах в службу технической поддержки, планах обслуживания и т. д.

Уведомления в пользовательском интерфейсе SupportAssist

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация об уведомлениях, которые отображаются при открытии приложения SupportAssist.

Таблица 4. Уведомления в пользовательском интерфейсе SupportAssist

Сценарий	Действие
Профиль SupportAssist не создан.	<ul style="list-style-type: none"> • Нажмите кнопку Закончить создание профиля, чтобы создать профиль SupportAssist. См. Создание профиля SupportAssist на стр. 13. • Нажмите кнопку Напомнить позже, чтобы просмотреть уведомление при повторном открытии приложения SupportAssist через 24 часа. • Нажмите кнопку Больше не напоминать, чтобы приложение SupportAssist больше не отображало это уведомление.
Служба технической поддержки Dell еще работает над вашей заявкой на обслуживание.	<ul style="list-style-type: none"> • Нажмите кнопку Проверить состояние онлайн, чтобы просмотреть состояние запроса на поддержку в Интернете. • Нажмите кнопку Заккрыть, чтобы скрыть уведомление.
Вы не оптимизировали ПК за последние 28 дней.	<ul style="list-style-type: none"> • Нажмите кнопку Запустить все, чтобы запустить все операции сканирования и оптимизации на ПК. • Нажмите кнопку Напомнить позже, чтобы просмотреть уведомление при повторном открытии приложения SupportAssist через 24 часа. • Нажмите кнопку Отмена, чтобы скрыть уведомление.
Срок действия вашего плана обслуживания ПК скоро истечет или уже истек.	<ul style="list-style-type: none"> • Нажмите кнопку Продлить, чтобы продлить срок действия плана обслуживания ПК. • Нажмите кнопку Напомнить позже, чтобы просмотреть уведомление при повторном открытии приложения SupportAssist через 24 часа. • Нажмите кнопку Больше не напоминать, чтобы приложение SupportAssist больше не отображало это уведомление.
Вы продлили план сервисного обслуживания ПК.	Нажмите ОК , чтобы скрыть уведомление.
Программа SupportAssist OS Recovery включена для вашего ПК.	<ul style="list-style-type: none"> • Нажмите Спасибо, понятно, чтобы приложение SupportAssist больше не отображало это уведомление. • Нажмите Подробнее, чтобы просмотреть <i>Руководство пользователя SupportAssist OS Recovery</i>.

Таблица 4. Уведомления в пользовательском интерфейсе SupportAssist (продолжение)

Сценарий	Действие
<p>Для вашего ПК предусмотрен план обслуживания Dell Software Support (DSS), и приложение SupportAssist обнаружило лишние файлы, проблемы с подключением к сети либо вирус или вредоносные программы на ПК.</p> <p>И ПРИМЕЧАНИЕ: План обслуживания DSS доступен для ПК XPS, Alienware, Inspiron и Inspiron серии G на территории США, с активным планом обслуживания Basic или с планом обслуживания, срок действия которого истек.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Щелкните Дополнительные сведения для получения дополнительной информации о плане сервисного обслуживания Dell Software Support. Нажмите кнопку Напомнить позже, если вы хотите, чтобы ПО SupportAssist уведомило о планах сервисного обслуживания позже. Нажмите Спасибо, понятно, чтобы приложение SupportAssist больше не отображало это уведомление.

Уведомления в центре уведомлений Windows





В SupportAssist отображаются уведомления в центре уведомлений Windows. В приведенной ниже таблице содержится сводная информация о различных типах уведомлений, которые отображает SupportAssist в центре уведомлений Windows.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомления в центре уведомлений Windows не отображаются на ПК с неизвестным состоянием гарантии.

Таблица 5. Уведомления в центре уведомлений Windows

Сценарий	Действие
В пользовательском интерфейсе Dell Data Assistant вы задали отложенную очистку старого компьютера после переноса данных на новый компьютер.	Щелкните это уведомление, чтобы открыть Dell Data Assistant или вернуться к нему позже.
В пользовательском интерфейсе SupportAssist вы задали отложенную очистку старого компьютера после переноса данных со старого компьютера на новый.	Кликните уведомление, чтобы открыть SupportAssist.
Во время сканирования по расписанию обнаружено срочное обновление драйвера.	Щелкните уведомление, чтобы открыть страницу со сведениями о драйвере. Инструкции по установке обновлений драйверов см. в разделе Установка обновлений драйверов на стр. 29.
Для проблем, обнаруженных во время сканирования вручную или сканирования по расписанию, необходимо создать заявку на обслуживание.	<p>В случае проблем с жестким диском, твердотельным накопителем, аккумулятором, клавиатурой, ОЗУ, мышью, оптическим приводом или видеоплатой выполните одно из следующих действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> Нажмите Подробнее, чтобы просмотреть подробные сведения о неполадке и создать заявку на обслуживание. Нажмите Напомнить завтра, чтобы просмотреть уведомление позже. <p>В случае проблем с другими компонентами выполните одно из следующих действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> Нажмите уведомление, чтобы просмотреть подробные сведения о проблеме. Нажмите Напомнить завтра, чтобы просмотреть уведомление позже.
Для проблем, обнаруженных во время сканирования вручную или сканирования по расписанию, необходимо заменить аппаратный компонент.	<p>В случае проблем с жестким диском, твердотельным накопителем, аккумулятором, клавиатурой, ОЗУ, мышью, оптическим приводом или видеоплатой выполните одно из следующих действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> Нажмите Заменить оборудование, чтобы просмотреть подробные сведения о неполадке и создать заявку на обслуживание. Нажмите Напомнить завтра, чтобы просмотреть уведомление позже.

Таблица 5. Уведомления в центре уведомлений Windows (продолжение)

Сценарий	Действие
	<p>В случае проблем с другими компонентами или истечения срока действия плана обслуживания выполните одно из следующих действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Нажмите Подробнее, чтобы просмотреть подробные сведения о неполадке. ● Нажмите Напомнить завтра, чтобы просмотреть уведомление позже.
<p>Для проблем с оборудованием, обнаруженных во время ручного сканирования или сканирования по расписанию, автоматически создается запрос в службу технической поддержки.</p>	<p>Никаких действий не требуется.</p>
<p>Во время сканирования вручную или сканирования по расписанию обнаружены потенциально нежелательные программы (ПНП).</p>	<p>Щелкните уведомление, чтобы просмотреть и удалить ПНП, которые были обнаружены в ходе сканирования. Инструкции по удалению ПНП см. в разделе Удаление потенциально нежелательных программ на стр. 36.</p>
<p>Во время сканирования вручную или сканирования по расписанию обнаружены вирусы или вредоносные программы.</p>	<p>Щелкните уведомление, чтобы просмотреть сведения о вирусах и вредоносных программах, обнаруженных в ходе сканирования.</p>
<p>Срок действия плана сервисного обслуживания ПК скоро истечет или уже истек.</p>	<p>Кликните уведомление, чтобы открыть SupportAssist. В пользовательском интерфейсе SupportAssist отображается ссылка для продления срока действия плана обслуживания.</p>
<p>Состояние запроса на поддержку, созданного для вашего ПК, было недавно обновлено.  ПРИМЕЧАНИЕ: Уведомление не отображается, если запрос на поддержку закрыт.</p>	<p>Щелкните уведомление, чтобы открыть SupportAssist и просмотреть состояние запроса на поддержку онлайн.</p>
<p>SupportAssist OS Recovery создает первую точку восстановления на вашем ПК.</p>	<p>Нажмите уведомление, чтобы просмотреть вариант восстановления системы на странице Поиск и устранение неисправностей.</p>
<p>Если для вашего компьютера предусмотрен сервисный план Dell Software Support (DSS), а ПО SupportAssist обнаружило лишние файлы, проблемы с подключением к сети либо вирус или вредоносные программы во время сканирования.  ПРИМЕЧАНИЕ: План обслуживания DSS доступен для ПК XPS, Alienware, Inspiron и Inspiron серии G на территории США с активным планом обслуживания Basic или с планом обслуживания, срок действия которого истек.</p>	<p>Кликните уведомление, чтобы открыть SupportAssist.</p>
<p>Для вашего ПК действует план обслуживания Premium Support Plus, и приложение SupportAssist автоматически выполнило сканирование и оптимизацию ПК.</p>	<p>Кликните уведомление, чтобы открыть SupportAssist.</p>
<p>Агент службы технической поддержки инициировал сеанс для удаленного сканирования и установки обновлений драйверов или для сканирования вашего ПК на предмет проблем с оборудованием.</p>	<p>Нажмите кнопку ОК для просмотра страницы Положения и условия Dell RemoteActions.</p> <p> ПРИМЕЧАНИЕ: Если удаленный сеанс выполнялся в течение последних двух часов, положения и условия не отображаются и агент службы технической поддержки может инициировать сканирование автоматически.</p> <p> ПРИМЕЧАНИЕ: Если на ПК включена служба Windows Focus Assist, уведомление не отображается.</p>

Баннеры на главной странице SupportAssist

Если срок действия плана обслуживания для вашего ПК скоро закончится или уже истек:


- В пользовательском интерфейсе SupportAssist отображается соответствующее уведомление.
- В центре уведомлений Windows отображается соответствующее уведомление.
- На **главной** странице SupportAssist отображается баннер.

Вы можете продлить план обслуживания или повысить его уровень, используя ссылки в уведомлении или баннере. Сведения об уведомлениях, отображаемых в пользовательском интерфейсе SupportAssist, см. в разделе [Уведомления в пользовательском интерфейсе SupportAssist](#) на стр. 17. Сведения об уведомлениях, отображаемых в центре уведомлений Windows, см. в разделе [Уведомления в центре уведомлений Windows](#) на стр. 18.

В следующей таблице описаны баннеры, которые отображаются на **главной** странице.

Таблица 6. Баннеры на главной странице SupportAssist

Сценарий	Действие
Если вы приобрели услугу Dell Migrate и не воспользовались переносом файлов и параметров в течение 90 дней.	Нажмите кнопку Да , чтобы перейти на главную страницу Dell Migrate.
Вы не вошли в систему в качестве администратора на ПК, на котором активирована услуга Dell Migrate.	Войдите в систему как администратор, чтобы перенести свои файлы и параметры.
До истечения срока действия плана обслуживания осталось 0–60 дней.	Нажмите кнопку Продлить , чтобы продлить план обслуживания через Интернет.
Срок действия плана обслуживания истек, и для плана доступно продление.	Нажмите кнопку Продлить , чтобы продлить план обслуживания через Интернет.
Срок действия плана обслуживания истек, и продление недоступно.	Нажмите кнопку Связаться с Dell , чтобы расширить или продлить план обслуживания.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность продления плана обслуживания через Интернет доступна только в США.

Отключение уведомлений SupportAssist

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

Вы можете отключить уведомления SupportAssist на вашем ПК. При этом SupportAssist продолжает отображать уведомления о проблемах с оборудованием и о срочных обновлениях драйверов, обнаруженных во время сканирования, даже если уведомления отключены.

Действия

1. В правом верхнем углу пользовательского интерфейса SupportAssist щелкните значок параметров, нажмите **Параметры** и выберите **Уведомления**.
2. Снимите флажок **Я хочу получать уведомления о проблемах с оборудованием и программным обеспечением, об обновлениях драйверов, о запросах в службу поддержки и другие уведомления для моего компьютера** и нажмите кнопку **Сохранить**.
Уведомления SupportAssist будут отключены, и появится **главная** страница.

Удаление SupportAssist

Предварительные условия

Перед удалением SupportAssist закройте пользовательский интерфейс приложения, если он открыт.

Действия

1. Выберите **Панель управления > Программы > Программы и компоненты**.
Откроется страница **Удаление или изменение программы**.
2. Щелкните **Dell SupportAssist** правой кнопкой мыши и выберите **Удалить**.
3. При отображении запроса подтвердить удаление нажмите **Да**.

Результат

Приложение Dell SupportAssist будет удалено.

Обзор сброса и восстановления системы

SupportAssist OS Recovery позволяет выполнить сброс или восстановление ПК. Можно запустить SupportAssist OS Recovery из пользовательского интерфейса SupportAssist для домашних ПК.

Сброс системы

Функция сброса системы позволяет выполнить сброс операционной системы ПК. Можно выполнить сброс операционной системы до заводских настроек или установить новейшую версию операционной системы. В зависимости от состояния ПК могут быть доступны следующие варианты.

- Сброс к заводским настройкам. Установите заводской образ на ПК, чтобы вернуть операционную систему в состояние, в котором она была на момент отгрузки ПК с завода Dell.
- Сброс и обновление. Скачайте и установите новейшую версию операционной системы на ПК вместе с важными драйверами и приложениями.

⚠ ОСТОРОЖНО: В процессе сброса окончательно удаляются все данные на жестком диске, а также удаляются все программы и драйверы, установленные на ПК. Перед сбросом системы рекомендуется создать резервную копию данных.

ℹ ПРИМЕЧАНИЕ: Если SupportAssist не удается найти заводской образ, установленный на ПК, отображается только вариант **Сброс и обновление**.

ℹ ПРИМЕЧАНИЕ: Вариант «Сброс и обновление» поддерживается не во всех системах. Список систем, в которых поддерживается эта функция, см. в таблице *Поддержка восстановления ОС с Dell SupportAssist* на странице документации [SupportAssist OS Recovery](#).

Восстановление системы

Функция восстановления системы позволяет выполнить мгновенный откат ПК к состоянию на предыдущий момент времени для решения проблем с загрузкой или других проблем с производительностью. Эта функция автоматически включается на ПК, если на жестком диске свободно не менее 50 Гбайт и доступна программа SupportAssist OS Recovery. Если на жестком диске ПК доступно менее 50 Гбайт, можно вручную включить эту функцию в SupportAssist или в параметрах на панели управления операционной системы.

ℹ ПРИМЕЧАНИЕ: При обнаружении критической проблемы с оборудованием на ПК функция восстановления системы становится недоступной до тех пор, пока не будет создана заявка на обслуживание.

Эта функция позволяет мгновенно вернуть ПК в состояние на предыдущий момент времени. Восстановление ПК может помочь в решении проблем, вызванных вирусами или вредоносными программами, повреждением реестра или системных файлов, а также проблем с исправлениями операционной системы или драйверами.

ℹ ПРИМЕЧАНИЕ: Эта функция не обеспечивает полную защиту файлов программ. Сторонние приложения (не Dell), установленные на ПК, могут быть удалены при возврате ПК к предыдущей точке восстановления.

Сброс ПК к заводским настройкам

Предварительные условия

- Вы должны иметь права администратора на данном ПК.
- Необходимо подключить ПК к розетке.

Об этой задаче

Функция **Сброс к заводским настройкам** восстанавливает операционную систему и приложения по умолчанию до состояния, в котором они были на момент отгрузки ПК с завода Dell.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите к разделу **Поиск и устранение неисправностей > Удалить все данные и восстановить исходное состояние моего ПК**, а затем нажмите **Выполнить сброс ПК**.
2. Нажмите **Да, перезагрузить**.
ПК перезапустится, и появится пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery.

Следующие действия

Выполните действия, приведенные в разделе **Сброс компьютера к заводскому состоянию** в *руководстве пользователя Dell SupportAssist OS Recovery* на странице документации [SupportAssist OS Recovery](#).

Сброс ПК и обновление операционной системы

Предварительные условия

- Необходимо подключить ПК к розетке.
- ПК должен иметь активное подключение к Интернету.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите к разделу **Поиск и устранение неисправностей > Удалить все данные и восстановить исходное состояние моего ПК**, а затем нажмите **Выполнить сброс ПК**.
2. Нажмите **Да, перезагрузить**.
ПК перезапустится, и появится пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery.

Следующие действия

Выполните действия, приведенные в разделе **Сброс компьютера и обновление операционной системы** в *руководстве пользователя Dell SupportAssist OS Recovery* на странице документации [SupportAssist OS Recovery](#).


Настройка параметров восстановления системы

Предварительные условия

На ПК должна быть доступна программа SupportAssist OS Recovery 5.1 или более поздней версии.

Об этой задаче

Настройка параметров восстановления системы позволяет выбрать объем дискового пространства, который необходимо выделить для хранения резервных копий для восстановления системы.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если на жестком диске ПК свободно менее 12 Гбайт, новые резервные копии для восстановления системы не создаются.

Действия

1. Откройте SupportAssist, нажмите значок настройки и выберите **Параметры**.
2. Нажмите **Восстановление системы**.
Отобразятся параметры восстановления системы.
3. Выберите объем дискового пространства, который требуется выделить для хранения моментальных снимков для восстановления системы, например 15 Гбайт.
4. Нажмите **Сохранить**.

Восстановление ПК

Об этой задаче

Функция восстановления ПК позволяет выполнить диагностику и устранение неполадок, которые могут возникнуть перед загрузкой операционной системы ПК. Она проверяет и исправляет таблицу разделов, файл запуска и состояние операционной системы Windows.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите к разделу **Поиск и устранение неисправностей** > **Восстановить мой ПК с помощью функции восстановления системы** и нажмите **Запустить восстановление системы**.
2. Нажмите **Да, перезапустить**.
ПК перезапустится, и появится пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery.
 - Если неполадка успешно устранена, отображается статус **Все восстановлено**. Нажмите **ГОТОВО**.
 - Если устранить неполадку невозможно или не удалось выполнить восстановление, отображается сообщение об ошибке. Нажмите **ВАРИАНТЫ СБРОСА**, чтобы выполнить сброс операционной системы ПК. См. [Обзор сброса и восстановления системы](#) на стр. 22.

Обзор услуги Dell Migrate

Dell Migrate — это услуга по требованию, позволяющая безопасно переносить личные файлы и настройки на ваш ПК Dell с любого другого ПК, работающего под управлением операционной системы Windows 8.1 или более новой. После миграции данных можно очистить и сбросить старый ПК, например, перед тем как продать его, подарить или начать использовать в качестве рабочего. Чтобы приобрести услугу Dell Migrate для вашего ПК, перейдите к разделу <https://www.dell.com/Migrate>.

Услуга Dell Migrate доступна только для ПК Inspiron, серии G, XPS и Alienware в некоторых регионах. Перечень поддерживаемых регионов см. в разделе **Поддерживаемые языковые стандарты** в *руководстве пользователя Dell Migrate* на странице документации [Dell Data Assistant](#).

В этом документе термин данные относится к файлам и параметрам, для которых требуется выполнить перенос. Термин старый ПК относится к компьютеру, с которого переносятся данные, а новый ПК — к компьютеру Dell компьютеру, на который переносятся данные.

Dell Migrate позволяет перенести личные файлы, например: документы, фотографии, музыку, видеозаписи и т. д. В следующей таблице приведены параметры, которые можно перенести.

Таблица 7. Типы параметров, которые можно перенести с помощью Dell Migrate

Тип	Настройки
Дата и время	<ul style="list-style-type: none"> ● Дополнительный календарь и часы ● Региональные настройки пользователя
Персонализация	<ul style="list-style-type: none"> ● Обои рабочего стола ● Параметры Проводника <ul style="list-style-type: none"> ○ Общие параметры ○ Представления папок ○ Расширенные настройки ● Панель задач ● Настройки цвета
Аппаратное обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> ● Телефон и модем ● Параметры и учетные записи факсов
Закладки	<ul style="list-style-type: none"> ● Избранное в Internet Explorer ● Закладки, сохраненные в Google Chrome, Mozilla Firefox и Microsoft Edge версии 79 или более поздней
Управление учетными записями пользователей	<ul style="list-style-type: none"> ● Свойства мыши <ul style="list-style-type: none"> ○ Основные и дополнительные кнопки ○ Схемы указателей мыши ● Клавиатура <ul style="list-style-type: none"> ○ Задержка при повторном вводе символов ○ Скорость повторного ввода символов ○ Частота мерцания курсора ● Звуки ПК <ul style="list-style-type: none"> ○ Воспроизведение ○ Связь ○ Звуковая тема ● Игры
Специальные возможности	<ul style="list-style-type: none"> ● Высокая контрастность ● Экранная лупа ● Цветовые фильтры ● Клавиши-переключатели, залипание клавиш и параметры фильтрации клавиш для клавиатуры.

Перенос данных со старого ПК на новый

Предварительные условия

Убедитесь в следующем:

- Для нового компьютера доступна услуга «Миграция Dell». Для получения инструкций по покупке перейдите к разделу <https://www.dell.com/Migrate>.
- На старом ПК должна быть установлена операционная система Windows 8.1 или более поздней версии.
- На новом ПК должна быть установлена 64-разрядная операционная система Windows 10 RS4 или более поздней версии.
- Оба ПК подключены к розетке.
- Вы вошли в систему на старом и новом ПК в роли администратора.
- Оба ПК подключены к одной и той же локальной сети.
- На новом ПК имеется достаточно свободного места на диске.
- Старый и новый ПК должны иметь одинаковые языковые стандарты системы.

Действия


1. На старом ПК выполните следующие действия.


- a. Перейдите на страницу <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Скачайте и запустите файл `Dell Data Assistant.exe`.
Будет установлено приложение Dell Data Assistant, и на рабочем столе будет создан ярлык.
- c. Откройте Dell Data Assistant и нажмите кнопку **Начать работу**.

Если ваш компьютер подключен к общедоступной сети, вам будет предложено подтвердить, что вы доверяете этой сети и хотите продолжить процесс миграции. Чтобы продолжить, нажмите кнопку **Доверять сети**.


Dell Data Assistant проверяет, есть ли в той же локальной сети целевой ПК с поддержкой Dell Migrate. При обнаружении нового компьютера отображается проверочный код.

2. На старом ПК выполните следующие действия.

- a. Откройте SupportAssist и щелкните .
- b. В нижнем левом углу нажмите кнопку **Перейти сейчас**.
- c. На главной странице Dell Migrate нажмите кнопку **Начать работу**.
 - Dell Migrate выполнит проверку подключенного к той же локальной сети старого компьютера на котором запущена программа Dell Data Assistant.
 - Вкладки **Поиск и устранение неисправностей**, **Журнал** и **Получение поддержки** будут отключены.
- d. Введите проверочный код, который отобразится на старом ПК.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если на новом ПК установлено приложение SupportAssist для домашних ПК версии 3.9, необходимо использовать исполняемый файл Dell Data Assistant только версии 1.1 или новее.

Если проверка кода прошла, ваши ПК будут связаны, а Dell Data Assistant выполнит сканирование старого компьютера для переноса данных.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы вошли в систему с использованием учетных записей разных пользователей на старом и новом ПК, вам будет предложено подтвердить продолжение. Нажмите кнопку **Продолжить**, чтобы выполнить перенос данных. Во время миграции переносятся только данные учетной записи пользователя, для которой выполнен вход на старом компьютере.


3. Выполните одно из следующих действий на новом ПК.

- Выберите **Перенести все**, чтобы перенести все файлы и настройки со старого ПК на новый.
- Выберите **Разрешить выбор объектов для переноса**, чтобы выбрать файлы и настройки для переноса, а не переносить все.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если на основном жестком диске нового ПК недостаточно места для переноса всех файлов, вариант **Перенести все** не отображается. По возможности необходимо выбрать другой диск с достаточным объемом свободного пространства или выбрать для переноса только наиболее важные файлы.


4. По умолчанию на основной диск нового компьютера переносятся все файлы и параметры. Если на новом компьютере несколько дисков, выполните следующие действия, чтобы вручную выбрать диск, на который будут перенесены данные.

- a. На левой панели нажмите **Изменить**.
- b. Выберите требуемый диск и щелкните **Применить**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если на старом компьютере несколько дисков, а на новом компьютере только один, то для каждого диска в расположении по умолчанию создается отдельная папка, например Migration_D_Drive.




5. Щелкните **Перенести сейчас**.

Если на новом компьютере другие приложения запущены, будет предложено закрыть их и продолжить или отменить процесс миграции.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Не закрывайте Dell Data Assistant и не нажимайте **Отмена** на старом ПК во время переноса.

6. После завершения процесса миграции выполните одно из указанных ниже действий.

- Если все данные были перенесены успешно, нажмите кнопку **Готово**.
- Если некоторые данные не были перенесены, нажмите **Показать пропущенные файлы**, просмотрите и выберите данные, которые необходимо перенести, и нажмите кнопку **Повтор**.

7. При необходимости нажмите , чтобы отправить отзыв, значок , чтобы перенести еще данные с другого компьютера или учетной записи пользователя, или нажмите , чтобы получить информацию об очистке старого компьютера.

8. Нажмите **Заккрыть**.

Откроется **Главная** страница. Дополнительные сведения об услуге Dell Migrate см. в *руководстве пользователя Dell Migrate* на странице документации [Dell Data Assistant](#).

Следующие действия

Чтобы очистить и сбросить старый компьютер, нажмите **Очистить этот компьютер** в пользовательском интерфейсе Dell Data Assistant. См. [Очистка и сброс старого ПК](#) на стр. 27.

Очистка и сброс старого ПК

Предварительные условия

Убедитесь в следующем:

- Для нового компьютера доступна услуга «Миграция Dell». Для получения инструкций по покупке перейдите к разделу <https://www.dell.com/Migrate>.
- На старом ПК должна быть установлена операционная система Windows 8.1 или более поздней версии.
- Ваш старый ПК подключен к электрической розетке.
- Вы вошли в систему на старом ПК в роли администратора.
- На старом ПК не запущено никаких приложений.
- Функция BitLocker на старом компьютере отключена.


Действия

1. Если вы уже выполнили перенос данных на новый компьютер, выполните следующие действия на старом компьютере.

a. Откройте Dell Data Assistant.

b. Выберите **Очистить этот компьютер**.

- Если к компьютеру подключен внешний жесткий диск, отобразится сообщение о том, что данные на внешнем жестком диске не будут удалены. Извлеките жесткий диск и нажмите кнопку **Продолжить**.
- Если на старом компьютере обнаружено несколько учетных записей пользователей, вам будет предложено подтвердить, что вы хотите продолжить очистку и сброс компьютера. Для продолжения нажмите кнопку **Продолжить**.

 **ОСТОРОЖНО:** Если нажать кнопку **Продолжить** без миграции данных для других учетных записей пользователей, данные этих учетных записей также будут удалены.

- При обнаружении проблемы с жестким диском отображается сообщение — вы должны подтвердить, что следует продолжить. Для продолжения нажмите кнопку **Продолжить**.
- Если ваш ПК совместим с Dell SupportAssist OS Recovery версии 5.3 или более поздней, отображается один из следующих вариантов сброса.
 - **Перезагрузка для запуска сброса Dell** — перезагрузка ПК и отображение пользовательского интерфейса Dell SupportAssist OS Recovery. Выберите нужный вариант восстановления и следуйте инструкциям на экране для завершения процесса очистки и сброса.
 - **Запуск сброса Windows** — отображение вариантов сброса Windows. Выберите нужный вариант и следуйте инструкциям на экране для завершения процесса очистки и сброса.

2. Если вы еще не выполнили перенос данных на новый компьютер, выполните следующие действия.
 - a. На старом компьютере откройте Dell Data Assistant и нажмите **Начать работу**.
 - b. На новом ПК запустите процесс миграции. Инструкции по миграции данных см. в разделе [Перенос данных со старого ПК на новый](#) на стр. 26.
3. Если вы не хотите стирать старый компьютер сейчас, нажмите кнопку **Напомнить позже**, выберите время, когда вы хотите получать уведомление, и нажмите кнопку **ОК**.

Общие сведения о драйверах и загружаемых файлах

Обновление драйверов помогает улучшить производительность ПК и устранить риски безопасности. По умолчанию SupportAssist сканирует ПК каждую неделю, чтобы определить доступные обновления для драйверов и приложений Dell, установленных на ПК. При необходимости можно настроить частоту, с помощью которой SupportAssist будет выполнять сканирование.

SupportAssist классифицирует обновления по уровню серьезности: **Срочные**, **Безопасность**, **Рекомендуемые** и **Необязательные**.

ПРИМЕЧАНИЕ: В этом документе термин «драйвер» относится к BIOS, драйверам, микропрограмме и приложениям Dell, установленным на вашем ПК.

Классификация обновлений по важности

SupportAssist распределяет обновления по уровням важности следующим образом.

- **Срочные** — обновления, которые необходимо установить.
- **Безопасность** — обновления, которые позволят предотвратить возможные угрозы безопасности ПК.
- **Рекомендуемые** — обновления, которые могут повысить производительность ПК.
- **Опционально**

ПРИМЕЧАНИЕ: Если доступно срочное или рекомендуемое обновление, отображается уведомление. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#) на стр. 17.

Установка обновлений драйверов

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.


Об этой задаче


SupportAssist сканирует ПК и заблаговременно предлагает доступные обновления для драйверов и приложений Dell, установленных на ПК. Перед установкой обновления драйвера SupportAssist автоматически создает точку восстановления. С помощью точки восстановления можно удалить обновление драйвера и вернуть ПК в предыдущее состояние. В заданный момент времени SupportAssist может сохранить только три точки восстановления. При создании новой точки восстановления самая старая точка восстановления автоматически удаляется.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если вы установите более новую версию BIOS, то не сможете удалить обновление.

ПРИМЕЧАНИЕ: В операционной системе Windows создание точек восстановления по умолчанию отключено. Чтобы приложение SupportAssist могло создать точку восстановления, необходимо включить настройку создания точек восстановления в Windows.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Получение драйверов и загрузки** нажмите кнопку **Выполнить**.
 - Если для вашего ПК доступны обновления, на плитке **Получение драйверов и загружаемых материалов** отображаются тип и количество доступных обновлений.

- Если приложение SupportAssist не может обнаружить обновления для вашего ПК, отображается соответствующее сообщение.
- Щелкните ссылку **Обновить сейчас**.
Откроется страница «Драйверы».
 - Выберите обновления, которые следует установить, и нажмите кнопку **Установить**.
 - ПРИМЕЧАНИЕ:** Некоторые обновления драйверов необходимо установить вместе с одним или несколькими другими драйверами для правильной работы. Необходимо выбрать все такие зависимые драйверы и нажать кнопку **Установить**.
 - Для обновлений, которые устанавливаются автоматически, в столбце **Состояние** отображаются  и состояние **Готово**.
 - Если обновление должно быть установлено вручную, то после завершения загрузки в столбце **Состояние** отображается ссылка **Установить**. Чтобы установить обновление, нажмите **Установить**.
 - ПРИМЕЧАНИЕ:** Может понадобиться перезапустить ПК, чтобы завершить установку некоторых драйверов.
 - Нажмите кнопку **Готово**.
Откроется **Главная** страница. Количество установленных драйверов отображается на главной странице и странице **Журнал**.
 - Если для установки обновления требуется перезагрузка, нажмите кнопку **Перезагрузить сейчас**, чтобы перезагрузить ПК немедленно.
Перед перезапуском вам будет предложено сохранить файлы и закрыть все приложения.
 - Нажмите кнопку **Перезагрузить**.
ПК будет автоматически перезагружен для завершения установки.

Удаление обновлений драйверов

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

При возникновении проблем с ПК после обновления драйвера удалите обновление и верните ПК в предыдущее состояние.

Действия

- Откройте SupportAssist и щелкните **Журнал**.
- На странице **Журнал** щелкните соответствующую ссылку **Восстановление системы**.
На экране появляется сообщение о том, что ПК будет восстановлен в состояние на момент создания точки восстановления.
- Нажмите кнопку **Восстановить**.
ПК будет автоматически перезагружен для удаления обновления.

Уведомления плитки «Получение драйверов и загрузки»

В следующей таблице представлено описание различных уведомлений о состоянии, которые отображаются на плитке **Получение драйверов и загрузки**.

Таблица 8. Уведомления плитки «Получение драйверов и загрузки»




Значок плитки	Тип обновления	Описание
	Доступны необязательные обновления или нет доступных обновлений	Доступны необязательные обновления или доступные обновления отсутствуют.

Таблица 8. Уведомления плитки «Получение драйверов и загрузки» (продолжение)

Значок плитки	Тип обновления	Описание
	Рекомендуемые	Доступны только рекомендуемые обновления.
	Срочные или Безопасность	Доступны только срочные обновления, обновления системы безопасности или несколько типов обновлений.

Сканирование оборудования




С помощью сканирования оборудования вы можете определить проблемы с оборудованием в вашем ПК. По умолчанию SupportAssist сканирует оборудование ПК один раз в месяц, чтобы выявить проблемы с оборудованием. Для выявления проблемы с оборудованием также можно вручную выполнить следующие действия:

- Сканирование отдельных компонентов оборудования
- Быстрое сканирование оборудования
- Запуск нагрузочного тестирования

ПРИМЕЧАНИЕ: Если окно SupportAssist было свернуто во время сканирования, то при обнаружении проблемы отображается уведомление на плитке **Сканирование оборудования**. Уведомления сохраняются на плитке до семи дней. Если вы не создадите заявку на обслуживание для проблемы в течение семи дней, уведомление исчезнет.

Для некоторых проблем с оборудованием над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление. Оповещение, отображаемое на плитке, зависит от уровня серьезности проблемы с оборудованием. В следующей таблице описаны различные уведомления о состоянии, которые отображаются на плитке **Сканирование оборудования** при обнаружении проблемы во время быстрого сканирования оборудования или нагрузочного тестирования ПК.

Таблица 9. Уведомления плитки «Сканирование оборудования»

Значок ПК	Статус	Описание
	Нормальное	Не были обнаружены проблемы с оборудованием.
	Предупреждение Если обнаружено предупреждение, плитки оптимизации ПК становятся неактивными. Чтобы сделать плитки активными, нажмите ОК .	Обнаружена аппаратная неполадка некоторого компонента, но не модуля памяти или жестких дисков.
	Критическое При обнаружении критической проблемы с оборудованием все плитки оптимизации ПК становятся неактивными до тех пор, пока не будет создан запрос на поддержку.	Обнаружена проблема с оборудованием модуля памяти или жестких дисков.

Сканирование отдельных компонентов оборудования

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

SupportAssist позволяет выполнить сканирование отдельного компонента оборудования, установленного на ПК. Действия для запуска сканирования зависят от выбранного компонента оборудования.


Следующие шаги можно применить к сканированию жесткого диска.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.



2. Выберите **Я хочу выполнить поиск и устранение неисправностей на ПК** и **Я хочу проверить определенный компонент оборудования**.

Отображается список компонентов оборудования, которые доступны на ПК.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы обновить список отображаемых компонентов оборудования, нажмите ссылку **Обновить список оборудования**.

3. В разделе **Устройства хранения данных** выберите **Жесткий диск**.
4. Выберите тип проверки и нажмите кнопку **Запустить проверку**.

Результат

- Если проблем не обнаружено, отображаются состояние **Пройдено** и значок .
- При обнаружении проблемы, которая не требует создания запроса в службу поддержки, отображаются состояние **Сбой** и значок .
- Если обнаружена проблема и необходимо создать запрос на поддержку, отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании](#) на стр. 40.

Быстрое сканирование оборудования


Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

Быстрое сканирование ПК для обнаружения проблем с компонентами оборудования, такими как жесткий диск, процессор, модуль памяти и т. д.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Сканирование оборудования** нажмите **Выполнить**.

Результат

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема и необходимо создать запрос на поддержку, плитки оптимизации становятся недоступными, и отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании](#) на стр. 40.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания запроса в службу технической поддержки, над плитками отображается название проблемы, на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление, и плитки оптимизации недоступны. Чтобы сделать плитки активными, нажмите **ОК**.


Запуск нагрузочного тестирования

Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.

Об этой задаче

Нагрузочное тестирование обнаруживает проблемы в таких компонентах, как материнская плата ПК, оптические дисководы и камера. Она также определяет проблемы в компонентах, проверенных во время быстрого сканирования.

 **ОСТОРОЖНО:** Во время нагрузочного тестирования экран может мигать и работа на ПК может быть невозможна.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
2. Выберите **Я хочу выполнить поиск и устранение неполадок на ПК**, а затем нажмите **Я хочу сканировать весь компьютер**.
3. Нажмите кнопку **Запуск**.
Появится сообщение о том, что необходимо сохранить файлы и закрыть все приложения.
4. Сохранив все файлы и закрыв все приложения, нажмите кнопку **ОК**, чтобы запустить тест.
Во время тестирования над плитками отображается название выполняемой задачи, а ход сканирования отображается на плитке **Сканирование оборудования**.

Результат

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема и необходимо создать запрос в службу технической поддержки, плитки оптимизации становятся недоступными, и отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании](#) на стр. 40.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания запроса в службу технической поддержки, над плитками отображается название проблемы, на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление, и плитки оптимизации недоступны. Чтобы сделать плитки активными, нажмите **ОК**.

Оптимизация ПК

SupportAssist помогает оптимизировать ваш ПК, выполняя серию диагностических тестов для выявления изменений файлов и параметров ПК. Оптимизация SupportAssist помогает увеличить скорость работы ПК, освободить дисковое пространство и обеспечить стабильную работу ПК за счет следующих действий:


- Очистка временных файлов
- Настройка производительности
- Оптимизация сети
- Удаление вирусов, вредоносных программ и потенциально нежелательных программ (ПНП)

Очистка файлов


Об этой задаче

SupportAssist удаляет повторяющиеся файлы, временные папки и прочий ненужный мусор с вашего ПК.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Очистка файлов** нажмите **Выполнить**.

Во время оптимизации над плитками отображается имя выполняемой задачи, а на плитке — ход сканирования.

 **ОСТОРОЖНО:** При отмене оптимизации во время ее выполнения откат выполненных изменений не производится.

Результат


Объем освобожденного пространства на жестком диске также отображается на плитке **Очистка файлов**, странице **Главная** и странице **Журнал**.

Настройка производительности ПК


Об этой задаче

SupportAssist корректирует параметры питания, реестр и выделение памяти, чтобы максимально увеличить быстродействие ПК.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Настройка производительности** нажмите **Выполнить**.

Во время оптимизации над плитками отображается имя выполняемой задачи, а на плитке — ход сканирования.

 **ОСТОРОЖНО:** При отмене оптимизации во время ее выполнения откат выполненных изменений не производится.

Результат


По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.

Оптимизация сети


Об этой задаче

SupportAssist обновляет параметры ПК для поддержания эффективности и надежности сети.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Оптимизация сети** нажмите **Выполнить**.

Во время оптимизации над плитками отображается имя выполняемой задачи, а на плитке — ход сканирования.

 **ОСТОРОЖНО:** При отмене оптимизации во время ее выполнения откат выполненных изменений не производится.


Результат


По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.


Удаление вирусов и вредоносных программ

Об этой задаче


SupportAssist изолирует и удаляет файлы, зараженные вирусами и вредоносными программами, для поддержания защиты ПК. Приложение также обнаруживает потенциально нежелательные программы (ПНП), установленные на вашем ПК.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Функция удаления вирусов и вредоносных программ доступна для ПК с активными планами обслуживания ProSupport Plus, Premium Support Plus или Dell Software Support.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Функция удаления вирусов и вредоносных программ доступна для ПК с активными планами обслуживания ProSupport Plus или Premium Support Plus.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** нажмите **Просмотр**.

Во время оптимизации над плитками отображается имя выполняемой задачи, а на плитке — ход сканирования.

 **ОСТОРОЖНО:** При отмене оптимизации во время ее выполнения откат выполненных изменений не производится.

Результат

- Количество удаленных вирусов и вредоносных программ отображается на плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** на **главной** странице и на странице **Журнал**.
- Если на ПК обнаружены ПНП, количество обнаруженных ПНП отображается на плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ**. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#) на стр. 36.

Удаление потенциально нежелательных программ


Предварительные условия

Вы должны войти в систему с правами администратора.


Об этой задаче

Потенциально нежелательные программы (ПНП) — это программы, которые устанавливаются в фоновом режиме при установке приложения. ПНП снижают производительность ПК или отображают нежелательную рекламу.

SupportAssist обнаруживает ПНП на ПК во время ручного или автоматического сканирования ПК на наличие вирусов и вредоносных программ. При обнаружении ПНП значок плитки **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается красным цветом, а на плитке отображается количество обнаруженных ПНП. Вы можете просмотреть и удалить ПНП, обнаруженные на вашем ПК.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если ПНП были обнаружены во время автоматического сканирования, отображается соответствующее уведомление. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#) на стр. 17.

Действия

1. Откройте SupportAssist.
2. На плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** нажмите **Просмотр**.
Отображается страница со сведениями о ПНП.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию выбраны все ПНП. Вы можете просмотреть список и снять флажки для ПНП, которые не нужно удалять с ПК.
3. При необходимости для просмотра информации о ПНП нажмите ссылку **Для получения дополнительной информации перейдите по этой ссылке**.
4. Нажмите кнопку **Удалить**, а затем **Подтвердить**.
Выбранные ПНП будут удалены с данного ПК.
5. Нажмите кнопку **ОК**.

Результат



Число удаленных ПНП отображается на **главной** странице и на странице **Журнал**.

Запуск всех операций сканирования и оптимизации ПК

Об этой задаче

Запустите полное сканирование ПК, чтобы определить проблемы с оборудованием, необходимые оптимизации, а также обновления драйверов или приложений Dell, установленных на ПК.

Действия

1. Выполните одно из следующих действий:
 - Откройте SupportAssist и нажмите кнопку **Запустить сейчас**.
 - Откройте SupportAssist, щелкните значок  и выберите **Запустить все**.Во время оптимизации над плитками отображается имя выполняемой задачи, а на плитке — ход сканирования.
 **ОСТОРОЖНО:** При отмене оптимизации во время ее выполнения откат выполненных изменений не производится.
- При отсутствии проблем и обновлений на каждой плитке отображается соответствующее уведомление. На **главной** странице отображаются освобожденный объем пространства на жестком диске и количество вирусов или вредоносных программ, которые были удалены.
- Если во время сканирования обнаружены обновления драйверов или приложений, на плитке **Драйверы и загружаемые компоненты** отображается тип обновления и количество доступных обновлений. Инструкции по установке этих обновлений см. в разделе [Установка обновлений драйверов](#) на стр. 29.
- Если обнаружена проблема с оборудованием и необходимо создать запрос в службу поддержки, отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании](#) на стр. 40.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания запроса в службу поддержки, над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление после завершения сканирования.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Тип уведомления на этой плитке зависит от уровня серьезности проблемы с оборудованием. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#) на стр. 17. Чтобы скрыть уведомление о проблемах, нажмите **ОК**.

- При обнаружении потенциально нежелательных программ на плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается уведомление. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#) на стр. 36.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Сведения обо всех операциях сканирования и оптимизации на ПК можно просмотреть на странице **Журнал**.

2. Если проблема сохраняется, нажмите **Все еще требуется помощь**, чтобы вручную создать заявку на обслуживание.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Создание запроса в службу технической поддержки вручную доступно только для ПК с планами сервисного обслуживания Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus и ProSupport Plus.

Откроется страница для создания запроса в службу технической поддержки. Инструкции по созданию вручную запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса в службу поддержки вручную](#) на стр. 41.

Обзор виртуального помощника

Используйте виртуальный помощник на любой странице для поиска и устранения неисправностей ПК, таких как замедление работы и аппаратные неполадки, или для общения с сотрудником службы технической поддержки Dell в режиме чата. Для поиска и устранения неисправности виртуальный помощник может предложить обновить драйверы, выполнить оптимизацию или при необходимости создать заявку на обслуживание.


Используя ключевые слова или фразы, которые вы вводите в чате, виртуальный помощник распознает ваше намерение и предлагает ссылки на статьи базы знаний, видеоруководства или инструкции по поиску и устранению неисправностей. Если виртуальному помощнику не удалось понять ваше намерение, он отображает различные категории проблем, которые могли возникнуть на ПК. При выборе категории проблем отображается соответствующее решение или ссылки на инструкции по поиску и устранению неисправностей. Если проблема не понята или не решена, происходит перенаправление к агенту службы технической поддержки Dell.

Вы можете просматривать прошлые расшифровки чата, подробности выполненных действий и проверять статус заявки на обслуживание на странице **Журнал**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** В настоящее время виртуальный помощник доступен не во всех регионах и не на всех языках.

Устранение неполадок поддерживается для следующих проблем или компонентов компьютера:

- Проблемы со звуком
- Адаптер
- Аккумулятор
- Дисплей
- Шум вентилятора
- Микрофон
- Активация Microsoft Office
- Производительность ПК

Чтобы использовать виртуальный помощник, нажмите  в правом нижнем углу интерфейса пользователя SupportAssist, а затем нажмите **Начать чат**.

Создание запроса в службу поддержки

SupportAssist ведет регулярный мониторинг вашего ПК, выявляя проблемы с аппаратным или программным обеспечением, и позволяет предпринять упреждающие меры. Если в вашем ПК будет обнаружена проблема, SupportAssist предоставит вам возможность создать запрос на поддержку и отправить его в службу технической поддержки Dell. В зависимости от плана сервисного обслуживания вашего ПК SupportAssist может автоматически создать запрос на поддержку для этой проблемы.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возможность автоматического создания запроса на поддержку недоступна для ПК с истекшим сроком гарантийного обслуживания.

Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании

Предварительные условия

В операционных системах с номером сборки 16299 или выше требуются права администратора на ПК. Чтобы просмотреть номер сборки для вашей операционной системы, см. [Часто задаваемые вопросы](#) на стр. 49.

Об этой задаче


Если необходимо создать заявку на обслуживание для решения проблемы, обнаруженной в ходе вручную запущенного или автоматического сканирования, плитки оптимизации ПК и ссылки для поиска и устранения неисправностей оборудования будут неактивны на странице **Поиск и устранение неисправностей**. Если пользовательский интерфейс SupportAssist свернут во время сканирования, на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление. Если пользовательский интерфейс SupportAssist открыт, отображается страница с подробными сведениями о проблеме.

Действия

1. Откройте SupportAssist.

2. Нажмите кнопку **Исправить сейчас**.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если у вас нет прав администратора на ПК и профиль SupportAssist не создан, отображается соответствующее сообщение. В этом случае войдите в систему в качестве администратора, создайте профиль и повторите попытку.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если на плитке отображается , нажмите кнопку **ОК** и создайте заявку на обслуживание позже. После нажатия кнопки **ОК** плитки оптимизации ПК и ссылки на странице **Поиск и устранение неисправностей** становятся доступными.

Отображается страница со сведениями о проблеме.


ПРИМЕЧАНИЕ: В определенных регионах для ПК XPS, Inspiron и Alienware с истекшим сроком действия плана обслуживания отображается ссылка на приобретение компонента оборудования.

3. Нажмите кнопку **Далее**.

- Если приложение SupportAssist не сможет подключиться к Интернету, появится сообщение. Щелкните ссылки для поиска и устранения неисправностей, отображаемые внизу сообщения, чтобы устранить проблему, а затем повторите попытку.
- Если вы еще не создали профиль SupportAssist, отображается страница **Вход** «Моя учетная запись Dell». Чтобы продолжить, создайте профиль SupportAssist и нажмите кнопку **Готово**.
- Если вы уже создали профиль SupportAssist, отображаются контактная информация и адрес доставки. Если вы хотите обновить контактную информацию и адрес доставки, нажмите **Изменить**, внесите необходимые изменения и затем нажмите **Готово**.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если у вас нет прав администратора на данном ПК, вы не сможете изменить контактную информацию и адрес доставки.

4. На странице со сводкой проблемы нажмите кнопку **Готово**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Вы можете просматривать подробные сведения и отслеживать состояние запроса в службе поддержки на странице **Журнал**.

Откроется представление плиток на **главной** странице. На плитке **Сканирование оборудования** отображается состояние **Запрос в службу технической поддержки открыт**.


Создание запроса в службу поддержки вручную

Об этой задаче

В зависимости от подключенного плана сервисного обслуживания вы можете вручную создать запрос на поддержку для решения проблем с оборудованием или программным обеспечением, которые не были обнаружены приложением SupportAssist. Дополнительные сведения о возможностях SupportAssist для различных планов обслуживания см. в разделе [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#) на стр. 6.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. Щелкните **Создать запрос на поддержку**.
 - Если операции сканирования и оптимизации SupportAssist не выполнялись в течение последних 24 часов, все операции сканирования запускаются автоматически. При обнаружении на ПК какой-либо проблемы сканирование останавливается и отображается страница со сведениями об этой проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании](#) на стр. 40.
 - Если операции сканирования и оптимизации SupportAssist выполнялись в течение последних 24 часов, отображается страница запроса в службу поддержки.
 - Если на странице **Главная** уже отображается уведомление о проблеме с оборудованием, будет открыта страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании](#) на стр. 40.
 - Если у вас нет прав администратора на ПК и профиль SupportAssist не создан, отображается соответствующее сообщение. В этом случае войдите в систему в качестве администратора, создайте профиль и повторите попытку.
3. Если отображается страница для создания запроса на поддержку:
 - a. В списке **Выбор категории** выберите категорию проблемы.
 - b. Введите описание проблемы.
 - c. Нажмите кнопку **Далее**.
 - Если вы еще не создали профиль SupportAssist, отображается страница **Вход** «Моя учетная запись Dell». Чтобы продолжить, создайте профиль SupportAssist и нажмите кнопку **Готово**.
 - Если вы уже создали профиль SupportAssist, отображаются контактная информация и адрес доставки. Если вы хотите обновить контактную информацию и адрес доставки, нажмите **Изменить**, внесите необходимые изменения и затем нажмите **Готово**.
4. На странице со сводкой проблемы нажмите кнопку **Готово**.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если у вас нет прав администратора на данном ПК, вы не сможете изменить контактную информацию и адрес доставки.

Откроется представление плиток на **главной** странице. На плитке **Сканирование оборудования** отображается состояние **Запрос в службу технической поддержки открыт**.

Страница «Сведения о проблеме»

В таблице ниже описаны данные, которые отображаются на странице «Сведения о проблеме».

Таблица 10. Страница «Сведения о проблеме»

Информация	Описание
Сервисный код	Уникальный идентификатор ПК. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.
Гарантия	План сервисного обслуживания и дата истечения срока его действия.
Проблема	Сведения о проблеме, для которой создан запрос на поддержку.
Решение	Рекомендуемое решение.
Я хотел бы получить поддержку на месте  ПРИМЕЧАНИЕ: Этот параметр доступен только в определенных регионах и отображается только для ПК с планами сервисного обслуживания Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport и ProSupport Plus.	Выберите этот параметр, если вы хотите, чтобы сотрудник службы технической поддержки Dell прибыл к вам для замены необходимого компонента оборудования на месте.

Страница сводных данных о проблемах

В таблице ниже описаны данные, которые отображаются на странице сводных данных о проблемах.

Таблица 11. Страница сводных данных о проблемах

Информация	Описание
Сервисный код	Уникальный идентификатор ПК. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.
Гарантия	План сервисного обслуживания и дата истечения срока его действия.
Проблема	Сведения о проблеме, для которой создан запрос на поддержку.
Запрос на поддержку №	Номер запроса на поддержку.

Отправляемые компоненты

Если SupportAssist обнаружит проблему на вашем ПК, вам может быть автоматически отправлен необходимый запасной компонент в зависимости от плана сервисного обслуживания ПК.

Следующие компоненты могут быть отправлены автоматически:

- Жесткий диск
- Модуль памяти
- Оптический привод
- Клавиатура
- Мышь
- Аккумулятор
- Видеоплата

Общие сведения о поиске и устранении неисправностей

На странице **Поиск и устранение неисправностей** можно найти и устранить неполадки подключения к сети и производительности ПК. Эта страница также позволяет выполнить сканирование ПК на предмет аппаратных неполадок и содержит ссылки на видеоруководства для поиска и устранения распространенных неисправностей оборудования и ПО. Доступные ссылки для поиска и устранения неисправностей зависят от типа учетной записи пользователя. Инструкции по определению типа учетной записи см. в документации по операционной системе на странице <https://support.microsoft.com/>.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если обнаружена проблема с оборудованием либо для решения этой проблемы создана заявка на обслуживание, следующие ссылки для устранения неполадок оборудования становятся недоступными.

Если ваш ПК работает под управлением 64-разрядной операционной системы Windows 10 RS4 или более поздней версии, страница **Поиск и устранение неисправностей** также позволяет настроить следующие компоненты:

- Учетная запись Microsoft Office
- Автоматические обновления Windows
- Учетная запись электронной почты
- Принтер
- Домашняя страница браузера
- Фоновый рисунок рабочего стола
- Автоматические обновления приложений, динамические плитки и параметры автозапуска видео в Microsoft Store

Обзор журнала

На странице **Журнал** отображаются сведения о действиях и событиях SupportAssist, таких как оптимизация ПО, задачи поиска и устранения неисправностей, обновления драйверов, сканирование оборудования, беседа с виртуальным помощником и т. д. Информация о действиях, выполненных за последние 90 дней, отображается в хронологическом порядке.

На странице **Журнал** представлены ссылки для просмотра расшифровок чата с виртуальным помощником и для проверки статуса заявок на обслуживание в режиме онлайн. Здесь также отображаются ссылки на точки восстановления, созданные во время обновления драйверов.

По умолчанию отображаются сведения о событиях и действиях, выполненных за текущую неделю. Можно просмотреть сведения за конкретный день или целый месяц. Используйте список **Выбрать представление журнала**, чтобы просмотреть подробные сведения о конкретном типе события или действия.

В зависимости от плана обслуживания ПК отображаются количество установленных обновлений драйверов, сэкономленное пространство на жестком диске и количество удаленных вирусов и вредоносных программ.

Получение поддержки

SupportAssist позволяет связаться со службой технической поддержки Dell по телефону, через чат или в социальных сетях. На странице **Получение поддержки** приведены способы получения справки и поддержки для вашего ПК. Варианты получения справки и поддержки зависят от плана обслуживания вашего ПК и вашего региона. Информацию о вариантах справки и поддержки, доступных для различных планов сервисного обслуживания, см. в разделе [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#) на стр. 6.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если подключение к Интернету отсутствует, отображаются только телефонные номера службы технической поддержки Dell в вашем регионе.

В следующей таблице представлено описание функций справки и поддержки, которые отображаются на странице **Получение поддержки**.

Таблица 12. Страница «Получение поддержки»


Вариант	Описание
Определение адреса ближайшего сервисного центра¹	Найдите ближайший авторизованный сервисный центр Dell по почтовому индексу, городу или области.
Позвоните нам¹	В зависимости от региона вы можете обратиться в службу технической поддержки Dell, позвонив по указанным контактными номерам телефонов.
Связь с социальными сетями	Обратитесь в службу технической поддержки Dell с помощью таких платформ социальных сетей, как WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger или Line, в зависимости от вашего региона.
Создание запроса в службу технической поддержки	Вручную создайте запрос в службу технической поддержки для решения проблемы с оборудованием или программным обеспечением. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе Создание запроса в службу поддержки вручную на стр. 41.
Позвольте нам работать с вашим ПК удаленно	Предоставление сотруднику службы технической поддержки удаленного доступа к вашему ПК и возможности управления им для поиска и устранения неисправностей. Инструкции по началу сеанса см. в разделе Разрешение удаленного поиска и устранения неисправностей с помощью RemoteAssist на стр. 47.
Отправка файлов в службу технической поддержки	Отправьте в службу технической поддержки Dell файлы с описанием проблемы на ПК или файлы, которые запросил сотрудник службы. ПРИМЕЧАНИЕ: Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мбайт. Сведения об отправке файлов в службу технической поддержки Dell см. в разделе Отправка файлов в службу технической поддержки Dell на стр. 46. Сведения об отправке файла журнала активности ПК в службу технической поддержки Dell см. в разделе Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell на стр. 46.
Дополнительные ресурсы на веб-сайте Dell.com	Перейдите по этой ссылке, чтобы просмотреть дополнительные сведения применительно к вашему компьютеру.

¹ Эта информация всегда отображается на языке страны или региона, в котором приобретен ПК.

С помощью Virtual Assistant можно выполнять поиск и устранение неисправностей компьютера, оптимизировать его производительность и общаться с технической поддержкой Dell. Чтобы использовать виртуального помощника, нажмите




в правом нижнем углу интерфейса пользователя SupportAssist, а затем нажмите **Начать чат**.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** В настоящее время виртуальный помощник доступен не во всех регионах и не на всех языках.

Отправка файлов в службу технической поддержки Dell

Об этой задаче

По запросу сотрудника технической поддержки Dell вы можете отправить файлы с описанием проблем на вашем ПК или любые другие файлы, запрошенные сотрудником службы поддержки. Вы можете отправить файл в формате ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS или XLSX.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мбайт.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Вы можете отправить не больше трех файлов в день. Если у вас несколько файлов, их можно упаковать в архив .zip и отправить этот ZIP-файл.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. На правой панели щелкните **Отправить файлы**.
3. В окне **Загрузка файлов** нажмите кнопку **Обзор**, выберите требуемый файл, а затем нажмите **Загрузить**.

Результат

После того как файл будет отправлен, появятся  и сообщение **Файл успешно отправлен**.

Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell

Об этой задаче

Файлы журнала активности ПК следует отправлять в службу технической поддержки Dell только по запросу от специалиста этой службы.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. На правой панели щелкните **Отправить файл журнала**.

Результат

После того как файл будет отправлен, появятся  и сообщение **Файл успешно отправлен**.

Удаленный поиск и устранение неисправностей

В некоторых случаях агенту службы технической поддержки Dell может потребоваться доступ к вашему ПК для поиска и устранения неполадок. Вы можете разрешить полное удаленное управление вашим ПК либо только удаленный запуск сканирования. Если вы не предоставляете полное управление вашим ПК, агент службы технической поддержки сможет только сканировать и устанавливать обновления драйверов или инициировать сканирование оборудования.

Чтобы разрешить агенту технической поддержки Dell полное управление вашим ПК, см. раздел [Разрешение удаленного поиска и устранения неисправностей с помощью RemoteAssist](#) на стр. 47.

Чтобы разрешить агенту технической поддержки Dell только выполнять сканирование и инициировать обновление драйверов на вашем ПК, см. раздел [Разрешение удаленного поиска и устранения неисправностей с помощью удаленной помощи](#) на стр. 47.

Разрешение удаленного поиска и устранения неисправностей с помощью RemoteAssist

Предварительные условия

- Вы должны войти в систему с правами администратора.
 - Удаленный сеанс должен быть инициирован для вашего ПК сотрудником службы технической поддержки Dell.
- ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выполняется сканирование на наличие драйверов, сканирование оборудования или оптимизация системы, запущенные вручную, агент службы технической поддержки не может инициировать удаленный сеанс.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. На левой панели нажмите **Начать удаленный сеанс**.
3. Прочитайте и примите положения и условия, которые отображаются на странице **Положения и условия Dell RemoteAssist**, и нажмите кнопку **Готово**.
Агент службы технической поддержки теперь может получить удаленный доступ к вашему ПК и выполнять удаленный поиск и устранение неисправностей.

Разрешение удаленного поиска и устранения неисправностей с помощью удаленной помощи

Предварительные условия


- Вы должны войти в систему с правами администратора.
 - Сеанс удаленной помощи должен быть инициирован для вашего ПК агентом службы технической поддержки Dell.
 - В это время вы не должны использовать никакие приложения на своем ПК в полноэкранном режиме или режиме презентации.
 - Уведомления SupportAssist не должны быть отключены.
- ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выполняется сканирование на наличие драйверов, сканирование оборудования или оптимизация системы, запущенные вручную, агент службы технической поддержки не может инициировать сеанс удаленной помощи.

Действия

1. Нажмите уведомление **Удаленная помощь через службу технической поддержки**, которое отображается в центре уведомлений Windows.
Откроется страница **Положения и условия Dell RemoteActions**. Положения и условия не отображаются, если сеанс выполнялся в течение последних двух часов.
2. Прочитайте и примите положения и условия и нажмите кнопку **Далее**.
Агент службы технической поддержки теперь может сканировать и устанавливать обновления драйверов или инициировать сканирование оборудования. Если обнаружена проблема и необходимо создать запрос на поддержку, плитки оптимизации становятся недоступными, и отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запроса на поддержку для проблем, обнаруженных при сканировании](#) на стр. 40.

Как оставить отзыв

Когда вы закрываете пользовательский интерфейс SupportAssist после завершения действия, отображается предложение пройти опрос, чтобы оставить отзыв об общих впечатлениях от использования SupportAssist для домашних ПК.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность пройти опрос в настоящее время доступна только на некоторых моделях ПК и в некоторых регионах.

Ваш отзыв остается конфиденциальным и помогает Dell совершенствовать продукт. Вы можете оставить отзыв, выполнив одно из указанных ниже действий в пользовательском интерфейсе SupportAssist.

- Сканирование ПК
- Оптимизация ПК
- Установка обновления
- Поиск и устранение неисправностей ПК

Если вы хотите пропустить опрос, нажмите **В следующий раз** или закройте окно **Опрос заказчиков SupportAssist**. При выборе варианта **В следующий раз** предложение пройти опрос не будет отображаться в течение следующих 15 дней.

Чтобы поставить оценку в опросе, выберите количество звезд и нажмите **Отправить**. Если вы выберете не более трех звезд, будет предложено дать рекомендации по усовершенствованию. Введите свои идеи по усовершенствованию в поле **Сообщите нам свои предложения по улучшению** и нажмите **Отправить**.

После того как вы прошли опрос, возможность поставить оценку снова появится только через 90 дней, когда вы выполните любое из вышеупомянутых действий в пользовательском интерфейсе SupportAssist.

Часто задаваемые вопросы

Установка и пользовательский интерфейс SupportAssist

1. Как определить номер сборки операционной системы, установленной на моем ПК?

Выполните следующие действия:

- a. Найдите и откройте приложение **Запуск**.
- b. Введите команду **winver** и нажмите кнопку **ОК**.

Появится окно с номером сборки ОС, например, «Сборка 15063.1266».

2. Как проверить, установлено ли программное обеспечение SupportAssist на моем ПК?

Чтобы убедиться, что приложение SupportAssist Agent установлено, выполните следующие действия.

- a. Выберите **Панель управления > Программы > Программы и компоненты**.
- b. Проверьте, присутствует ли приложение **Dell SupportAssist** в списке программ.

Если Dell SupportAssist отсутствует в списке программ, необходимо установить SupportAssist вручную. См. [Установка SupportAssist для домашних ПК](#) на стр. 11.

3. Какие языки поддерживает пользовательский интерфейс SupportAssist?

Пользовательский интерфейс SupportAssist поддерживает 24 языка. Поддерживаемые языки: арабский, китайский (упрощенное письмо), китайский (традиционное письмо), чешский, датский, голландский, английский, финский, французский, французский (Канада), немецкий, греческий, иврит, венгерский, итальянский, японский, корейский, норвежский, польский, португальский (Бразилия), русский, испанский, шведский и турецкий. Инструкции по изменению языковых настроек см. в разделе [Изменение языка](#) на стр. 13.

4. Я установил SupportAssist на ПК, но мне не удалось открыть его. В чем может быть причина?

Чтобы можно было открыть интерфейс SupportAssist, необходимо указать номер порта 5700. Если порт используется другим приложением, SupportAssist не откроется на вашем ПК. Убедитесь, что порт не используется другими приложениями, и попробуйте открыть SupportAssist еще раз.

5. Как проверить, использует ли какое-либо другое приложение порт 5700?

Выполните следующие действия:

- a. Найдите и откройте приложение **Services**.
- b. На правой панели нажмите **Dell SupportAssist**.
- c. На левой панели нажмите **Остановить**.
- d. В меню «Программы» найдите и откройте приложение **Командная строка**.
- e. Введите `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` и нажмите клавишу «ВВОД».
 - Если порт 5700 не используется ни одним приложением, результаты не отображаются.
 - Если в любом другом приложении используется порт 5700, отображается номер порта и состояние **LISTENING** (Прослушивание).
- f. Перезапустите службу **Dell SupportAssist**.

6. Требуется много времени, чтобы открыть SupportAssist. Что нужно сделать?

Если приложение SupportAssist открывается слишком долго, необходимо перезапустить службу SupportAssist. Выполните следующие действия:

- a. Найдите и откройте приложение **Services**.
- b. На правой панели нажмите **Dell SupportAssist**.
- c. В левой области нажмите **Остановить**, а затем **Перезапустить**.

7. Когда я перевожу курсор мыши на поле «Сервисный код» или на номер модели ПК, отображается сообщение «Неизвестная гарантия». Почему?

Сообщение **Неизвестная гарантия** может отображаться по одной из следующих причин.

- Приложение SupportAssist не подключено к Интернету. Инструкции по устранению проблем с подключением к Интернету см. на странице **Поиск и устранение неисправностей**.
 - Ваш ПК подключается к Интернету через прокси-сервер. Убедитесь в том, что параметры прокси-сервера настроены в SupportAssist. См. **Настройка параметров Интернета** на стр. 15.
 - Возможно, на ваш ПК нет действующей гарантии. Обратитесь за помощью в службу технической поддержки Dell.
8. **Можно ли обновить BIOS на ПК с поддержкой BitLocker?**

Перед обновлением BIOS рекомендуется отключить шифрование BitLocker на ПК.

9. **На моем ПК сейчас работает SupportAssist версии 3.9.2. Почему не удается выполнить обновление до последней версии?**

Возможно, у вас установлена операционная система Windows 10 RS3 или более ранней версии. Чтобы обновить SupportAssist до версии 3.10 или более поздней, необходимо сначала обновить операционную систему до Windows 10 RS4 или более поздней версии.

Удаленный поиск и устранение неисправностей SupportAssist

1. **Когда я нажимаю кнопку «Начать сеанс DellConnect» и принимаю условия использования, сотрудник службы технической поддержки не может получить удаленный доступ к ПК. Что нужно сделать?**

Попросите сотрудника службы технической поддержки завершить текущий сеанс и начать новый сеанс DellConnect.

2. **Почему после нажатия кнопки «Начать сеанс» отображается сообщение об отсутствии активных сеансов Dell RemoteAssist?**

Вы можете начать сеанс Dell RemoteAssist только после того, как он был инициирован сотрудником службы технической поддержки Dell. Чтобы избежать этой ошибки, нажмите кнопку **Начать сеанс** после запуска сеанса.

Оптимизация SupportAssist

1. **Где можно проверить сведения об оптимизациях на ПК, выполненных во время ручной или запланированной оптимизации?**

SupportAssist сохраняет сведения обо всех событиях и оптимизациях системы за последние 90 дней. Вы можете просмотреть подробные сведения за месяц, неделю или определенный день на странице **Журнал**.

2. **Почему SupportAssist выполняет оптимизации дольше, чем указано на плитках?**

На плитках оптимизации ПК отображается только приблизительное время, которое рассчитывается на основе конфигурации вашего ПК. Фактическое время, необходимое для выполнения оптимизаций, может отличаться от этой оценки.

3. **Во время оптимизации приложение SupportAssist перестало работать. Что нужно сделать?**

Закройте и перезапустите SupportAssist, затем еще раз попытайтесь выполнить оптимизацию. Если проблема не устранена, выполните следующие действия.

- а. Найдите и откройте приложение **Services**.
- б. На правой панели нажмите **Dell SupportAssist**.
- с. В левой области нажмите **Остановить**, а затем **Перезапустить**.

Информация о доставке для отправки деталей

1. **Как изменить контактную информацию и сведения о доставке?**

Инструкции по изменению контактной информации и сведений о доставке см. в разделе **Обновление контактной информации и сведений о доставке** на стр. 15.

2. **Можно ли изменить контактную информацию и сведения о доставке во время создания запроса на поддержку?**

Да, вы можете изменить контактную информацию и сведения о доставке во время создания запроса на поддержку.

3. **Зачем указывать сведения о доставке для проблем, связанных с не подлежащими отправке компонентами?**

Если в результате анализа первопричиной проблемы будет признана неисправность оборудования, адрес доставки используется, чтобы отправить вам заменяющий компонент. Если при регистрации в SupportAssist вы указали адрес доставки, то этот адрес автоматически извлекается, перед тем как вы отправите сведения о проблеме.

Уведомления SupportAssist

1. Как можно отключить уведомления SupportAssist?

Инструкции по отключению уведомлений SupportAssist см. в разделе [Отключение уведомлений SupportAssist](#) на стр. 20.

2. Я случайно отменил уведомление о неисправности. Как и где получить уведомление еще раз, чтобы просмотреть сведения о неисправности?

При отмене уведомления оно отобразится снова через шесть часов или после перезагрузки ПК.

3. Я не получаю уведомлений об обновлении драйверов. Что нужно сделать?

Если срок действия плана обслуживания истек, SupportAssist не будет отображать уведомления об обновлении драйверов для вашего ПК. Чтобы получать уведомления об обновлении драйверов, необходимо продлить план обслуживания.

Сканирование оборудования SupportAssist

1. Могу ли я запланировать сканирование оборудования?

Да, вы можете запланировать сканирование оборудования. Инструкции по планированию сканирования оборудования см. в разделе [Планирование автоматического сканирования и оптимизации](#) на стр. 16.

2. В моем ПК проблема с оборудованием. Почему ее не обнаружило приложение SupportAssist?

Если проблем с оборудованием не обнаружено, проверьте, что на ПК запущены службы SupportAssist. Чтобы убедиться, что службы SupportAssist запущены, выполните следующие действия:

- a. Найдите и откройте приложение **Services**.
- b. Убедитесь, что для следующих служб отображается состояние **Работает**:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support
 - Dell Client Management Service

3. При сканировании оборудования результат сканирования отображается с пометкой «Неверная конфигурация» на странице Журнал. Однако на плитке Сканирование оборудования не отображается никаких уведомлений. Почему?

Если приложению SupportAssist не удалось просканировать компонент во время сканирования оборудования, отображается состояние **Неверная конфигурация**. Поэтому на плитке **Сканирование оборудования** не отображается никаких уведомлений. SupportAssist просканирует компонент еще раз в ходе следующего ручного или автоматического сканирования.

Dell Migrate

1. Где можно посмотреть сводную информацию о файлах и параметрах, которые были перенесены с помощью Dell Migrate?

Чтобы просмотреть файлы и параметры, которые были перенесены в ходе последней сессии, перейдите на главную страницу Dell Migrate и нажмите **Просмотр сводки**. Кроме того, можно просмотреть сводную информацию обо всех файлах и параметрах, которые были перенесены в течение последних 90 дней на странице **Журнал**.

2. Почему Dell Data Assistant выдает запрос на сброс Windows при наличии на моем компьютере установленного ПО Dell SupportAssist OS Recovery?

Dell Data Assistant предлагает очистить компьютер с помощью сброса Dell, только если на компьютере установлено ПО Dell SupportAssist OS Recovery версии 5.3 или более поздней версии. Если на компьютере установлена более ранняя версия Dell SupportAssist OS Recovery, вам будет предложено использовать сброс Windows.

3. Во время миграции данных я получаю сообщение об ошибке «Не удастся завершить миграцию». В чем может быть причина?

Возможно, вы используете устаревшую версию Dell Data Assistant. Скачайте новейшую версию со страницы <https://www.dell.com/Migrate> и повторите попытку миграции. Убедитесь также, что используется новейшая версия SupportAssist.

4. Почему процесс миграции останавливается по достижении определенного процента?

Это может быть вызвано недостаточными разрешениями на доступ к некоторым пользовательским файлам. Убедитесь, что вы вошли на ПК в качестве администратора и что файлы, которые вы пытаетесь перенести, не относятся к другой учетной записи пользователя.

5. Происходит сбой миграции данных с ошибкой «Этот ПК не подключен к сети». В чем может быть причина?

Эта ошибка может возникать, если во время миграции происходит отключение сети. Чтобы устранить сетевые неполадки и повторить попытку миграции, ознакомьтесь с разделом **Поиск и устранение неисправностей, связанных с отключением сети во время миграции** в *Руководстве пользователя Dell Migrate* на странице документации [Dell Data Assistant](#).

SupportAssist для домашних ПК

В этом разделе представлены документы и другие полезные ссылки на материалы, содержащие дополнительную информацию о SupportAssist для домашних ПК.

Таблица 13. SupportAssist для домашних ПК

Содержание	Ресурс	Перейти к разделу
Минимальные требования, установка и функции продукта	Руководство пользователя SupportAssist для домашних ПК версии 3.10.3	SupportAssist для домашних ПК
Новые функции, улучшения, известные проблемы и ограничения в выпуске	Примечания к выпуску SupportAssist для домашних ПК версии 3.10.3	
Видеокурсы для ознакомления с функциями SupportAssist для домашних ПК	Список воспроизведения SupportAssist для домашних ПК	YouTube
Обсуждение вопросов по SupportAssist для домашних ПК между пользователями	Форум сообщества	Сообщество по SupportAssist для домашних ПК

Обратитесь в корпорацию Dell

В Dell предоставляется несколько вариантов поддержки и обслуживания по телефону. Доступность зависит от страны или региона и продукта, а некоторые услуги могут быть недоступны в вашем регионе. При отсутствии активного подключения к Интернету можно найти контактные данные в счете-фактуре на приобретенное изделие, упаковочном листе, накладной или каталоге продукции Dell.

Действия

1. Чтобы связаться с Dell по вопросам продаж, технической поддержки или обслуживания заказчиков, выполните следующие действия.
 - a. Перейдите на страницу <https://www.dell.com/support>.
 - b. Выберите страну или регион из списка в нижней части страницы.
 - c. Нажмите **Связаться со службой поддержки** и выберите соответствующую ссылку.
2. Чтобы найти руководства и документы, выполните следующие действия.
 - a. Перейдите на страницу <https://www.dell.com/support>.
 - b. Выберите **Просмотреть все товары**.
 - c. Выберите соответствующую категорию продуктов и выберите нужный продукт.
 - d. Чтобы просмотреть или скачать руководства и документы, откройте вкладку **Документация**.
Кроме того, можно получить прямой доступ к руководствам и документам по инструментам обслуживания на странице <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.