




SupportAssist yritystyöasemille

Käyttöopas



Huomautukset, varoitukset ja vaarat

-  **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistä paremmin.
-  **VAROITUS:** VAROITUKSET kertovat tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.
-  **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

© 2019 Dell Inc. tai sen tytäryritykset. Kaikki oikeudet pidätetään. Dell, EMC ja muut tavaramerkit ovat Dell Inc:in tai sen tytäryritysten tavaramerkkejä. Muut tavaramerkit voivat olla omistajiensa tavaramerkkejä.

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	5
Julkaisuversio.....	5
Tärkeimmät ominaisuudet.....	5
Lisäresurssit.....	5
2 Dell SupportAssist yritystyöasemille -palvelun käytön aloittaminen.....	6
SupportAssist-käyttöliittymä.....	6
Kieliasetuksen vaihtaminen.....	6
Järjestelmätiedot.....	7
Ilmoitukset.....	7
SupportAssist-ikkunassa näkyvät ilmoitukset.....	7
Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset.....	8
Ajoitetut tarkastukset.....	8
3 Järjestelmän laitteiston tarkastaminen.....	9
Laitteiston tietyn osan tarkastus.....	9
Nopea laitteistotarkastus.....	9
Kuormitustestin suorittaminen.....	10
4 Järjestelmän optimointi.....	11
Tiedostojen puhdistaminen.....	11
Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen.....	11
Verkon optimointi.....	12
Virusten ja haittaohjelmien poistaminen.....	12
Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen.....	12
Kaikkien järjestelmän tarkastusten ja optimointien suorittaminen.....	13
SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset.....	13
5 Ohjainten ja tiedostojen lataaminen.....	15
Ohjainten tärkeysluokitus.....	15
Ohjainpäivitysten asentaminen.....	15
Ohjainpäivitysten poistaminen.....	16
Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset.....	16
6 Tavallisten ongelmien vianmääritys.....	18
Sinisen virhenäytön vianmääritys.....	18
7 Historia-sivun yleiskatsaus.....	19
8 Tuen hankkiminen.....	20
DellConnect-istunnon aloittaminen.....	20
Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	21
Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	21

9 Usein kysytyt kysymykset.....	22
--	-----------

Johdanto

Dell SupportAssist yritystyöasemille tunnistaa järjestelmässä olevia laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmia ennakoivasti, mikä auttaa Delliä tarjoamaan tukea automaattisesti. SupportAssist ratkaisee järjestelmän suorituskyvyn ja vakauden ongelmia, ehkäisee tietoturvahyökkäyksiä, valvoo ja havaitsee laitteistovikoja ja automatisoi yhteydenotot Dellin tekniseen tukeen. SupportAssistin avulla voi myös manuaalisesti päivittää järjestelmän ohjaimet, tarkistaa järjestelmän laitteiston ja optimoida järjestelmän.

Järjestelmänvalvoja määrittää SupportAssistin järjestelmäsi varten ja ottaa sen käyttöön. Voit käyttää järjestelmässäsi vain niitä toimintoja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön. Tässä asiakirjassa on tietoja järjestelmänvalvojan järjestelmäsi asentaman SupportAssistin käytöstä.

Aiheet:

- [Julkaisuversio](#)
- [Tärkeimmät ominaisuudet](#)
- [Lisäresurssit](#)

Julkaisuversio

2.0.1

Tärkeimmät ominaisuudet

- Ennakoiva ja proaktiivinen ongelmien havaitseminen ja niistä ilmoittaminen.
- Tarkista järjestelmälle saatavilla olevat ohjainpäivitykset manuaalisesti tai automaattisesti.
- Tarkasta järjestelmäsi laitteisto manuaalisesti tai automaattisesti mahdollisten ongelmien varalta.
- Puhdista tilapäistiedostot, optimoi verkkoyhteydet, hienosäädä järjestelmän suorituskykyä ja poista viruksia ja haittaohjelmia.

ⓘ | HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

- Tee järjestelmän tavallisten ongelmien vianmäärityksiä vaiheittaisten ohjeiden ja video-oppaiden avulla.
- Tarkastele tietoja kaikista SupportAssistin tapahtumista ja toimista päivä-, viikko- ja kuukausikohtaisesti.
- Ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen etätukea varten ja lähetä heille tiedostoja, kuten järjestelmän toimintoloki.

ⓘ | HUOMAUTUS: Voit käyttää järjestelmässäsi vain niitä toimintoja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön.

ⓘ | HUOMAUTUS: SupportAssist-toiminnot, jotka ovat käytettävissä tiettyssä järjestelmässä, määräytyvät järjestelmään liittyvän Dellin palvelusopimuksen mukaan.

Lisäresurssit

Tämän oppaan lisäksi voit käyttää seuraavia resursseja:

- Jos sinulla on kysyttävää SupportAssistista, käytä tutustu [Dell SupportAssist -yhteisöön](#).
- Video-oppaat SupportAssistin toiminnoista ovat YouTuben SupportAssist for Business Client Systems [-soittolistassa](#) on YouTube.

Dell SupportAssist yritystyöasemille -palvelun käytön aloittaminen

SupportAssist-käyttöliittymä on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön järjestelmässasi. Lisäksi voit käyttää vain niitä toimintoja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön.

Aiheet:

- [SupportAssist-käyttöliittymä](#)
- [Kieliasetuksen vaihtaminen](#)
- [Järjestelmätiedot](#)
- [Ilmoitukset](#)
- [Ajoitetut tarkastukset](#)

SupportAssist-käyttöliittymä

Napsauta aloitussivulla **Suorita heti**, niin kaikki järjestelmän tarkastukset ja optimoinnit suoritetaan. Ruutunäkymä näytetään SupportAssistin avaamisen yhteydessä, jos sovelluksessa on keskeneräinen ilmoitus tai SupportAssist edellyttää toimenpiteitä.

Kun tarkastukset ja optimoinnit on suoritettu, seuraavat tiedot näkyvät aloitussivulla:

- Palautetun kiintolevytilan määrä
- Asennettujen ohjainpäivitysten lukumäärä
- Poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä

 **HUOMAUTUS:** Aloitussivulla näytetään tiedot edellisten 90 päivän aikana suoritetuista tarkastuksista ja optimoinneista.

Siirry ruutunäkymään ja napsauta .

Aloitussivulla voi palvelusopimuksestasi riippuen näkyä seuraavia ruutuja:

- **Ohjaimien ja tiedostojen latausruutu**
- **Tarkista laitteisto**
- **Puhdista tiedostot**
- **Säädä suorituskykyä**
- **Optimoi verkko**
- **Poista virukset ja haittaohjelmat**

Kieliasetuksen vaihtaminen

Tietoja tehtävästä

SupportAssist on käytettävissä 25 kielellä. Oletusarvon mukaan SupportAssistin kieliasetuksena on käyttöjärjestelmän kieli. Voit muuttaa kieltä omien tarpeidesi mukaan.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist.
- 2 Valitse SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta asetuskuvake ja valitse sitten **Valitse kieli**.
Kieliluettelo avautuu näytölle.

- 3 Napsauta haluamaasi kieltä.
- 4 Käynnistä SupportAssist uudelleen haluamallasi kielellä valitsemalla **Kyllä**.

SupportAssist käynnistetään uudelleen käyttäen valittua kieltä, ja  tulee näkyviin valitun kielen viereen.

Järjestelmätiedot

Näytä järjestelmän tiedot pitämällä hiiren osoitinta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevan järjestelmän malli- tai palvelutunnisteen kohdalla. Seuraavassa taulukossa esitellään näkyvät järjestelmätiedot:

Taulukko 1. Järjestelmätiedot

Kenttä	Kuvaus
Järjestelmän malli	Järjestelmän malli, kuten esimerkiksi Latitude E7440.
Palvelusopimuksen tyyppi	Dell-palvelusopimuksen tyyppi ja päättymispäivä. i HUOMAUTUS: Kun palvelusopimus päättyy, palvelusopimuksen tyyppi ja päättymispäivä näkyvät punaisina.
Palvelutunniste	Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen tunniste.
Pikahuoltokoodi	Automatisoidun puhelintuen kanssa käytettäväksi tarkoitettu aakkosnumeerinen tunniste, kuten esimerkiksi 987-674-723-2.
Muisti	Järjestelmään asennetun RAM-muistin määrä, kuten esimerkiksi 16 Gt.
Suoritin	Järjestelmään asennetun suorittimen tyyppi, kuten esimerkiksi Intel Core i5 6200U.
Käyttöjärjestelmä	Järjestelmään asennettu käyttöjärjestelmä, kuten esimerkiksi Microsoft Windows 10 Pro.

Ilmoitukset

Jos järjestelmänvalvoja on ottanut ne käyttöön, SupportAssist näyttää ilmoitukset ohjainpäivityksistä ja ohjelmiston optimoinnista.

SupportAssist-ikkunassa näkyvät ilmoitukset

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

Taulukko 2. SupportAssist-ikkunassa näkyvät ilmoitukset

Milloin ilmoitus näytetään	Toiminto
Kun järjestelmää ei ole optimoitu 14 päivään	<ul style="list-style-type: none"> • Napsauta Suorita kaikki, niin kaikki järjestelmän tarkastukset ja optimoinnit suoritetaan. • Napsauta muistuta myöhemmin, niin ilmoitus näytetään uudelleen, kun avaat SupportAssist-ikkunan seuraavan kerran 24 tunnin kuluttua. • Piilota ilmoitus napsauttamalla Peruuta.

Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset

Riippuen siitä, mikä käyttöjärjestelmä järjestelmäsi on asennettu, SupportAssist näyttää ilmoituksia tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa.

- Jos käytössäsi on Microsoft Windows 7, 8 tai 8.1, ilmoitukset näytetään tehtäväpalkissa.
- Jos käytössäsi on Microsoft Windows 10, ilmoitukset näytetään Windowsin toimintokeskuksessa.

Seuraava taulukko sisältää yhteenvetoon eri tyyppisistä ilmoituksista, joita tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa voidaan näyttää.

Taulukko 3. Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset

Milloin ilmoitus näytetään	Toiminto
Kun kiireellinen ohjainpäivitys havaitaan ajoitetun tarkastuksen aikana	Siirry ohjaimen tietosivulle napsauttamalla ilmoitusta. Ohjeet ohjainpäivitysten asentamiseen ovat kohdassa Ohjainpäivitysten asentaminen .
Kun manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia	Napsauta ilmoitusta, niin voit tarkastella havaittuja mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia ja poistaa niitä. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen .
Kun manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan viruksia tai haittaohjelmia	Napsauta ilmoitusta, niin saat tietoja tarkastuksen aikana havaituista viruksista tai haittaohjelmista.

Ajoitetut tarkastukset

SupportAssist aloittaa järjestelmän tarkastuksen automaattisesti järjestelmänvalvojan määrittämin aikavälein. Tarkastuksessa tarkistetaan, onko ohjainpäivityksiä saatavana ja onko järjestelmässä laitteisto-ongelmia tai optimointitarvetta.

Ennen tarkastusta näytetään viesti, jossa pyydetään vahvistamaan, että haluat SupportAssistin suorittavan tarkastuksen. Jos et halua SupportAssistin suorittavan tarkastusta, lykkää tarkastusta napsauttamalla **suorituksen siirtopainiketta**. Jos lykkäät tarkastusta, SupportAssist suorittaa sen 24 tunnin kuluttua. Voit lykätä ajoitettua tarkastusta kolme kertaa. Kun olet lykännyt tarkastusta kolme kertaa, SupportAssist suorittaa tarkastuksen automaattisesti seuraavana aikataulun mukaisena ajankohtana.

ⓘ HUOMAUTUS: SupportAssist tekee ajoitetun tarkistuksen vain, kun järjestelmä on liitetty pistorasiaan eikä järjestelmä ole käytössä ajoitetun tarkastuksen alkamisaikana.

Jos tarkastuksessa havaitaan kiireellinen ohjainpäivitys, virus tai haittaohjelma, siitä kertova ilmoitus tulee näkyviin. Ilmoituksen tyyppi määräytyy käyttöjärjestelmän mukaan. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#).

Jos tarkastuksessa havaitaan laitteisto-ongelma, tukipyyntö luodaan automaattisesti.

SupportAssist optimoi järjestelmäsi automaattisesti tarkastuksen jälkeen, jos järjestelmänvalvoja on ottanut tämän toiminnon käyttöön.

Järjestelmän laitteiston tarkastaminen

Voit etsiä järjestelmässä olevia laitteisto-ongelmia suorittamalla laitteistotarkastuksen. SupportAssist tarkastaa laitteiston noudattamalla ennalta määritettyä aikataulua. Voit myös tunnistaa laitteisto-ongelman manuaalisesti seuraavalla tavalla:

- laitteiston tietyn osan tarkastus
- nopea laitteistotarkastus
- Kuormitustestin suorittaminen

① HUOMAUTUS: Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, joka edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti. Jos SupportAssist ei pysty luomaan tukipyyntöä automaattisesti, Tarkista laitteisto -ruutuun tulee näkyviin Korjaa heti -vaihtoehto. Yritä luoda tukipyyntö uudelleen valitsemalla Korjaa heti.

Aiheet:

- [Laitteiston tietyn osan tarkastus](#)
- [Nopea laitteistotarkastus](#)
- [Kuormitustestin suorittaminen](#)

Laitteiston tietyn osan tarkastus

Tietoja tehtävästä

Voit tarvittaessa tarkastaa laitteiston tietyn osan.

① HUOMAUTUS: Seuraavat ohjeet koskevat kiintolevyn tarkastamista. Toimenpiteet voivat vaihdella valitsemasi osan mukaan.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
- 2 Valitse **laitteiston tietyn osan tarkastuspainike**.
Näkyviin tulee luettelo valittavissa olevista järjestelmän osista.

① HUOMAUTUS: Jos haluat päivittää luettelon, valitse järjestelmän laitteistoluettelon päivytyspainike.

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

Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:

- Jos ongelmia ei havaita, näkyviin tulee **läpäistyn testin tilamerkinä** ja .
- Jos havaitaan ongelma, joka ei edellytä tukipyynnön luomista, **Epäonnistui**-tilailmoitus ja  -kuvake tulevat näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.

Nopea laitteistotarkastus

Tietoja tehtävästä

Suorittamalla nopean tarkastuksen voit etsiä esimerkiksi kiintolevyssä, suorittimessa ja muissa laitteiston osissa olevia ongelmia.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja valitse .
- 2 Avaa **laitteiston tarkastusruutu** ja valitse **Suorita heti**.

Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus. Lisäksi optimointiruudut poistetaan käytöstä. Ota optimointiruudut käyttöön valitsemalla **Ohita**.

Kuormitustestin suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Kuormitustesti auttaa tunnistamaan ongelmat laitteissa, kuten emolevyssä, optisissa asemissa, kamerassa ja pikatarkastuksen aikana tarkastettavissa laitteissa.

 **VAARA:** Kun kuormitustesti on käynnissä, näyttö voi välkkyä ja et ehkä voi käyttää järjestelmää.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
- 2 Valitse **koko tietokoneen tarkastus** ja valitse sitten **Käynnistä**.
Näytölle avautuu ilmoitus, jossa sinua pyydetään tallentamaan tiedostot ja sulkemaan kaikki sovellukset.
- 3 Suorita testi valitsemalla **OK**.

Kun tarkastus on suoritettu:

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus. Lisäksi optimointiruudut poistetaan käytöstä. Ota optimointiruudut käyttöön valitsemalla **Ohita**.

Järjestelmän optimointi

SupportAssistin avulla voit optimoida järjestelmän suorittamalla sarjan diagnostiikkatestejä, jotka tunnistavat järjestelmän tiedostoihin ja asetuksiin tehdyt muutokset. SupportAssist-optimointi auttaa nopeuttamaan järjestelmän toimintaa sekä tehostamaan tallennustilan käytettävyyttä ja järjestelmän vakautta seuraavilla toimilla:

- Väliaikaisten tiedostojen puhdistaminen
- Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen
- Verkon optimointi
- Virusten, haittaohjelmien ja mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen

📌 HUOMAUTUS: Voit suorittaa järjestelmässäsi vain niitä optimointeja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön.

Aiheet:

- [Tiedostojen puhdistaminen](#)
- [Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen](#)
- [Verkon optimointi](#)
- [Virusten ja haittaohjelmien poistaminen](#)
- [Kaikkien järjestelmän tarkastusten ja optimointien suorittaminen](#)
- [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#)

Tiedostojen puhdistaminen

Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Voit poistaa päällekkäiset tiedostot, tilapäiskansiot ja muun tarpeettoman sisällön järjestelmästä.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja valitse .
- 2 Valitse **Puhdista tiedostot** -ruudussa **Suorita heti**.

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

Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun. Lisäksi palautetun kiintolevytilan määrä tulee näkyviin **aloitussivulle** ja **historiasivulle**.

📌 HUOMAUTUS: Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).

Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen


Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Voit maksimoida järjestelmän käsittelynopeuden muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteriä ja muistivarauksia.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja valitse .
- 2 Valitse **Sääädä suorituskykyä** -ruudussa **Suorita heti**.

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

Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

 **HUOMAUTUS:** Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).

Verkon optimointi

Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Järjestelmän verkkoasetusten optimointi auttaa varmistamaan verkkoyhteyden tehokkuuden ja luotettavuuden.

Vaiheet

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

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

Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

 **HUOMAUTUS:** Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).

Virusten ja haittaohjelmien poistaminen

Tietoja tehtävästä

Pidä järjestelmä suojattuna eristämällä ja poistamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Toiminto auttaa sinua myös tunnistamaan ja poistamaan järjestelmään asennettuja mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP). Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#).

 **HUOMAUTUS:** Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja valitse .
- 2 Valitse **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa **Suorita heti**.

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

Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

 **HUOMAUTUS:** Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).

Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen

Tietoja tehtävästä

Mahdollisesti ei-toivotuilla ohjelmilla tarkoitetaan ohjelmia, jotka asennetaan järjestelmään vaivihkaa toisen sovelluksen asennuksen yhteydessä. Mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia ovat esimerkiksi vakoiluohjelmat, mainosohjelmat ja vastaavat ohjelmat, jotka saattavat heikentää järjestelmän suorituskykyä tai näyttää ei-toivottuja mainoksia.

SupportAssist havaitsee järjestelmään asennetut mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat manuaalisen tai automaattisen virus- tai haittaohjelmataarkastuksen aikana. Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudun kuvake muuttuu punaiseksi ja havaittujen ohjelmien lukumäärä tulee näkyviin ruutuun. Voit tarkastella ja poistaa näitä mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia.

📘 HUOMAUTUS: Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia havaitaan automaattisen tarkastuksen aikana, siitä kertova ilmoitus avautuu näytölle. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#).

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist.
- 2 Napsauta **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa **tarkastelupainiketta**.
Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien tiedot tulevat näkyviin.

📘 HUOMAUTUS: Kaikki mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat ovat oletusarvoisesti valittuina. Voit tarkastaa mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien luettelon ja poistaa niiden ohjelmien valinnat, joita et halua poistaa järjestelmästä.

- 3 Napsauta tarvittaessa **lisätietolinkkiä**, niin saat lisätietoja mahdollisesti ei-toivotusta ohjelmasta.
- 4 Valitse **Poista** ja napsauta **vahvistuspainiketta**.
Valitut mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat poistetaan järjestelmästä.
- 5 Valitse **OK**.

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

Kaikkien järjestelmän tarkastusten ja optimointien suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Voit tarkastaa saatavana olevat ohjainpäivitykset sekä tunnistaa laitteisto-ongelmat ja järjestelmän edellyttämät optimoinnit suorittamalla useita peräkkäisiä tarkastuksia. Seuraava tarkastus alkaa aina, kun edellinen päättyy. Voit tarkastella kaikkien tarkastusten ja optimointien tietoja **Historia**-sivulla.

Vaihe

Tee jokin seuraavista:

- Avaa SupportAssist ja valitse **Käynnistä nyt**.
- Avaa SupportAssist, napsauta  ja valitse sitten **Suorita kaikki**.

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

Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:

- Jos ongelmia ei havaita ja päivityksiä ei ole saatavilla, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Palautetun kiintolevytilan määrä ja poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään **aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan saatavilla olevia ohjainpäivityksiä, niiden tyypit ja lukumäärä ilmoitetaan **ohjaimien ja tiedostojen latausruudussa**. Ohjeet ohjainpäivitysten asentamiseen ovat kohdassa [Ohjainpäivitysten asentaminen](#).
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella, **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus ja optimointiruudut poistetaan käytöstä. Ota optimointiruudut käyttöön valitsemalla **Ohita**.
- Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP) havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruutuun tulee tähän liittyvä ilmoitus. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#).

SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset

SupportAssist-ruudussa näkyvien ilmoitusten sisältö vaihtelee sen mukaan, milloin edellinen tarkastus tai optimointi on tehty. Seuraavassa taulukossa on kuvattu ilmoitukset, joita ruudussa näkyy edellisen tarkastuksen suoritusajankohdan perusteella.

Taulukko 4. SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset

Edellisestä suorituksesta kulunut aika	Ilmoitus
Alle kolme tuntia	Suoritetun tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja teksti Juuri äsken näytetään. Esimerkiksi: PC viritetty: Juuri äsken
Yli kolme tuntia mutta alle 24 tuntia	Suoritetun tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja teksti Tänään näytetään. Esimerkiksi: PC viritetty: Tänään
Yli 24 tuntia mutta alle 48 tuntia	Suoritetun tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja teksti Eilen näytetään. Esimerkiksi: PC viritetty: Eilen
Yli 48 tuntia	Tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja päivämäärä näytetään. Esimerkiksi: 120 MT säästetty: 16.3.2018
Alle 7 päivää	Näytetään vihreänä.
Yli 7 päivää mutta alle 30 päivää	Näytetään oranssina.
Yli 30 päivää	Näytetään punaisena.

Ohjainten ja tiedostojen lataaminen

Ohjain on ohjelma, jonka avulla käyttöjärjestelmä pystyy ohjaamaan järjestelmäsi laitteistoa. Laitteet, kuten näytönohjaimet, äänikortit ja modeemit tarvitsevat ohjaimia toimiakseen tehokkaasti. Joskus käyttöjärjestelmä sisältää järjestelmän ohjaimia, mutta yleensä ohjaimet täytyy ladata ja asentaa erikseen.

Laiteohjelmisto tarkoittaa järjestelmän laitteistoon upotettua ohjelmistoa. Sille annetaan ohjelmoimalla ohjeita, joiden mukaan se kommunikoi muiden laitteiden kanssa ja suorittaa esimerkiksi perustason syöttö- ja tulostustehtäviä ja muita toimintoja.

Järjestelmän ohjaimet ja laiteohjelmisto kannattaa päivittää monista syistä. Päivitykset voivat esimerkiksi parantaa järjestelmän suorituskykyä, estää tietoturvaongelmia ja laajentaa yhteensopivuutta. Voit päivittää ohjaimet ja laiteohjelmiston SupportAssistin avulla.

📌 HUOMAUTUS: Tässä asiakirjassa sanalla ohjain tarkoitetaan sekä ohjaimia että laiteohjelmistoa.

Osana rutiininomaisia valvontatoimintoja SupportAssist tarkistaa 7 päivän välein, onko järjestelmällesi saatavilla ohjainpäivityksiä. Jos saatavilla on kiireellinen päivitys, siitä tulee näkyviin ilmoitus. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#).

Aiheet:

- [Ohjainten tärkeysluokitus](#)
- [Ohjainpäivitysten asentaminen](#)
- [Ohjainpäivitysten poistaminen](#)
- [Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset](#)

Ohjainten tärkeysluokitus

SupportAssist luokittelee ohjaimet ja laiteohjelmistot niiden tärkeyden mukaan. Ohjaimet on luokiteltu tärkeyden perusteella seuraaviin ryhmiin:

- **Kiireellinen** – päivitykset, jotka voivat estää mahdollisia järjestelmään kohdistuvia tietoturvaohkia.
- **Suositus** – päivitykset, jotka voivat parantaa järjestelmän suorituskykyä merkittävästi.
- **Valinnainen** – päivitykset, jotka voit asentaa halutessasi tai tarpeen mukaan.

Ohjainpäivitysten asentaminen

Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.


Tietoja tehtävästä

SupportAssist tarkastaa järjestelmän ja ehdottaa ennakoivasti ohjainpäivityksiä, joita järjestelmä tarvitsee toimiakseen. SupportAssist luo palautuspisteen automaattisesti ennen päivityksen asentamista. Voit poistaa päivityksen ja palauttaa järjestelmän aiempaan tilaan käyttämällä palautuspistettä. SupportAssist voi ylläpitää kerrallaan vain kolmea palautuspistettä. Kun uusi palautuspiste luodaan, vanhin palautuspiste poistetaan automaattisesti.

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

📌 HUOMAUTUS: Palautuspisteen luontiasetus on oletusarvoisesti pois käytöstä Windows-käyttöjärjestelmässä. Sinun täytyy ottaa palautuspisteen luontiasetus käyttöön Windowsissa, jotta SupportAssist voi luoda palautuspisteitä.

Vaiheet


- 1 Avaa SupportAssist ja valitse .
- 2 Avaa **ohjaimien ja tiedostojen latausruutu** ja valitse **Suorita heti**.
 - Jos tarkastuksen aikana havaitaan saatavilla olevia päivityksiä, niiden tyypit ja lukumäärä ilmoitetaan **ohjaimien ja tiedostojen latausruudussa**.

HUOMAUTUS: Ruudussa näkyvä ilmoitus määräytyy päivityksen tärkeyden mukaan. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa **Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset**.

- Jos SupportAssist ei havaitse järjestelmällesi saatavilla olevia päivityksiä, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin.
- 3 Napsauta **päivityslinkkiä**.
Ohjainsivu tulee näkyviin.

HUOMAUTUS: Kaikki päivitykset ovat oletuksena valittuna. Voit tarkistaa luettelon ja tyhjentää päivitykset, joita et halua asentaa.

- 4 Napsauta **asennuspainiketta**.

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

HUOMAUTUS: Tiettyjen ohjainten asennus täytyy viimeistellä käynnistämällä järjestelmä uudelleen.

HUOMAUTUS: Jos päivityksen lataaminen on kesken, voit perua latauksen valitsemalla . Et voi peruuttaa päivitystä asennuksen ollessa kesken.

- 5 Jos päivitys edellyttää uudelleenkäynnistystä, toimi seuraavasti:
 - a Käynnistä järjestelmä välittömästi uudelleen valitsemalla **Käynnistä uudelleen heti**.
SupportAssist kehottaa tallentamaan tiedostot ja sulkemaan sovellukset ennen uudelleenkäynnistystä.
 - b Suorita asennus valitsemalla **Käynnistä uudelleen**.
- 6 Valitse **Valmis**.

Aloitussivu tulee näkyviin. Asennettujen ohjainten lukumäärä näytetään aloitussivulla.

Ohjainpäivitysten poistaminen

Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Jos järjestelmässä alkaa esiintyä ongelmia ohjaimen päivittämisen jälkeen, voit poistaa päivityksen ja palauttaa järjestelmän aiempaan tilaan.

Vaiheet






- 1 Avaa SupportAssist ja valitse **Historia**-välilehti.
- 2 Napsauta **Historia**-välilehdellä asianmukaista **järjestelmän palautuslinkkiä**.
Näytölle avautuu ilmoitus, jonka mukaan järjestelmä palautetaan tilaan, jossa se oli palautuspisteen luontihetkellä.
- 3 Valitse **Palauta**.

Järjestelmä käynnistyy uudelleen ja päivityksen asennus poistetaan.

Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Alla olevassa taulukossa kuvaillaan tilailmoituksia, joita **ohjaimien ja tiedostojen latausruudussa** näkyy.

Taulukko 5. Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Päivityskuvake	Ruutukuvake	Päivityksen tyyppi	Kuvaus
Mitään kuvaketta ei tule näkyviin. Viesti Ei saatavilla tulee näkyviin.		Valinnainen päivitys tai päivityksiä ei ole saatavilla	Saatavilla ei ole päivityksiä tai saatavilla olevat päivitykset ovat valinnaisia.
		Suositus	Saatavilla on vain suositeltuja päivityksiä.
		Kiireellinen	Saatavilla on vain kiireellisiä tai erityyppisiä päivityksiä.

Tavallisten ongelmien vianmääritys

Vianmääritys-sivu tarjoaa kohta kohdalta eteneviä ohjeita, joiden avulla voit ratkaista tavallisia ongelmia ilman Dellin teknisen tuen apua.

Vianmääritys-sivu sisältää myös video-oppaita, jotka käsittelevät tavallisia laitteistojen, ohjelmistojen ja käyttöjärjestelmien ongelmia.

! **HUOMAUTUS:** Voit käyttää **Vianmääritys**-sivun linkkejä järjestelmänvalvojan tekemien asetusvalintojen mukaan.

Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma tai laitteisto-ongelmaa varten luodaan tukipyyntö, seuraavat **Vianmääritys**-sivulla olevat linkit poistetaan käytöstä.

- **Laitteiston tietyn osan tarkastuslinkki**
- **Koko tietokoneen tarkastuslinkki**
- **Tietokoneen reagoinnin lakkaamista tai odottamatonta uudelleenkäynnistystä koskeva linkki Sininen näyttö -virhettä koskeva linkki**

Jos et ole kirjautunut järjestelmänvalvojana, voit käyttää vain seuraavia linkkejä ja **Ohjevideot**-osion linkkejä:

- **Laitteiston tietyn osan tarkastuslinkki**
- **Koko tietokoneen tarkastuslinkki**

Sinisen virhenäytön vianmääritys

Joskus järjestelmä voi käynnistyä automaattisesti uudelleen tai lakata vastaamasta komentoihin, jolloin näkyviin tulee sininen näyttö. Tätä kutsutaan sininen näyttö -virheeksi. Sininen virhenäyttö tulee näkyviin, kun jotkin järjestelmän kriittiset tiedot ovat vioittuneet, laitteistovirhe havaitaan tai kun järjestelmässä havaitaan uudelleenkäynnistystä edellyttävä ongelma.

Edellytys

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Voit korjata sininen näyttö -virheen käyttämällä SupportAssistin tarkastus- ja optimointitoimintoja.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist.
- 2 Napsauta **Vianmääritys**-välilehteä ja valitse vaihtoehto, jonka mukaan **tietokone lakkasi reagoimasta tai käynnistyi odottamatta uudelleen. (Tapahtui sininen näyttö -virhe.)**
- 3 Valitse **Korjaa heti**.

Aloitussivu tulee näkyviin ja järjestelmä käynnistyy. Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:

- Jos ongelmia ei havaita ja päivityksiä ei ole saatavilla, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Palautetun kiintolevytilan määrä ja poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään aloitussivulla.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan saatavilla olevia ohjainpäivityksiä, niiden tyypit ja lukumäärä ilmoitetaan **ohjaimien ja tiedostojen latausruudussa**. Ohjeet ohjainpäivitysten asentamiseen ovat kohdassa [Ohjainpäivitysten asentaminen](#).
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja ilmoitus tulee näkyviin **laitteiston tarkastusruutuun** kaikkien tarkastusten valmistumisen jälkeen.

! **HUOMAUTUS:** Ilmoituksen tyyppi määräytyy laitteisto-ongelman vakavuuden mukaan. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta **Ilmoitukset**. Piilota ilmoitus napsauttamalla **Ohita**.

- Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP) havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruutuun tulee tähän liittyvä ilmoitus. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#).

Historia-sivun yleiskatsaus

Historia-sivu sisältää aikajärjestykseen asetettuja tietoja SupportAssistin suorittamista toiminnoista. Toimintoihin sisältyvät esimerkiksi ohjelmistojen optimoinnit, vianmääritystehtävät, ohjainpäivitykset ja laitteistotarkastukset.

Historianäkymän valitsemisluettelosta voit valita, minkä toimintotyyppin tiedot haluat nähdä.

Oletusarvoisesti näkyvissä ovat kuluvan viikon aikana suoritettut toiminnot. Voit valita **Päivän** tai **Kuukauden**, jolloin voit tarkastella tiettyä päivänä tai kuukautena suoritettuja toimintoja. Aikajanan yläpuolella näytetään yhteenveto asennettujen ohjainpäivitysten lukumäärästä, palautetusta kiintolevytilasta ja havaittujen virusten sekä haittaohjelmien lukumäärästä.

! | **HUOMAUTUS:** Historia-sivulla näytetään vain tiedot edellisten 90 päivän toiminnoista ja tapahtumista.

Jos järjestelmässä alkaa esiintyä ongelmia ohjaimen päivittämisen jälkeen, voit poistaa päivityksen ja palauttaa järjestelmän aiempaan tilaan valitsemalla **Palauta järjestelmä** -linkin. Ohjeet ohjaimien poistamiseen ovat kohdassa [Ohjainpäivitysten poistaminen](#).

Tuen hankkiminen

Hanki tukea -sivulla voit käyttää järjestelmällesi saatavilla olevia ohje- ja tukiominaisuuksia. Käytettävissä olevat ohje- ja tukiominaisuudet voivat vaihdella järjestelmäsi palvelusopimuksen ja alueesi mukaan. Jos internet-yhteyttä ei ole saatavana, oman alueesi Dellin teknisen tuen puhelinnumerot tulevat näkyviin.

HUOMAUTUS: **Hanki tukea** -sivu tulee näkyviin vain, jos sinulla on järjestelmänvalvojan oikeudet järjestelmään.

Seuraavassa taulukossa esitellään **Hanki tukea** -sivulla käytettävissä olevia ohje- ja tukiominaisuuksia.

Taulukko 6. **Hanki tukea** -sivu

Ominaisuus	Kuvaus
DellConnect-istunnon aloittaminen	Voit antaa teknisen tuen edustajan etäkäyttää järjestelmäsi ongelman vianmäärittystä ja ratkaisemista varten. Lisätietoja DellConnectista on kohdassa DellConnect-istunnon aloittaminen .
Tiedostojen lähettäminen tekniselle tuelle	Voit lähettää Dellin tekniselle tuelle tiedostoja, jotka sisältävät tietoja järjestelmäsi ongelmasta tai joita tuen edustaja pyytää sinulta. HUOMAUTUS: Lähettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt. Ohjeet tiedostojen lähettämiseen ovat kohdassa Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle .
Lokitiedostojen lähettäminen	Jos teknisen tuen edustaja pyytää sitä, lähetä lokitiedosto järjestelmän toiminnoista Dellin tekniselle tuelle. Ohjeet lokitiedostojen lähettämiseen ovat kohdassa Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle .
Omistajan opas	Voit tarkastella ja ladata järjestelmän oppaita.
Takuutiedot	Voit tarkastella järjestelmän takuutietoja.
Yhteisön tukifoorumit	Voit etsiä tietoja SupportAssist-foorumilla käsitellyistä aiheista.

Aiheet:

- [DellConnect-istunnon aloittaminen](#)
- [Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle](#)
- [Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle](#)

DellConnect-istunnon aloittaminen

Edellytykset

- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Varmista, että Dellin teknisen tuen edustaja on käynnistänyt DellConnect-istunnon.

Tietoja tehtävästä

Tietyissä tilanteissa teknisen tuen edustaja tarvitsee etäyhteyden järjestelmään ongelman vianmäärittystä ja ratkaisemista varten. Silloin voit sallia tuen edustajan etäkäyttää järjestelmäsi **DellConnectin** kautta.

HUOMAUTUS: Aloita DellConnect-istunto vasta, kun teknisen tuen edustaja on ottanut istunnon käyttöön. Jos yrität aloittaa DellConnect-istunnon, ennen kuin teknisen tuen edustaja on ottanut sen käyttöön, näkyviin tulee virheilmoitus.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välillehteä.
- 2 Valitse **DellConnect-istunnon aloittaminen** -osiosta **Aloita istunto**.
DellConnectin käyttöehtosivu avautuu.
- 3 Valitse **Hyväksyn käyttöehdot** ja valitse **Valmis**.

DellConnect-istunto aloitetaan.

Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

Tietoja tehtävästä

Voit lähettää tiedoston, joka sisältää tietoja järjestelmäsi ongelmasta, tai tukiedustajan pyytämän tietyn tiedoston. Lähetettävien tiedostojen tyyppi voi olla jokin seuraavista:

- ZIP
- RAR
- TXT
- JPEG
- PNG
- GIF
- DOCX
- DOC
- ODT
- PDF
- XLS
- XLSX

ⓘ HUOMAUTUS: Lähetettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt.

ⓘ HUOMAUTUS: Voit lähettää enintään kolme tiedostoa päivässä. Jos lähetettäviä tiedostoja on useita, lähetä ne ZIP-tiedostoksi pakattuna.

Vaiheet

- 1 Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välillehteä.
- 2 Valitse oikeanpuolisesta ruudusta **Lähetä tiedostot**.
- 3 Valitse **Selaa**, valitse tarvittava tiedosto ja napsauta **Lähetä tiedostot** -painiketta.

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

Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

- 1 Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välillehteä.
- 2 Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa **lokitiedoston lähetyspainiketta**.

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

Usein kysytyt kysymykset

1 Mitä kieliä SupportAssistin käyttöliittymä tukee?

SupportAssistin käyttöliittymä tukee 25 kieltä. Tuetut kielet: arabia, kiina (yksinkertaistettu), kiina (perinteinen), tšekki, tanska, hollanti, englantia, suomi, ranska, saksa, kreikka, heprea, unkari, italia, japani, korea, norja, puola, portugali (Brasilia), portugali (Espanja), venäjä, espanja, ruotsi ja turkki. Ohjeet kieliasetuksen vaihtamiseen ovat kohdassa [Kieliasetuksen vaihtaminen](#).

2 Mistä näen, mitkä optimoinnit järjestelmään on tehty ajoitetun tai manuaalisesti käynnistetyn optimoinnin yhteydessä?

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

3 Miksi optimoinnit kestävät kauemmin kuin SupportAssistin ruuduissa on arvioitu?

Järjestelmän optimointiruuudussa näkyvä aika on järjestelmän kokoonpanoon perustuva arvio. Todellinen optimointeihin kuluva aika saattaa poiketa arviosta.

4 Kun suoritan laitteistotarkastuksen, Historia-sivulla näytetään tulosten olevan määritetty virheellisesti. Mutta laitteiston tarkistusruudussa ei näytetä ilmoitusta. Miksi?

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

5 SupportAssist-käyttöliittymä on näkyvissä. Puhdista tiedostot- ja Optimoi verkko -ruudut eivät kuitenkaan ole käytettävissä. Miksi?

Järjestelmänvalvoja hallinnoi järjestelmääsi asennettua SupportAssistia. Järjestelmänvalvoja voi poistaa tiettyjä toimintoja käytöstä, joten kyseiset ruudut on sen takia poistettu käytöstä.

6 Kun yritän avata SupportAssistin Ohjelmat-valikosta, näkyviin tulee viesti, jossa kehoitetaan ottamaan yhteyttä järjestelmänvalvojaan. Miksi?

Järjestelmänvalvoja hallinnoi järjestelmääsi asennettua SupportAssistia. SupportAssist-käyttöliittymä on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön järjestelmässäsi.