

# SupportAssist for Business Client Systems

Brukerhåndbok



## Merknader, forholdsregler og advarsler

 **MERK:** En merknad inneholder viktig informasjon som hjelper deg med å bruke ditt produkt mer effektivt.

 **FORSIKTIG:** En FORHOLDSREGEL angir enten potensiell fare for maskinvaren eller for tap av data og forteller hvordan du kan unngå problemet.

 **ADVARSEL:** En ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

© 2019 Dell Inc. eller dets datterselskaper. Med enerett. Dell og EMC og andre varemerker er varemerker for Dell Inc. eller dets datterselskaper. Andre varemerker kan være varemerker for deres respektive eiere.

# Innholdsfortegnelse

<b>1 Innledning.....</b>	<b>5</b>
Lansert versjon.....	5
Hovedfunksjoner.....	5
Andre ressurser.....	5
<b>2 Komme i gang med SupportAssist for Business Client Systems.....</b>	<b>6</b>
SupportAssist-brukergrensesnitt.....	6
Endre språkinnstilling.....	6
Systeminformasjon.....	7
Meldinger.....	7
Varsler i SupportAssist-vinduet.....	7
Varsler på oppgavelinjen eller i Windows' handlingssenter.....	7
Planlagte skanninger.....	8
<b>3 Skanne systemets maskinvare.....</b>	<b>9</b>
Skanne bestemt maskinvarekomponent.....	9
Kjøre rask maskinvareskanning.....	9
Kjøre en stresstest.....	10
<b>4 Optimalisere systemet ditt.....</b>	<b>11</b>
Rydde i filer.....	11
Justere systemytelsen.....	11
Optimalisere nettverk.....	12
Fjerne virus og skadelig programvare.....	12
Fjerne potensielt uønskede programmer.....	12
Kjøre alle systemskanninger og optimaliseringer.....	13
Varsler i SupportAssist-flisen.....	13
<b>5 Hente drivere og nedlastinger.....</b>	<b>15</b>
Kategorisering av drivere etter alvorlighetsgrad.....	15
Installere driveroppdateringer.....	15
Avinstallere driveroppdateringer.....	16
Varsler på Hent drivere og nedlastinger-flisen.....	16
<b>6 Feilsøking av vanlige problemer.....</b>	<b>18</b>
Feilsøke blå skjerm-feil.....	18
<b>7 Historikkoversikt.....</b>	<b>19</b>
<b>8 Få støtte.....</b>	<b>20</b>
Starte DellConnect-økt.....	20
Sende filer til Dells tekniske støtte.....	21
Sende loggfiler til Dells tekniske støtte.....	21

<b>9 Vanlige spørsmål (FAQ).....</b>	<b>22</b>
--------------------------------------	-----------

# Innledning

Dell SupportAssist for Business Client Systems automatiserer støtte fra Dell ved å proaktivt identifisere problemer med maskinvare og programvare på systemet ditt. SupportAssist tar for seg systemytelse og stabiliseringsproblemer, hindrer sikkerhetstrusler, overvåker og oppdager maskinvarefeil, og automatiserer prosessen med Dells tekniske støtte. SupportAssist muliggjør også manuell oppdatering av systemdrivere, skanning av systemets maskinvare og optimalisering av systemet.

SupportAssist er konfigurert og distribuert på systemet av IT-administratoren. Du kan bare bruke funksjoner som er aktivert av IT-administratoren for ditt system. Dette dokumentet inneholder informasjon om hvordan du bruker SupportAssist som er installert på systemet av IT-administratoren.

Emner:

- [Lansert versjon](#)
- [Hovedfunksjoner](#)
- [Andre ressurser](#)

## Lansert versjon

2.0.1

## Hovedfunksjoner

- Forgripende og proaktiv problemdeteksjon og -varsling.
- Manuelt eller automatisk søk etter driveroppdateringer tilgjengelig for systemet ditt.
- Manuelt eller automatisk gjennom søke systemets maskinvare for å identifisere problemer, om noen.
- Rydde opp i midlertidige filer, optimalisere nettverkstilkoblingen, finjustere systemytelsen og fjerne virus og skadelig programvare.
  - ⓘ | **MERK: Funksjonen for fjerning av virus og skadelig programvare er ikke tilgjengelig i enkelte områder, for eksempel Kina.**
- Feilsøke vanlige systemproblemer ved hjelp av trinnvise instruksjoner eller videoopplæringer.
- Vise detaljer om alle SupportAssist-arrangementer og -aktiviteter som ble utført på en bestemt dag, uke eller måned.
- Kontakte Dells tekniske kundestøtte for ekstern assistanse og sende dem filer, for eksempel systemets aktivitetslogg.

ⓘ | **MERK: Du kan bare bruke funksjoner som er aktivert av IT-administratoren for ditt system.**

ⓘ | **MERK: SupportAssist-funksjonene som er tilgjengelige for et system, varierer avhengig av systemets Dell-tjenesteplan.**

## Andre ressurser

I tillegg til denne håndboken, kan du også benytte følgende ressurser:

- Hvis du har spørsmål om SupportAssist, kan du gå til [Dell SupportAssist-felleskapet](#).
- For videoopplæring om ulike SupportAssist-funksjoner, kan du se SupportAssist for Business Client Systems-[spillelisten](#) på YouTube.

# Komme i gang med SupportAssist for Business Client Systems

Du kan bare få tilgang til SupportAssist-brukergrensesnittet hvis det er aktivert på systemet av IT-administratoren. Du kan også bare bruke funksjonene som er aktivert av IT-administratoren.

Emner:

- [SupportAssist-brukergrensesnitt](#)
- [Endre språkinnstilling](#)
- [Systeminformasjon](#)
- [Meldinger](#)
- [Planlagte skanninger](#)

## SupportAssist-brukergrensesnitt

Klikk på **Start nå** for å kjøre alle skanninger og optimaliseringer fra startsidene. Men hvis det er en ventende melding eller SupportAssist krever at du utfører en handling, vises panelvisningen når du åpner SupportAssist.

Etter at skanninger og optimaliseringer er fullført, vises følgende informasjon på startsidene:

- Hvor mye harddiskplass som er gjenopprettet
- Antall driveroppdateringer installert
- Antall virus eller skadelig programvare som er fjernet

 **MERK:** Startsidene viser detaljene i skanningene og optimaliseringene som ble utført i løpet av de siste 90 dagene.

For å gå til panelvisningen klikker du på .

Avhengig av serviceplanen, vises følgende fliser på startsidene:

- **Hent drivere og nedlastinger**
- **Skann maskinvare**
- **rydd filer**
- **fininnstill ytelse**
- **optimaliser nettverk**
- **Fjern virus og skadelig programvare**

## Endre språkinnstilling

### Om denne oppgaven

SupportAssist er tilgjengelig på 25 språk. Som standard er SupportAssist angitt til samme språk som operativsystemet. Du kan endre språket i henhold til dine preferanser.

### Trinn

- 1 Åpne SupportAssist.
- 2 Øverst til høyre i SupportAssist-brukergrensesnittet, klikker du på Innstillinger-ikonet, og deretter klikker du på **Velg språk**. Språklisten vises.


- 3 Velg foretrukket språk.
- 4 Klikk på **Ja** for å starte SupportAssist på nytt i det valgte språket.

SupportAssist startes på nytt i det valgte språket og et  vises ved siden av det valgte språket.

## Systeminformasjon

Hold musepekeren over systemmodellen eller Service-ID som vises øverst i høyre hjørne på SupportAssist-brukergrensesnittet for å vise systemdetaljene. Følgende tabell beskriver systemdetaljene som vises:

**Tabell 1. Systeminformasjon**

Felt	Beskrivelse
Systemmodell	Systemets modellnummer, for eksempel Latitude E7440.
Type serviceplan	Type Dell-serviceplan og utløpsdato.  <b>MERK: Når serviceplanen er utløpt, vises typen serviceplan og utløpsdatoen i rødt.</b>
<b>Service-ID</b>	Den unike identifikatoren til systemet. Service-ID er en alfanumerisk sekvens.
<b>Ekspresservicekode</b>	Den numeriske identifikatoren som kan brukes under automatisert telefonstøtte, for eksempel 987-674-723-2.
<b>Minne</b>	RAM som er installert i systemet, for eksempel 16 GB.
<b>Prosesor</b>	Prosesortypen som er installert på systemet, for eksempel Inter Core i5 6200U.
<b>Operativsystem</b>	Operativsystemet som er installert på systemet, for eksempel Microsoft Windows 10 Pro.

## Meldinger

Hvis det er aktivert av IT-administratoren, viser SupportAssist meldinger om driveroppdateringer og optimalisering av programvare.

## Varsler i SupportAssist-vinduet

Tabellen nedenfor gir en oppsummering av varslene som vises når du åpner SupportAssist:

**Tabell 2. Varsler på SupportAssist vinduet**

Når varslingen vises	Handling
Hvis du ikke har optimalisert systemet ditt de siste 14 dagene	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klikk på <b>Kjør alle</b> for å kjøre alle skanninger og optimaliseringer på systemet ditt.</li> <li>• Klikk på <b>Minn meg på det senere</b> for å vise varselet når du åpner SupportAssist-vinduet etter 24 timer.</li> <li>• Klikk på <b>Avbryt</b> for å skjule varslingen.</li> </ul>

## Varsler på oppgavelinjen eller i Windows' handlingscenter

Avhengig av hvilket operativsystem som er installert på systemet, viser SupportAssist varsler på oppgavelinjen eller i Windows handlingscenter.

- I Microsoft Windows 8.1, 8 eller 7 vises varslene på oppgavelinjen.
- I Microsoft Windows 10 vises varslene i Windows handlingscenter.

Tabellen nedenfor gir en oppsummering av varslingstypene som vises på oppgavelinjen eller i Windows handlingscenter:

**Tabell 3. Varsler på oppgavelinjen eller i Windows' handlingscenter**

Når varslingen vises	Handling
Under en planlagt skanning oppdages det en driveroppdatering som haster	Klikk på varslingen for å se siden med detaljer om driveren. Hvis du vil ha instruksjoner for å installere driveroppdateringer, kan du se <a href="#">Installere driveroppdateringer</a> .
Potensielt uønskede programmer (PUP-er) oppdages under en manuelt startet eller planlagt skanning	Klikk på varslingen for å gjennomgå og fjerne PUP-er som ble oppdaget i løpet av skanningen. For instruksjoner for å fjerne PUP-er, kan du se <a href="#">Fjerne potensielt uønskede programmer</a> .
Virus eller skadelig programvare oppdages under en manuelt startet eller planlagt skanning	Klikk på varslinger for å se detaljer om virus eller skadelig programvare som ble oppdaget under skanningen.

## Planlagte skanninger

Avhengig av intervallet angitt av IT-administratoren, starter SupportAssist automatisk en skanning av systemet for å oppdage driveroppdateringer, maskinvareproblemer og de påkrevde systemoptimaliseringene.

Før skanningen, vises en melding som ber deg bekrefte om du ønsker at SupportAssist kjører skanningen. Hvis du ikke ønsker at SupportAssist skal kjøre skanningen, kan du klikke **Kjør senere**. Dette vil utsette skanningen. Når du utsetter skanningen, vil SupportAssist utføre skanningen etter 24 timer. Du kan utsette den planlagte skanningen tre ganger. Når du utsetter skanningen for tredje gang, vil SupportAssist automatisk utføre skanning ved neste planlagte tidspunkt.

**ⓘ MERK: SupportAssist utfører bare en planlagt skanning når systemet er koblet til en stikkontakt og ikke er i bruk i starten av den planlagte skanningen.**

Hvis en driveroppdatering, et virus eller en skadelig programvare som haster oppdages under skanningen, vises et varsel. Typen varsel avhenger av operativsystemet. For informasjon om hvilke typer varslinger som vises av SupportAssist, se [Varslinger](#).

Hvis det oppdages et maskinvareproblem i løpet av skanningen, blir en støtteanmodning opprettet automatisk.

Hvis IT-administratoren har aktivert dette, optimaliserer SupportAssist automatisk systemet etter skanningen.

# Skanne systemets maskinvare

Kjører en maskinvareskanning som hjelper deg med å oppdage maskinvareproblemer på systemet ditt. SupportAssist skanner systemets maskinvare basert på en forhåndsdefinert plan. Du kan også utfør det følgende manuelt for å identifisere et problem med maskinvaren:

- Skanne en bestemt maskinvarekomponent
- Kjøre en rask maskinvareskanning
- Kjøre en stresstest

**① MERK:** Hvis et problem oppdages under en skanning som krever opprettelse av en støtteanmodning, blir en støtteanmodning opprettet automatisk. Hvis SupportAssist er ikke i stand til å opprette støtteanmodningen automatisk, vises alternativet **Løs nå på Skann maskinvare-flisen**. Du må klikke på **Løs nå** å prøve å opprette støtteanmodningen.

Emner:

- [Skanne bestemt maskinvarekomponent](#)
- [Kjøre rask maskinvareskanning](#)
- [Kjøre en stresstest](#)

## Skanne bestemt maskinvarekomponent

### Om denne oppgaven

Avhengig av behovet ditt, kan du skanne en bestemt maskinvarekomponent.

**① MERK:** Følgende trinn gjelder for skanning av harddisken. Fremgangsmåten for å kjøre en skanning kan variere avhengig av maskinvarekomponenten du velger.



### Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på **Føilsøking**-fanen.
- 2 Klikk på **Jeg ønsker å sjekke en bestemt maskinvare**.  
Listen over maskinvarekomponenter som er tilgjengelig på systemet, vises.

**① MERK:** Klikk på **Oppdater listen over systemmaskinvare for å oppdatere listen**.

- 3 I **Lagringenheter**-delen klikker du på **Harddisk**.
- 4 Velg en test og klikk på **Kjør test**.

Etter at skanningen er fullført, vises én av følgende:


- Hvis ingen problem oppdages, vil **Bestått**-status og et  vises.
- Hvis et problem oppdages som ikke krever at en støtteanmodning opprettes, vises **Mislykket**-status og -ikonet.
- Hvis et problem oppdages og det krever oppretting av en støtteanmodning, blir støtteanmodningen opprettet automatisk og sammendragsiden for problemet vises. En melding sendes også til din IT-administrator.

## Kjøre rask maskinvareskanning

### Om denne oppgaven

Kjør en rask skanning av systemet for å finne problemer med maskinvarekomponenter, for eksempel harddisk, prosessor osv.

## Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på .
- 2 På **Skann maskinvare**-flisen klikker du på **Kjør nå**.

Etter at skanningen er fullført, vises én av følgende:

- Hvis det ikke oppdages problemer, vil en passende melding vises på panelet.
- Hvis et problem oppdages og det krever oppretting av en støtteanmodning, blir en støtteanmodning opprettet automatisk, optimaliseringsflisene deaktiveres og siden med problemsammendrag vises. En melding sendes også til din IT-administrator.
- Hvis et problem oppdages som ikke krever at det opprettes en støtteanmodning, vil problemets tittel vises over panelene, og et varsel vises på **Skann maskinvare**-flisen. Optimaliseringsprosessflisene er også deaktivert. Klikk på **Hopp over for** å aktivere optimaliseringsfliser.

# Kjøre en stresstest

## Om denne oppgaven

En stresstest hjelper deg med å finne problemer på maskinvarekomponenter som for eksempel hovedkortet, optiske stasjoner, kameraet og maskinvarekomponenter som skannes i løpet av en rask skanning.

 **ADVARSEL:** Under en stresstest kan skjermen din blinke og du er kanskje ikke i stand til å bruke systemet.

## Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på **Føilsøking**-fanen.
- 2 Klikk på **Jeg vil skanne hele PC-en min** og deretter på **Start**.  
SupportAssist ber deg om å lagre filer og lukke alle programmer.
- 3 Klikk på **OK** for å kjøre testen.

Etter at skanningen er fullført, ser du kanskje det følgende:

- Hvis det ikke oppdages problemer, vil en passende melding vises på panelet.
- Hvis et problem oppdages og det krever oppretting av en støtteanmodning, blir en støtteanmodning opprettet automatisk, optimaliseringsflisene deaktiveres og siden med problemsammendrag vises. En melding sendes også til din IT-administrator.
- Hvis et problem oppdages som ikke krever at det opprettes en støtteanmodning, vil problemets tittel vises over panelene, og et varsel vises på **Skann maskinvare**-flisen. Optimaliseringsprosessflisene er også deaktivert. Klikk på **Hopp over for** å aktivere optimaliseringsfliser.

# Optimalisere systemet ditt

SupportAssist hjelper deg med å optimalisere systemet ved å kjøre en rekke diagnosetester for å identifisere endringer av filer og innstillinger i systemet ditt. SupportAssist-optimaliseringer hjelper deg med å forbedre systemets hastighet, lagringsplass, tilgjengelighet og stabilitet ved å:

- Fjerne midlertidige filer
- Justere systemytelsen
- Optimalisere nettverk
- Fjerne virus, skadelig programvare, og potensielt uønsket programmer (PUP)

**ⓘ | MERK:** Du kan kun kjøre optimaliseringene som er aktivert av IT-administratoren for systemet.

Emner:

- [Rydde i filer](#)
- [Justere systemytelsen](#)
- [Optimalisere nettverk](#)
- [Fjerne virus og skadelig programvare](#)
- [Kjøre alle systemskanninger og optimaliseringer](#)
- [Varsler i SupportAssist-flisen](#)

## Rydde i filer

### Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

### Om denne oppgaven

Fjern overflødige filer, midlertidige mapper og andre unødvendige elementer fra systemet.

### Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på .
- 2 På **Rengjør filer**-flisen klikker du på **Kjør nå**.

**⚠ | FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.

Etter at optimalisering er fullført, vises en passende melding på panelet. Hvor mye harddiskplass som gjenoprettes, vises også på siden **Hjem** og siden **Historikk**.

**ⓘ | MERK:** Varslingen som vises på panelet endres automatisk avhengig av tiden da optimalisering ble utført. For informasjon om hvilken type varsel som vises på panelet, kan du se [Varsler i SupportAssist-flisen](#).

## Justere systemytelsen


### Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

### Om denne oppgaven

Juster strøminnstillingene, registeret og minnetildelingen for å maksimere behandlingshastigheten til systemet ditt.

## Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på .
- 2 På **Juster ytelsen**-flisen klikker du på **Kjør nå**.

 **FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.

Etter at optimalisering er fullført, vises en passende melding på panelet.

 **MERK:** Varslingen som vises på panelet endres automatisk avhengig av tiden da optimalisering ble utført. For informasjon om hvilken type varsel som vises på panelet, kan du se [Varsler i SupportAssist-flisen](#).

# Optimalisere nettverk

## Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

## Om denne oppgaven

Optimalisere nettverksinnstillinger på systemet for å opprettholde en effektiv og pålitelig nettverkstilkobling.

## Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på .
- 2 På **Optimaliser nettverk**-flisen klikker du på **Kjør nå**.

 **FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.

Etter at optimalisering er fullført, vises en passende melding på panelet.

 **MERK:** Varslingen som vises på panelet endres automatisk avhengig av tiden da optimalisering ble utført. For informasjon om hvilken type varsel som vises på panelet, kan du se [Varsler i SupportAssist-flisen](#).

# Fjerne virus og skadelig programvare

## Om denne oppgaven

Isoler og fjern filer som er infisert av virus og skadelig programvare, slik at systemet forblir sikkert. Du kan også oppdage og fjerne potensielt uønskede programmer (PUP-er) som er installert på systemet. For instruksjoner om å fjerne PUP-er, kan du se [Fjerne potensielt uønskede programmer](#).

 **MERK:** Funksjonen for fjerning av virus og skadelig programvare er ikke tilgjengelig i enkelte områder, for eksempel Kina.

## Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på .
- 2 På **Fjern virus og skadelig programvare**-flisen klikker du på **Kjør nå**.

 **FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.

Etter at optimalisering er fullført, vises en passende melding på panelet.

 **MERK:** Varslingen som vises på panelet endres automatisk avhengig av tiden da optimalisering ble utført. For informasjon om hvilken type varsel som vises på panelet, kan du se [Varsler i SupportAssist-flisen](#).

# Fjerne potensielt uønskede programmer

## Om denne oppgaven

Potensielt uønskede programmer (PUP) er programmer som installeres i skjul på systemet mens du installerer et annet program. PUP-er inkluderer spionprogram, reklameprogram osv. som kan redusere systemytelsen eller vise uønskede annonser.

SupportAssist oppdager PUP-er som finnes på systemet under en manuelt startet eller automatisert skanning etter virus og skadelig programvare. Hvis PUP-er oppdages, vil **Fjern virus og skadelig programvare**-flisikonet vises i rødt, og antall PUP-er som ble oppdaget vises på flisen. Du kan gjennomgå og fjerne disse PUP-ene.

**ⓘ** **MERK:** Hvis PUP-er oppdages under en automatisert skanning, vil et varsel vises. For informasjon om hvilke typer varslinger som vises av SupportAssist, kan du se [Meldinger](#).

#### Trinn

- 1 Åpne SupportAssist.
- 2 På **Fjern virus og skadelig programvare**-flisen klikker du på **Vis**.  
Detaljene for PUP-ene vises.

**ⓘ** **MERK:** Som standard er alle PUP-er valgt. Du kan gjennomgå og ta bort PUP-er som du ikke ønsker å fjerne fra systemet.

- 3 Hvis det er nødvendig, klikker du på **Klikk her for flere detaljer**-koblingen for å vise mer informasjon om en PUP.
- 4 Klikk på **Fjern**, og klikk på **Bekreft**.  
De valgte PUP-ene fjernes fra systemet.
- 5 Klikk på **OK**.

Antall PUP-er som ble fjernet vises på sidene **Hjem** og **Historikk**.


## Kjøre alle systemskanninger og optimaliseringer

### Om denne oppgaven

Kjør flere skanninger etter hverandre for å se etter tilgjengelige driveroppdateringer, oppdage maskinvareproblemer og identifisere påkrevde optimaliseringer på systemet. Etter at en skanning er fullført, startes neste skanning. Vis detaljer om alle skanningene og optimaliseringene på **Historikk**-siden.

#### Trinn

Utfør ett av følgende:

- Åpne SupportAssist og klikk på **Start nå**.
- Åpne SupportAssist, klikk på  og klikk deretter på **Kjør alle**.

**⚠** **FORSIKTIG:** Hvis du avbryter optimaliseringsprosessen mens den pågår, reverseres ikke endringene som ble utført.

Etter at skanningen er fullført, vises én av følgende:

- Hvis ingen problem oppdages og det ikke finnes noen oppdateringer, vises en passende melding på hvert panel. Hvor mye harddiskplass som er gjenopprettet, og antall virus eller skadelig programvare som er fjernet, vises på **Startsiden** og **Historikksiden**.
- Hvis driveroppdateringer oppdages under skanningen, vil oppdateringstype og antall oppdateringer varsles om på **Hent drivere og nedlastinger**-flisen. Hvis du vil ha instruksjoner for å installere driveroppdateringer, kan du se [Installere driveroppdateringer](#).
- Hvis et maskinvareproblem oppdages og det krever oppretting av en støtteanmodning, blir støtteanmodningen opprettet automatisk og sammendragsiden for problemet vises. En melding sendes også til din IT-administratør.
- Hvis et problem oppdages som ikke krever at det opprettes en støtteanmodning, vil problemets tittel vises over flisene, et varsel vises på **Skann maskinvare**-flisen, og optimaliseringsflisene deaktiveres. Klikk på **Hopp over for** å aktivere optimaliseringsfliser.
- Hvis potensielt uønskede programmer (PUP-er) er registrert, vises en melding på **Fjerne virus og skadelig programvare**-panelet. For instruksjoner om å fjerne PUP-er, kan du se [Fjerne potensielt uønskede programmer](#).

## Varsler i SupportAssist-flisen

Meldingen som vises på SupportAssist-flisen er avhengig av når den siste skanningen eller optimaliseringen ble utført. Den følgende tabellen beskriver varslene som vises på flisen avhengig av når den siste skanningen ble utført.

**Tabell 4. Varsler på SupportAssist-fliser**

<b>Tid siden siste kjøring</b>	<b>Varsling</b>
Mindre enn tre timer	Resultatet av skanningen eller optimaliseringen som ble gjennomført og <b>Akkurat nå</b> vises, for eksempel PC justert: Akkurat nå
Mer enn 3 timer, men mindre enn 24 timer	Resultatet av skanningen eller optimaliseringen som ble gjennomført og <b>I dag</b> vises, for eksempel, PC justert, I dag
Mer enn 24 timer, men mindre enn 48 timer	Resultatet av skanningen eller optimaliseringen som ble gjennomført og <b>I går</b> vises, for eksempel, PC justert, I går
Mer enn 48 timer	Resultatet og datoen for når skanningen eller optimaliseringen ble gjennomført, for eksempel, 120 MB spart: 16. mars 2018
Mindre enn sju dager	Vises med grønn farge.
Mer enn 7 dager, men mindre enn 30 dager	Vises med oransje farge.
Mer enn 30 dager	Vises med rød farge.

# Hente drivere og nedlastinger

En driver er programvare som gjør at operativsystemer kan kommunisere med maskinvarekomponentene i systemet. Maskinvarekomponenter som skjermkort, lydkort og modemer krever drivere for å fungere effektivt. Noen ganger inkluderer operativsystemet drivere for systemet, men vanligvis må drivere lastes ned og installeres separat.

En fastvareoppdatering er en programvare som er innebygd i systemet maskinvare. Den er programmert for å gi instruksjoner for å kommunisere med andre maskinvarekomponenter og utføre funksjoner som grunnleggende inndata/utdata-oppgaver.

Systemdriverne og fastvaren bør oppdateres av en rekke årsaker, blant annet for forbedret systemytelse, forhindre sikkerhetsrisikoer og utvidende kompatibilitet. SupportAssist gir deg muligheten til å oppdatere drivere og fastvare.

**!** **MERK: I dette dokumentet betyr begrepet drivere både drivere og fastvare.**

Som en del av den rutinemessige systemovervåkingen, skanner SupportAssist gjennom systemet hver 7. dag for å se om driveroppdateringer er tilgjengelige for systemet ditt. Hvis en viktig oppdatering er tilgjengelig, vises et varsel. For informasjon om hvilke typer varslinger som vises av SupportAssist, kan du se [Meldinger](#).

Emner:

- [Kategorisering av drivere etter alvorlighetsgrad](#)
- [Installere driveroppdateringer](#)
- [Avinstallere driveroppdateringer](#)
- [Varsler på Hent drivere og nedlastinger-flisen](#)

## Kategorisering av drivere etter alvorlighetsgrad

SupportAssist kategoriserer driverne og fastvaren basert på deres alvorlighet. Drivere deles inn som følger etter hvor viktige de er:

- **Haster** – Oppdateringer som kan forhindre potensielle sikkerhetstrusler mot systemet ditt.
- **Anbefalt** – Oppdateringer som betraktelig kan forbedre ytelsen til systemet ditt.
- **Valgfritt** – Oppdateringer som du kan velge å installere, om nødvendig.

## Installere driveroppdateringer

### Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på systemet.


### Om denne oppgaven

SupportAssist søker i systemet ditt og foreslår proaktivt driveroppdateringer som kreves for systemet ditt. Før du installerer en oppdatering, oppretter SupportAssist automatisk et gjenopprettingspunkt. Du kan bruke gjenopprettingspunktet til å avinstallere oppdateringen og gjenopprette systemet til dets tidligere tilstand. SupportAssist kan til enhver tid bare ta vare på tre gjenopprettingspunkter. Når et nytt gjenopprettingspunkt opprettes, slettes det eldste gjenopprettingspunktet.


**!** **MERK: Hvis du installere en nyere versjon av BIOS som er tilgjengelig for systemet ditt, du kan ikke avinstallere oppdateringen.**


**!** **MERK: Innstillingen for gjenopprettingspunkt er som standard deaktivert i Windows-operativsystemet. For å aktivere at SupportAssist oppretter et gjenopprettingspunkt, må du aktivere innstillingene for opprettelse av gjenopprettingspunkt i Windows.**

## Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på .
- 2 På **Hent drivere og nedlastinger**-flisen klikker du på **Kjør nå**.
  - Hvis det finnes tilgjengelige oppdateringer for systemet, vil oppdateringstype og antall tilgjengelige oppdateringer vises på **Hent drivere og nedlastinger**-flisen.

 **MERK:** Varselet på flisen avhenger av hvor viktig oppdateringen er. For informasjon om hvilken type varsel som vises på flisen, kan du se [Varsler på Hent drivere og nedlastinger-flisen](#).

- Hvis SupportAssist ikke oppdager tilgjengelige oppdateringer for systemet ditt, vises en passende melding.
- 3 Klikk på **Oppdater nå**.  
Drivere-siden vises.
    -  **MERK:** Som standard er alle oppdateringene valgt. Du kan se gjennom listen og fjerne oppdateringer som du ikke ønsker å installere.
  - 4 Klikk på **Installer**.

- For oppdateringer som er automatisk installert, vises et  og **Ferdig**-status i kolonnen **Status**.
- Hvis oppdateringen må installeres manuelt, vil en **Installer**-kobling vises i **Status**-kolonnen etter at nedlastingen er fullført. Oppdateringen kan installeres ved å klikke på **Installer**-koblingen.

 **MERK:** Det kan hende at du må starte systemet på nytt for å fullføre installasjonen av enkelte drivere.

 **MERK:** Hvis nedlastingen av en oppdatering pågår, klikker du på  for å avbryte nedlastingen. Du kan ikke avbryte en oppdatering mens installasjonen pågår.

- 5 Hvis en oppdatering krever omstart, utfører du følgende trinn:
  - a Klikk på **Start på nytt nå** for å starte systemet på nytt umiddelbart.  
SupportAssist ber deg om å lagre filene dine og lukke alle programmer før du starter på nytt.
  - b Klikk på **Start på nytt** for å fullføre installasjonen.
- 6 Klikk **Fullfør**.

Startsiden vises. Antall drivere som er installert vises på startsiden.

## Avinstallere driveroppdateringer

### Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

### Om denne oppgaven

Hvis du støter på problemer med systemet etter å ha oppdatert en driver, kan du avinstallere oppdateringen og gjenopprette systemet til sin tidligere tilstand.

### Trinn






- 1 Åpne SupportAssist og klikk på fanen **Historikk**.
- 2 På **Historikk**-siden klikker du på **Gjenopprett system**-koblingen.  
Det vises en melding om at systemet vil bli gjenopprettet til tilstanden da gjenopprettingspunktet ble opprettet.
- 3 Klikk på **Gjenopprett**.

Systemet starter på nytt og oppdateringen avinstalleres.

## Varsler på Hent drivere og nedlastinger-flisen

Den følgende tabellen beskriver de forskjellige statusvarslingene som vises på **Hent drivere og nedlastinger**-flisen:

**Tabell 5. Varsler på Hent drivere og nedlastinger-flisen**

Oppdater-ikon	Flis-ikon	Oppdateringstype	Beskrivelse
Intet ikon vises. Meldingen <b>Ingen tilgjengelige</b> vises.		Valgfri eller ingen tilgjengelig oppdatering	Ingen oppdatering er tilgjengelige eller en valgfri oppdatering er tilgjengelig.
		<b>Anbefalt</b>	Bare anbefalte typer av oppdateringer er tilgjengelige.
		<b>Haster</b>	Bare oppdateringer som haster eller flere typer oppdateringer er tilgjengelige.

# Feilsøking av vanlige problemer

**Feilsøking**-siden gir deg trinnvise instruksjoner for å hjelpe deg med å løse vanlige problemer på egenhånd, uten hjelp fra Dells tekniske støtte. På siden **Feilsøking** får du også tilgang til videoveiledninger for vanlige problemer med maskinvare, programvare og operativsystemet.

**!** **MERK:** Avhengig av preferansene som er valgt av IT-administratoren, kan du få tilgang til lenker som er aktivert på **Feilsøking**-siden.

Hvis et problem med maskinvaren oppdages under en skanning eller en støtteanmodning opprettes for et problem med maskinvaren, er følgende koblinger på **Feilsøking**-siden deaktivert:

- **Jeg ønsker å sjekke en bestemt maskinvare.**
- **Jeg vil skanne hele PC-en min.**
- **PC-en min sluttet å reagere eller startet på nytt uventet. (Jeg tror det var en «blåskjerm»-feil.)**

Hvis logger deg på systemet uten administratorrettigheter, kan du bare bruke følgende koblinger og koblingene i **Instruksjonsvideoer**-delen:

- **Jeg ønsker å sjekke en bestemt maskinvare.**
- **Jeg vil skanne hele PC-en min.**

## Feilsøke blå skjerm-feil

Noen ganger starter systemet på nytt automatisk eller det slutter å fungere og en blå skjerm vises. Dette er kjent som blåskjerm-feil. En blå skjerm-feil vises når noen kritiske data på systemet er korrumpert, en maskinvarefeil er funnet eller et problem oppdages på systemet og systemet må startes på nytt umiddelbart.

### Forutsetning

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

### Om denne oppgaven

Løs en blåskjerm-feil ved å kjøre SupportAssist-skanninger og optimalisering.

### Trinn

- 1 Åpne SupportAssist.
- 2 Klikk på **Feilsøking**-fanen og klikk på **PC-en min sluttet å reagere eller startet på nytt uventet. (Jeg fikk en blåskjerm-feil.)**
- 3 Klikk på **Løs nå**.

Startsiden vises og systemet startes opp. Etter at skanningen er fullført, vises én av følgende:

- Hvis ingen problem oppdages og det ikke finnes noen oppdateringer, vises en passende melding på hvert panel. Hvor mye harddiskplass som er gjenopprettet, og antall virus eller skadelig programvare som er fjernet, vises på startsiden.
- Hvis driveroppdateringer oppdages under skanningen, vil oppdateringstype og antall tilgjengelige oppdateringer vises på **Hent drivere og nedlastinger**-flisen. Hvis du vil ha instruksjoner for å installere driveroppdateringer, kan du se [Installere driveroppdateringer](#).
- Hvis et maskinvareproblem oppdages og det krever oppretting av en støtteanmodning, blir støtteanmodningen opprettet automatisk og sammendragsiden for problemet vises.
- Hvis et problem oppdages som ikke krever at det opprettes en støtteanmodning, vil problemets tittel vises over panelene, og et varsel vises på **Skann maskinvare**-panelet etter at alle skanningene er ferdige.

**!** **MERK:** Typen varsel avhenger av hvor alvorlig problemet med maskinvaren er. For informasjon om hvilke typer varslinger som vises av SupportAssist, kan du se [Meldinger](#). Klikk på **Hopp over for å skjule varslingen**.

- Hvis potensielt uønskede programmer (PUP-er) er registrert, vises en melding på **Fjerne virus og skadelig programvare**-panelet. For instruksjoner om å fjerne PUP-er, kan du se [Fjerne potensielt uønskede programmer](#).

## Historikkoversikt

**Historikk**-siden gir deg detaljer om SupportAssist-aktiviteter som ble utført på systemet i kronologisk rekkefølge. Aktivitetene som er oppført omfatter programvareoptimaliseringer, feilsøkingsoppgaver, driveroppdateringer, maskinwaresøk og så videre.

Fra listen **Velg historikkvisning** listen, velger du en aktivitetstype for å vise detaljene i en spesifikk aktivitetstype.

Som standard vises aktivitetene som ble utført i løpet av denne uke. Du kan du klikke på **Dag** eller **Måned** i for å vise hendelser som ble utført på en bestemt dag eller i løpet av måneden. Et sammendrag av antall driveroppdateringer installert, gjenopprettet harddiskplass, og virus eller skadelig programvare oppdaget vises over tidslinjen.

 **MERK: Historikk-siden viser bare detaljer for aktivitetene og hendelsene som ble utført i løpet av de siste 90 dagene.**

Hvis du støter på problemer med systemet etter å ha oppdatert en driver, klikker du på koblingen **Gjenopprett system** for å avinstallere en oppdatering og gjenopprette systemet til dets tidligere tilstand. For instruksjoner om å avinstallere driveroppdateringer, kan du se [Avinstallere driveroppdateringer](#).

## Få støtte

**Få støtte**-siden gir deg mulighet til å få tilgang til ulike hjelpe- og støttealternativer for systemet ditt. Hjelp- og støttealternativene som du kan få tilgang til varierer basert på serviceplanen på systemet og regionen du befinner deg i. Hvis internett-tilkobling er tilgjengelig, vil telefonnumrene til Dells tekniske kundestøtte for din region vises.

**!** **MERK:** Siden **Få støtte** vises bare hvis du har administratorrettigheter på systemet.

Følgende tabell beskriver hjelp- og støttefunksjonene som vises på **Få støtte**-siden:

Tabell 6. **Få støtte**-siden

Funksjon	Beskrivelse
<b>Start DellConnect-økt</b>	Tillat at en medarbeider fra teknisk støtte får tilgang til systemet ditt eksternt for å feilsøke og løse et problem. For informasjon om DellConnect se <a href="#">Starte DellConnect-økt</a> .
<b>Sende filer til teknisk støtte</b>	Send filer til Dells tekniske støtte som beskriver et problem på systemet, eller du kan sende filer som er forespurt av en støttemedarbeider. <b>!</b> <b>MERK:</b> Den maksimale størrelsen på filen som du kan sende er 4 MB. Hvis du vil ha instruksjoner for å sende filer, se <a href="#">Sende loggfiler til Dells tekniske støtte</a> .
<b>Last opp loggfil</b>	Hvis medarbeideren fra teknisk støtte ber deg om det, sender du loggfilene over systemaktivitet til Dells tekniske kundestøtte. For instruksjoner om å sende loggfiler, se <a href="#">Sende loggfiler til Dells tekniske støtte</a> .
<b>Brukerhåndbok</b>	Vis og last ned håndbøker som er tilgjengelig for systemet ditt.
<b>Garantiinformasjon</b>	Vis serviceinformasjonen om systemet ditt.
<b>Fellesskapsforum</b>	Få tilgang til alle emner som omtales på SupportAssist-forumet.

Emner:

- [Starte DellConnect-økt](#)
- [Sende filer til Dells tekniske støtte](#)
- [Sende loggfiler til Dells tekniske støtte](#)

## Starte DellConnect-økt

### Nødvendige forutsetninger

- Du må ha administratorrettigheter på systemet.
- Forsikre deg om at en DellConnect-økt er startet av Dell-medarbeideren hos teknisk støtte.

### Om denne oppgaven

I enkelte tilfeller trenger medarbeideren fra teknisk støtte ekstern tilgang til systemet ditt for å feilsøke og løse problemet. I slike tilfeller kan du gi medarbeideren fra teknisk støtte ekstern tilgang til systemet ved hjelp av **DellConnect**.

**ⓘ** **MERK:** Start en DellConnect-økt etter at medarbeideren fra teknisk støtte aktiverer økten. Hvis du prøver å starte DellConnect før støttemedarbeideren aktiverer økten, vises en feilmelding om dette.

#### Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på **Få støtte**-fanen.
- 2 I **Start DellConnect-økt**-delen, klikker du på **Start økt**.  
Siden med **DellConnects vilkår og betingelser** vises.
- 3 Velg **Jeg godtar vilkårene og betingelsene** og klikk på **Fullfør**.

DellConnect-økt startes.

## Sende filer til Dells tekniske støtte

#### Om denne oppgaven

Send filer som beskriver problemet på systemet eller filer spesielt etterspurt av støttemedarbeideren. Du kan sende følgende filer:

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

**ⓘ** **MERK:** Den maksimale størrelsen på filen som du kan sende er 4 MB.

**ⓘ** **MERK:** Du kan sende bare tre filer på én dag. Hvis du har flere filer, komprimerer og sender du filene som en ZIP-fil.

#### Trinn

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på **Få støtte**-fanen.
- 2 I den høyre ruten klikk på **Last opp filer**.
- 3 Klikk på **Bla gjennom** for å velge ønsket fil, og klikk deretter på **Last opp**.

Etter at filen er sendt, vil et  og en **Filen ble lastet opp**-melding vises.

## Sende loggfiler til Dells tekniske støtte

- 1 Åpne SupportAssist og klikk på **Få støtte**-fanen.
- 2 I den høyre ruten klikker du på **Last opp loggfilen**.

Etter at filen er sendt, vil et  og en **Filen ble lastet opp**-melding vises.

## Vanlige spørsmål (FAQ)

1 **Hvilke språk støtter SupportAssist-brukergrensesnittet?**

SupportAssist-brukergrensesnittet støtter 25 språk. De støttede språkene er arabisk, kinesisk (forenklet), kinesisk (tradisjonell), tsjekkisk, dansk, nederlandsk, engelsk, finsk, fransk, tysk, gresk, hebraisk, ungarsk, italiensk, japansk, koreansk, norsk, polsk, portugisisk (brasiliansk), portugisisk (iberisk), russisk, spansk, svensk og tyrkisk. Hvis du vil ha instruksjoner for å endre innstillingen for språk, se [Endre språkinnstilling](#).

2 **Hvor kan jeg sjekke detaljene av optimaliseringer som ble utført på systemet mitt under en planlagt eller manuelt startet optimalisering?**

SupportAssist beholder detaljene om alle hendelser og aktiviteter som ble utført i løpet av de siste 90 dagene. Du kan vise detaljene for en måned, en uke eller en bestemt dag på **Historikk**-siden.

3 **Hvorfor bruker SupportAssist lengre tid å utføre optimaliseringen enn varigheten som er angitt på flisene?**

Tiden som vises på flisen systemoptimalisering er bare et estimat basert på systemkonfigurasjonen din. Den faktiske tiden som kreves for å utføre optimaliseringen kan avvike fra den estimerte tiden.

4 **Når jeg utfører en maskinvareskanning, vises skannerresultat vises som Feilkonfigurert på siden Historikk. Det vises imidlertid ingen varsler på flisen Skann maskinvare. Hvorfor?**

Hvis SupportAssist kunne ikke skanne en komponent under maskinvareskanningen, vises statusen **Feilkonfigurert**. Derfor vises ingen varsler på flisen **Skann maskinvare**. SupportAssist skanner komponenten på nytt i løpet av neste manuelle eller automatiske skanning.

5 **Jeg kan se SupportAssist-brukergrensesnittet. Men flisene Rengjør filer og Optimaliser nettverk er deaktivert. Hvorfor?**

SupportAssist som er installert på systemet er styrt av IT-administratoren. Visse funksjoner kan deaktiveres av IT-administratoren, derfor er disse flisene deaktivert.

6 **Når jeg prøver å åpne SupportAssist fra programmenyen, vises en melding om å kontakte IT-administratoren. Hvorfor?**

SupportAssist som er installert på systemet er styrt av IT-administratoren. Du kan bare se SupportAssist-brukergrensesnittet hvis det er aktivert på systemet av IT-administratoren for systemet.