



企業用戶端系統專用的 Dell SupportAssist 使用者指南



註、警示與警告

 **註:** 「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:** 「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:** 「警告」表示有可能會導致財產損失、人身傷害甚至死亡。

© 2019 年 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 與其他商標均為 Dell Inc.或其子公司的商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

1 簡介.....	5
發行版本.....	5
重要功能.....	5
其他資源.....	5
2 開始使用企業用戶端系統專用的 SupportAssist.....	6
SupportAssist 使用者介面.....	6
變更語言設定.....	6
系統詳細資料.....	7
通知.....	7
SupportAssist 視窗上的通知.....	7
工作列或 Windows 行動作業中心上的通知.....	7
排程掃描.....	8
3 掃描系統硬體.....	9
掃描特定的硬體元件.....	9
執行快速硬體掃描.....	9
執行壓力測試.....	10
4 將系統最佳化.....	11
清除檔案.....	11
調整系統效能.....	11
最佳化網路.....	12
移除病毒和惡意軟體.....	12
移除可能不需要的程式.....	12
執行所有系統掃描及最佳化.....	13
SupportAssist 磚上的通知.....	13
5 取得驅動程式與下載.....	15
驅動程式的嚴重程度類別.....	15
安裝驅動程式更新.....	15
解除安裝驅動程式更新.....	16
「取得驅動程式與下載」磚上的通知.....	16
6 疑難排解常見問題.....	17
排除藍色畫面錯誤.....	17
7 歷程記錄概觀.....	18
8 取得支援.....	19
啟動 DellConnect 工作階段.....	19

將檔案傳送給 Dell 技術支援部門.....	20
傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門.....	20
9 常見問題集.....	21

簡介

企業用戶端系統專用的 Dell SupportAssist 會主動預先識別您系統上的硬體和軟體問題，並自動提供 Dell 支援。SupportAssist 會解決系統效能與穩定性問題，避免遭受安全威脅，並監視和偵測硬體故障，而且會自動進行與 Dell 技術支援部門聯絡的作業流程。SupportAssist 也可讓您手動更新系統驅動程式、掃描您的系統硬體並最佳化您的系統。

SupportAssist 可由您的 IT 系統管理員在您的系統上進行設定與部署。您只能使用您的 IT 系統管理員啟用的功能。本文件提供您的 IT 系統管理員在您的系統上安裝的 SupportAssist 相關使用資訊。

主題：

- [發行版本](#)
- [重要功能](#)
- [其他資源](#)

發行版本

2.0.1

重要功能

- 預測和主動檢測問題和通知。
- 手動或自動檢查您的系統適用的驅動程式更新。
- 手動或自動掃描系統硬體識別任何問題。
- 清理暫存檔案、最佳化網路連線、微調系統效能，並移除病毒與惡意軟體。
 - ① 註：病毒及惡意軟體移除功能不適用於中國等特定地區。
- 使用逐步說明或影片教學課程排除常見問題。
- 檢視特定一日、一週或一月進行的所有 SupportAssist 事件與活動相關的詳細資料。
- 聯絡 Dell 技術支援部門以取得遠端協助，並傳送檔案，例如系統活動記錄。

① 註：您只能使用您的 IT 系統管理員啟用的功能。

① 註：依系統的 Dell 服務方案而定，可使用的 SupportAssist 功能會有所不同。

其他資源

除了本指南，您也可以參閱下列資源：

- 有關 SupportAssist 的問題解答，請前往 [Dell SupportAssist 社群](#)。
- 有關各種 SupportAssist 功能的視訊教學課程資訊，請參閱 YouTube 上的「企業用戶端系統專用的 Dell SupportAssist」[播放清單](#)。

開始使用企業用戶端系統專用的 SupportAssist

您的 IT 系統管理員必須先在系統上啟用 SupportAssist 使用者介面，您才能加以存取。此外，您只能夠使用 IT 系統管理員已啟用的功能。

主題：

- [SupportAssist 使用者介面](#)
- [變更語言設定](#)
- [系統詳細資料](#)
- [通知](#)
- [排程掃描](#)


SupportAssist 使用者介面

按一下**立即啟動**，在您的首頁執行所有掃描及最佳化作業。不過，如果有待處理的通知或是 SupportAssist 要求您執行動作時，當您開啟 SupportAssist，就會顯示磚檢視。

掃描及最佳化作業完成後，首頁會顯示下列詳細資料：

- 回復的硬碟機可用空間數量
- 安裝的驅動程式更新數量
- 移除的病毒或惡意軟體數量

① 註： 首頁會顯示在過去 **90** 天執行的掃描及最佳化有關的詳細資料。

若要移至磚檢視，按一下 。

視您的服務方案而定，首頁會顯示下列磚：

- **取得驅動程式與下載**
- **掃描硬體**
- **清除檔案**
- **調整效能**
- **最佳化網路**
- **移除病毒和惡意軟體**

變更語言設定

關於此工作

SupportAssist 提供 25 種語言。依預設，SupportAssist 將採用與作業系統相同的語言設定。您可以根據您的偏好設定變更語言。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist。
- 2 在 SupportAssist 使用者介面右上角，按一下設定圖示，然後按一下**選取語言**。
語言清單會隨即顯示。
- 3 選取您偏好的語言。

4 按一下是以選取的語言重新啟動 SupportAssist。

SupportAssist 會以選取的語言重新啟動，並在選取的語言旁邊顯示 ✓。

系統詳細資料

將游標懸停在 SupportAssist 介面右上角顯示之系統型號或產品服務編號上，以檢視系統詳細資料。下表說明顯示的系統詳細資料：

表 1. 系統詳細資料

欄位	說明
系統型號	系統型號，例如 Latitude E7440。
服務方案類型	Dell 服務方案類型及到期日。 i 註：服務方案過期後，服務方案類型和到期日會以紅色顯示。
產品服務編號	系統的唯一識別碼。產品服務編號是一組英數字元的識別碼。
快速服務代碼	自動化電話客服期間使用的數字辨識碼，例如 987-674-723-2。
記憶體	安裝在系統中的 RAM，例如 16 GB。
處理器	安裝在系統中的處理器類型，例如 Intel Core i5 6200U。
作業系統	安裝在系統上的作業系統，例如 Microsoft Windows 10 Pro。

通知

如果您的 IT 系統管理員已啟用 SupportAssist，則會顯示關於驅動程式更新和軟體最佳化的通知。

SupportAssist 視窗上的通知

下表摘要說明開啟 SupportAssist 時所顯示的通知：

表 2. SupportAssist 視窗上的通知

螢幕顯示通知時	動作
如果您在過去 14 天未最佳化您的系統	<ul style="list-style-type: none">按一下全部執行在您的系統上執行所有掃描及最佳化。按一下稍後提醒我，檢視您在 24 小時後開啟 SupportAssist 時會顯示的通知。按一下取消隱藏通知。

工作列或 Windows 行動作業中心上的通知

依據您系統上安裝的作業系統類型，SupportAssist 會在工作列或在 Windows 行動作業中心顯示通知。

- 在 Microsoft Windows 8.1、8 或 7 上，會在工作列顯示通知。
- 在 Microsoft Windows 10 上，會在 Windows 行動作業中心顯示通知。

下表摘要敘述工作列或 Windows 行動作業中心顯示的各種通知類型。

表 3. 工作列或 Windows 行動作業中心通知

螢幕顯示通知時	動作
在排程掃描期間，偵測到緊急驅動程式更新	按一下通知，查看驅動程式詳細資料頁面。如需安裝驅動程式更新的指示，請參閱 安裝驅動程式更新 。
在手動啟始掃描或排程掃描期間偵測到可能不需要的程式 (PUP)	按一下通知，檢閱並移除掃描偵測到的 PUP。如需移除 PUP 的指示，請參閱 移除可能不需要的程式 。
在手動啟始掃描或排程掃描期間偵測到病毒或惡意軟體	按一下通知，檢視掃描期間偵測到的病毒或惡意軟體詳細資料。

排程掃描

SupportAssist 會依據您的 IT 系統管理員設定的時間間隔，在您的系統自動初始化掃描作業，以偵測驅動程式更新、硬體問題，與必要的系統最佳化作業。

在掃描之前，系統會顯示訊息，詢問您是否希望 SupportAssist 執行掃描。如果您不想要 SupportAssist 執行掃描，可以按一下**日後執行延後掃描**。您延後掃描時，SupportAssist 會在 24 小時後執行掃描。您可以延後該排程三次。在您第三次延後該掃描排程後，SupportAssist 會在下次排程日期自動執行掃描。

① | 註: 當系統已連接電源插座，且未在排程掃描啟動期間使用，**SupportAssist** 才會執行排程掃描。

如果掃描時偵測到緊急驅動程式更新、病毒或是惡意軟體，就會顯示通知。通知的類型取決於作業系統。如需 SupportAssist 顯示的通知類型相關的資訊，請參閱[通知](#)。

如果掃描過程偵測到硬體問題，系統會自動建立支援要求。

SupportAssist 會在掃描後自動最佳化您的系統 (如果您的 IT 系統管理員已啟用此功能的話)。

掃描系統硬體

執行硬體掃描能讓您偵測系統上的硬體問題。SupportAssist 會根據預先定義的排程掃描您的系統硬體。您也可以手動執行下列動作，以識別硬體問題：

- 掃描特定的硬體元件
- 執行快速硬體掃描
- 執行壓力測試

① 註: 如果在掃描過程中偵測到問題，並要求建立支援要求的話，系統會自動建立支援要求。如果 SupportAssist 無法自動建立支援要求，掃描硬體磚上會顯示立即修正選項。您必須按一下立即修正，以重新試著建立支援要求。

主題：

- [掃描特定的硬體元件](#)
- [執行快速硬體掃描](#)
- [執行壓力測試](#)

掃描特定的硬體元件

關於此工作

根據您的需求，您可以掃描特定的硬體元件。

① 註: 下列步驟適用於掃描硬碟機。執行掃描的步驟會由於您選擇的硬體元件而有所不同。



步驟

- 1 開啟 SupportAssist，並按一下疑難排解標籤。
- 2 按一下 **我想要檢查特定的硬體**。
隨即顯示清單，列出系統上可用的硬體元件。

① 註: 按一下重新整理系統硬體清單以更新清單。

- 3 在**儲存裝置**區段中，按一下**硬碟機**。
- 4 選取測試，然後按一下**執行測試**。

掃描完成後，隨即顯示下列其中一項：


- 如果未偵測到問題，**通過**狀態和  隨即顯示。
- 如果偵測到問題，而且不需要建立支援要求，則會顯示**故障**狀態和  圖示。
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，系統會自動建立支援要求，並顯示問題摘要頁面。並會傳送通知給您的 IT 系統管理員。

執行快速硬體掃描

關於此工作

您可以在系統上執行快速掃描，以偵測硬碟機、處理器等硬體元件的問題。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，然後按一下 。
- 2 在**掃描硬體**磚上，按一下**立即執行**。


掃描完成後，隨即顯示下列其中一項：

- 如果未偵測到問題，磚會顯示適當的通知。
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，則系統會自動建立支援要求、停用最佳化磚，接著顯示問題摘要頁面，並會傳送通知給您的 IT 系統管理員。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，則會在磚上方顯示問題名稱，並在**掃描硬體**磚上顯示通知。此時還會停用最佳化磚。按一下**略過**以啟用最佳化磚。

執行壓力測試

關於此工作

壓力測試可協助您偵測硬體元件的問題，例如在快速掃描期間一併偵測主機板、光碟機、攝影機與硬體元件的問題。

 **警告:** 在壓力測試期間，您可能會看到螢幕閃爍，而且可能無法使用您的系統。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，並按一下**疑難排解**標籤。
- 2 按一下**我想要掃描我的整台 PC**，然後按一下**開始**。
SupportAssist 會顯示訊息，提示您儲存檔案並關閉所有應用程式。
- 3 按一下**確定**以執行測試。

掃描完成後，可看到如下所示的情況：

- 如果未偵測到問題，磚會顯示適當的通知。
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，則系統會自動建立支援要求、停用最佳化磚，接著顯示問題摘要頁面，並會傳送通知給您的 IT 系統管理員。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，則會在磚上方顯示問題名稱，並在**掃描硬體**磚上顯示通知。此時還會停用最佳化磚。按一下**略過**以啟用最佳化磚。

將系統最佳化

SupportAssist 會執行一系列的診斷測試來識別檔案變更和您的系統設定，藉此協助您將系統最佳化。SupportAssist 最佳化功能可藉由下列動作，協助您提升系統速度、儲存空間可用性、與系統穩定度：

- 清除暫存檔案
- 調整系統效能
- 最佳化網路
- 移除病毒、惡意軟體和可能不需要的程式 (PUP)

① 註: 您可以單純執行您的 IT 系統管理員啟用的最佳化項目。

主題：

- 清除檔案
- 調整系統效能
- 最佳化網路
- 移除病毒和惡意軟體
- 執行所有系統掃描及最佳化
- SupportAssist 磚上的通知

清除檔案


事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

從您的系統移除多餘檔案、暫存資料夾和其他非必要的雜亂項目。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，然後按一下 。
- 2 在清除檔案磚，按一下立即執行。

 警告: 如果您取消進行中的最佳化作業，已套用的變更將無法復原。

在最佳化完成後，磚會顯示適當的通知。已回復的硬碟機可用空間數量也會顯示在首頁和歷程記錄頁面。

① 註: 磚顯示的通知會根據進行最佳化的時間自動變更。如需磚上顯示的通知類型相關資訊，請參閱 [SupportAssist 磚上的通知](#)。

調整系統效能


事前準備作業


您必須有系統管理員權限。

關於此工作

您可以調整電源設定、登錄，以及記憶體配置以最大化系統處理速度。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，然後按一下 。
- 2 在調整效能磚，按一下立即執行。

 **警告:** 如果您取消進行中的最佳化作業，已套用的變更將無法復原。

在最佳化完成後，磚會顯示適當的通知。

 **註:** 磚顯示的通知會根據進行最佳化的時間自動變更。如需磚上顯示的通知類型相關資訊，請參閱 [SupportAssist 磚上的通知](#)。

最佳化網路

事前準備作業


您必須有系統管理員權限。

關於此工作

最佳化您系統上的網路設定，以維持高效率又可靠的網路連線能力。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，然後按一下 。
- 2 在最佳化網路磚，按一下立即執行。

 **警告:** 如果您取消進行中的最佳化作業，已套用的變更將無法復原。


在最佳化完成後，磚會顯示適當的通知。

 **註:** 磚顯示的通知會根據進行最佳化的時間自動變更。如需磚上顯示的通知類型相關資訊，請參閱 [SupportAssist 磚上的通知](#)。


移除病毒和惡意軟體


關於此工作

您可以隔離並移除遭到病毒和惡意軟體感染的檔案，以維護您的系統安全。您也可以偵測並移除系統上已安裝但可能不需要的程式 (PUP)。如需移除 PUP 的指示，請參閱 [移除可能不需要的程式](#)。

 **註:** 病毒及惡意軟體移除功能不適用於中國等特定地區。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，然後按一下 。
- 2 在移除病毒與惡意軟體磚按一下立即執行。

 **警告:** 如果您取消進行中的最佳化作業，已套用的變更將無法復原。

在最佳化完成後，磚會顯示適當的通知。


 **註:** 磚顯示的通知會根據進行最佳化的時間自動變更。如需磚上顯示的通知類型相關資訊，請參閱 [SupportAssist 磚上的通知](#)。

移除可能不需要的程式

關於此工作

可能不需要的程式 (PUP) 是安裝應用程式時自動在系統上安裝的程式。PUP 包括間諜軟體、廣告軟體，這些軟體可能會降低系統效能或顯示您不想要看到的廣告。

在手動啟始或自動化病毒及惡意軟體掃描期間，SupportAssist 偵測到 PUP 出現在系統上。如果偵測到 PUP，**移除病毒與惡意軟體**磚圖示會以紅色顯示，而且磚上會顯示已偵測到的 PUP 數量。您可以檢閱並移除這些 PUP。

 **註:** 如果在自動化掃描期間偵測到 PUP，會顯示適當的通知。如需 **SupportAssist** 顯示的通知類型相關資訊，請參閱 [通知](#)。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist。
- 2 在**移除病毒與惡意軟體**磚上，按一下**檢視**。
PUP 詳細資訊隨即顯示。

① 註：依預設，系統會選取所有的 PUP。您可以檢閱並清除您不想從系統中移除的 PUP。

- 3 如有必要，請按一下**按一下這裡取得更多詳細資料連結**，以檢視關於 PUP 的詳細資訊。
- 4 按一下**移除**，然後按一下**確認**。
選取的 PUP 隨即從系統中移除。
- 5 按一下**確定**。


遭到移除的 PUP 數量會顯示在**首頁**頁面和**歷程記錄**頁面。

執行所有系統掃描及最佳化

關於此工作

逐一執行多個掃描以檢查可用的驅動程式更新、偵測硬體問題並確認系統所需的最佳化作業。掃描完成後，下一個掃描作業將啟動。在**歷程記錄**頁面檢視所有掃描和最佳化的詳細資料。

執行下列其中一個項目：

- 開啟 SupportAssist，然後按一下**立即開始**。
- 開啟 SupportAssist，按一下 ，然後按一下**全部執行**。

△ 警告：如果您取消進行中的最佳化作業，已套用的變更將無法復原。

掃描完成後，隨即顯示下列其中一項：

- 如果未偵測到問題，磚會顯示適當的訊息。**首頁**與**歷程記錄**頁面會顯示回復的硬碟機可用空間數量，以及移除的病毒或惡意軟體數量。
- 如果在掃描期間偵測到驅動程式更新，會在**取得驅動程式與下載**磚上顯示更新類型和更新數量。如需安裝驅動程式更新的指示，請參閱**安裝驅動程式更新**。
- 如果偵測到硬體問題，而且需要建立支援要求，系統會自動建立支援要求，並顯示問題摘要頁面。並會傳送通知給您的 IT 系統管理員。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，會在磚上方顯示問題名稱，在**掃描硬體**磚上顯示通知，並停用最佳化磚。按一下**略過**以啟用最佳化磚。
- 如果偵測到可能不需要的程式 (PUP)，**移除病毒和惡意軟體**磚會顯示通知。如需移除 PUP 的指示，請參閱**移除可能不需要的程式**。

SupportAssist 磚上的通知

SupportAssist 磚上顯示的通知，取決於上次掃描或最佳化的時間。下表說明磚上的通知如何依據上次掃描時間變動。

表 4. SupportAssist 磚上的通知

自從上次執行以來的時間	通知
少於 3 小時	顯示執行掃描或最佳化的結果和 剛剛 ，例如，PC 已調校：剛剛
超過 3 小時，但少於 24 小時	顯示執行掃描或最佳化的結果和 今天 ，例如，PC 已調校：今天
超過 24 小時，但少於 48 小時	顯示執行掃描或最佳化的結果和 昨天 ，例如，PC 已調校：昨天
超過 48 小時	掃描或最佳化的結果，以及執行日期，例如 120 MB 已儲存：2018 年 3 月 16 日
少於 7 天	以綠色顯示。
超過 7 天，但少於 30 天	以橘色顯示。

自從上次執行以來的時間	通知
超過 30 天	以紅色顯示。

取得驅動程式與下載

驅動程式是一種軟體，主要協助作業系統與系統上的硬體元件進行通訊。視訊卡、音效卡和數據機等硬體元件都需要驅動程式才能有效地運作。有時候，作業系統包含系統的驅動程式，但通常驅動程式必須另外下載並安裝。

韌體是系統硬體內嵌的軟體。韌體設定主要指揮系統與其他硬體元件通訊，並執行基本輸入/輸出工作之類的功能。

系統驅動程式和韌體有數種應更新的原因，其中包括提升系統效能、防範安全性風險，並擴大相容性。SupportAssist 可協助您更新驅動程式和韌體。

① 註: 在本文件中，「驅動程式」一詞指的是驅動程式和韌體。

在例行系統監控中，SupportAssist 每 7 天會掃描一次您的系統，以偵測您的系統適用的驅動程式更新。如果有緊急更新，則會顯示通知。如需 SupportAssist 顯示的通知類型相關資訊，請參閱[通知](#)。

主題：

- [驅動程式的嚴重程度類別](#)
- [安裝驅動程式更新](#)
- [解除安裝驅動程式更新](#)
- [「取得驅動程式與下載」磚上的通知](#)

驅動程式的嚴重程度類別

SupportAssist 會根據嚴重性來分類驅動程式和韌體。根據嚴重性，驅動程式可分成下列類別：

- **緊急** — 可防止對您的系統造成潛在安全性威脅的更新。
- **建議** — 可大幅提升系統效能的更新。
- **可選** — 您可以視需要選擇安裝的更新。

安裝驅動程式更新

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。


關於此工作


SupportAssist 會掃描您的系統，並主動建議您的系統需要的驅動程式更新。安裝更新之前，SupportAssist 會自動建立還原點。您可以使用還原點來解除安裝更新，並且使系統回復到先前的狀態。在指定期間，SupportAssist 僅可保留三個還原點。新的還原點建立完成後，系統會自動移除最舊的還原點。






① 註: 如果您安裝系統適用的新版 BIOS，則您無法解除安裝更新。

① 註: 依預設，Windows 作業系統會停用還原點建立設定。若要啟用 SupportAssist 建立還原點的功能，您必須在 Windows 中啟用還原點建立設定。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，然後按一下 。
- 2 在取得驅動程式與下載磚上，按一下立即執行。
 - 如果系統有任何更新可用，系統會在取得驅動程式與下載磚上顯示更新類型和可用的更新數量。

 註: 磚上的通知取決於更新的嚴重性。如需磚顯示的通知類型相關資訊, 請參閱「取得驅動程式與下載」磚上的通知。

- 如果 SupportAssist 無法偵測到您的系統可用的更新, 會顯示適當的訊息。
- 3 按一下**立即更新**。
驅動程式頁面會隨即顯示。
 -  註: 依預設已選取所有的更新。您可以檢閱該清單, 並取消勾選您不想安裝的更新項目。
 - 4 按一下**安裝**。
 - 對於自動安裝的更新, 狀態欄會顯示  和完成狀態。
 - 如果必須手動安裝更新, 則下載完成後, 狀態欄會顯示**安裝連結**。按一下**安裝連結**即可安裝更新。
 -  註: 您可能必須重新啟動系統, 才能完成特定驅動程式的安裝。
 -  註: 如果正在下載更新, 按一下  可取消下載。您無法取消正在安裝的更新。
 - 5 如果更新完畢需要重新啟動, 請執行下列步驟:
 - a 按一下**立即重新啟動**,以重新啟動系統。
SupportAssist 會在您重新啟動前, 提示您儲存檔案並關閉所有應用程式。
 - b 按一下**重新啟動**以完成安裝。
 - 6 按一下「**完成**」。

首頁會隨即顯示。首頁會顯示安裝的驅動程式數量。

解除安裝驅動程式更新

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

更新驅動程式後, 如果您的系統出現問題, 您可以解除安裝更新, 並將系統回復到先前的狀態。

步驟






- 1 開啟 SupportAssist, 並按一下**歷程記錄**標籤。
- 2 在**歷程記錄**頁面上, 按一下所需的**恢復系統**連結。
隨即會顯示訊息, 表示系統將恢復為建立還原點時的狀態。
- 3 按一下**恢復**。

系統會重新啟動, 並解除安裝更新。

「取得驅動程式與下載」磚上的通知

下表說明取得驅動程式與下載磚上顯示的不同狀態通知。

表 5. 「取得驅動程式與下載」磚通知

更新圖示	磚圖示	更新類型	說明
未顯示圖示。 顯示無任何可用訊息。		可選或沒有更新可供使用	沒有更新或可選更新可供使用。
		建議	只有建議類型的更新可供使用。
		緊急	只有緊急更新或多種類型的更新可供使用。

疑難排解常見問題

疑難排解頁面提供逐步說明，以協助您在沒有 Dell 技術支援部門協助的情況下自行解決常見問題。在**疑難排解**頁面上，您也可以取得常見硬體、軟體和作業系統問題的視訊教學課程。

① **註:** 依據您的 IT 系統管理員選取的偏好設定而定，您可以存取疑難排解頁面上啟用的連結。

如果在掃描過程中偵測到硬體問題，或已針對硬體問題建立支援要求，會停用**疑難排解**頁面上的下列連結：

- 我想要檢查特定的硬體
- 我想要掃描我的整台 PC
- 我的 PC 停止回應或無預警重新啟動。(我認為這是「藍色畫面」錯誤。)

如果您以非系統管理員身分登入系統，您只能使用下列連結和**解說影片**小節中的連結：

- 我想要檢查特定的硬體
- 我想要掃描我的整台 PC

排除藍色畫面錯誤

有時，您的系統會自動重新啟動，或者停止回應並顯示藍色畫面。這就是所謂的藍色畫面錯誤。系統上的某些關鍵資料毀損、偵測到硬體故障，或偵測到系統的問題而且系統必須立即重新啟動時，都會出現藍色畫面錯誤。

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

執行 SupportAssist 掃描和最佳化作業可解決藍色畫面錯誤。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist。
- 2 按一下**疑難排解**標籤，然後按一下**我的 PC 停止回應或無預警重新啟動**。(我看見藍色畫面錯誤。)
- 3 按一下**立即修正**。

首頁隨即顯示，並初始化整個系統。掃描完成後，隨即顯示下列其中一項：

- 如果未偵測到問題，磚會顯示適當的訊息。首頁會顯示回復的硬碟機可用空間數量，以及移除的病毒或惡意軟體數量。
- 如果在掃描期間偵測到驅動程式更新，會在**取得驅動程式與下載磚**上顯示更新類型和可用的更新數量。如需安裝驅動程式更新的指示，請參閱**安裝驅動程式更新**。
- 如果偵測到硬體問題，而且需要建立支援要求，系統會自動建立支援要求，並顯示問題摘要頁面。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，則所有掃描完成後，會在磚上方顯示問題名稱，並在**掃描硬體磚**上顯示通知。

① **註:** 通知的類型取決於硬體問題的嚴重性。如需 SupportAssist 顯示的通知類型相關資訊，請參閱**通知**。按一下**略過隱藏通知**。

- 如果偵測到可能不需要的程式 (PUP)，**移除病毒和惡意軟體**磚會顯示通知。如需移除 PUP 的指示，請參閱**移除可能不需要的程式**。

歷程記錄概觀

歷程記錄頁面依先後順序提供系統上已執行的 SupportAssist 活動詳細資料。列出的活動包括軟體最佳化、疑難排解工作、驅動程式更新、硬體掃描等等。

從**特定歷程記錄檢視**清單中，選取活動類型以檢視該特定活動類型的詳細資料。

依預設，系統會顯示當週執行的活動。您可以按一下**日**或**月**，以檢視特定日期或當月執行的活動。時間軸上方會摘要顯示安裝的驅動程式更新數量、回復的硬碟機可用空間數量，以及偵測到的病毒或惡意軟體。

註：歷程記錄頁面會顯示過去 **90** 天內執行的活動和事件詳細資料。

如果您的系統在驅動程式更新後出現問題，您可以按一下**恢復系統**連結解除安裝更新，並且將系統回復到先前的狀態。如需解除安裝驅動程式更新的指示，請參閱[解除安裝驅動程式更新](#)。

取得支援

取得支援頁面可讓您存取您的系統適用的說明及支援選項。依據您的系統適用的服務方案以及您所在區域，您可存取的說明和支援選項可能會有不同。如果無可用的網際網路連線，則會顯示您所在區域的 Dell 技術支援聯絡號碼。

① | 註: 您必須具備系統管理員權限，取得支援頁面才會顯示出來。

下表說明取得支援頁面顯示的說明和支援功能：

表 6. 取得支援頁面

功能	說明
啟動 DellConnect 工作階段	允許技術支援人員從遠端存取您的系統，以進行疑難排解和解決問題。如需 DellConnect 的資訊，請參閱 啟動 DellConnect 工作階段 。
傳送檔案給技術支援部門	傳送描述系統問題的檔案給 Dell 技術支援部門，或是傳送技術支援人員要求的檔案。 ① 註: 您可傳送的檔案大小上限是 4 MB。 如需傳送檔案的指示，請參閱 傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門 。
上傳記錄檔案	因應技術支援人員要求，將系統活動日誌檔傳送給 Dell 技術支援部門。如需傳送記錄檔的指示，請參閱 傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門 。
擁有者手冊	檢視及下載適用您的系統的手冊。
保固資訊	檢視系統保固詳細資料。
社群支援論壇	存取 SupportAssist 論壇中討論的任何主題。

主題：

- [啟動 DellConnect 工作階段](#)
- [將檔案傳送給 Dell 技術支援部門](#)
- [傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門](#)

啟動 DellConnect 工作階段

- 您必須有系統管理員權限。
- 請確定 Dell 技術支援部門人員已啟動 DellConnect 工作階段。

關於此工作

在某些情況下，技術支援人員必須從遠端存取您的系統，以進行疑難排解並解決此問題。在這種情況下，您可以使用 **DellConnect** 允許技術支援人員遠端存取您的系統。

① | 註: 只有在技術支援人員啟用工作階段後，您才能啟動 **DellConnect** 工作階段。如果您嘗試在技術人員啟用前啟動 **DellConnect**，會顯示錯誤訊息。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，並按一下**取得支援標籤**。
- 2 在**啟動 DellConnect 工作階段**區段中，按一下**啟動工作階段**。
DellConnect 條款與條件頁面隨即顯示。
- 3 選擇**我同意條款與條件**，然後按一下**完成**。

DellConnect 工作階段正式啟動。

將檔案傳送給 Dell 技術支援部門

關於此工作

傳送說明系統問題的檔案，或是支援人員要求的任何特定檔案。您可以傳送下列格式的檔案：


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

① 註: 您可傳送的檔案大小上限是 **4 MB**。

① 註: 您一天僅可以傳送三個檔案。如果您有多個檔案，請先將這些檔案壓縮為 **ZIP** 格式後再傳送。

步驟

- 1 開啟 SupportAssist，並按一下**取得支援標籤**。
- 2 在右窗格中，按一下**上傳檔案**。
- 3 按一下**瀏覽**並選取所需的檔案，然後按一下**上傳**。

檔案傳送完畢後， 和**檔案已成功上傳**訊息隨即顯示。

傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門

- 1 開啟 SupportAssist，並按一下**取得支援標籤**。
- 2 在右窗格中，按一下**上傳記錄檔案**。

檔案傳送完畢後， 和**檔案已成功上傳**訊息隨即顯示。

常見問題集

1 **SupportAssist** 使用者介面支援哪些語言？

SupportAssist 使用者介面支援 25 種語言。支援的語言是阿拉伯文、中文 (簡體)、中文 (繁體)、捷克文、丹麥文、荷蘭文、英文、芬蘭文、法文、德文、希臘文、希伯來文、匈牙利文、義大利文、日文、韓文、挪威文、波蘭文、葡萄牙文 (巴西)、葡萄牙文 (伊比利亞)、俄文、西班牙文、瑞典文和土耳其文。如需變更語言設定的指示，請參閱[變更語言設定](#)。

2 哪裡可以檢查我的系統在排定或手動進行最佳化時，所執行的最佳化作業詳細資料？

SupportAssist 保留過去 90 天內執行的所有事件和活動詳細資料。在[歷程記錄](#)頁面上，您可以檢視一個月、一週或一日的詳細資料。

3 為什麼 **SupportAssist** 執行最佳化花費的時間超過在磚上指定的時間？

系統最佳化磚顯示的時間只是依據您的系統組態所做的預估。執行最佳化實際所需的時間可能會和預估時間有所不同。

4 當我執行硬體掃描時，掃描結果會在歷程記錄頁面中顯示為設定錯誤。但掃描硬體磚上不會顯示通知。為什麼？

如果 SupportAssist 無法在硬體掃描期間掃描元件，就會出現設定錯誤的狀態。因此，掃描硬體磚就不會顯示通知。SupportAssist 會在下一次手動啟動或自動掃描中掃描元件。

5 我能看到 **SupportAssist** 使用者介面。但是，清除檔案與最佳化網路磚則已停用。為什麼？

安裝在系統上的 SupportAssist，是由您的 IT 系統管理員負責管理。某些功能可能已由您的 IT 系統管理員停用，導致這些磚一併停用。

6 當我嘗試從程式功能表中開啟 **SupportAssist** 時，顯示的訊息要求我聯絡我的 IT 系統管理員。為什麼？

安裝在系統上的 SupportAssist，是由您的 IT 系統管理員負責管理。您的 IT 系統管理員必須已經在系統中啟用 SupportAssist 使用者介面，您才能夠查看。