

適用於家用電腦的 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」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

© 2016 - 2019 年 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 及其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的註冊商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

1 簡介.....	5
重要功能.....	5
此版本的新功能.....	5
支援的系統.....	5
SupportAssist 功能與 Dell 服務方案.....	6
其他資源.....	7
2 開始使用家用電腦專用 SupportAssist.....	8
最低系統需求.....	8
安裝 SupportAssist.....	9
SupportAssist 使用者介面.....	9
變更語言設定.....	11
建立 SupportAssist 設定檔.....	11
建立新的「我的 Dell 帳戶」.....	12
以社交媒體帳戶登入.....	12
更新連絡與送貨資訊.....	13
使用不同的 SupportAssist 設定檔.....	13
系統詳細資料.....	13
進行網際網路設定.....	14
排程掃描和最佳化.....	14
排程自動掃描和最佳化.....	14
通知.....	15
SupportAssist 視窗上的通知.....	15
工作列或 Windows 控制中心上的通知.....	15
SupportAssist 首頁上的橫幅.....	16
停用 SupportAssist 通知.....	16
手動升級 SupportAssist.....	16
解除安裝 SupportAssist.....	17
3 掃描系統硬體.....	18
掃描特定的硬體元件.....	18
執行快速硬體掃描.....	18
執行壓力測試.....	19
「掃描硬體」磚通知.....	19
4 將系統最佳化.....	20
清除檔案.....	20
調整系統效能.....	21
最佳化網路.....	21
移除病毒和惡意軟體.....	21
移除可能不需要的程式.....	22
執行所有系統掃描及最佳化.....	22
5 建立支援要求.....	24

為掃描偵測到的問題建立支援要求.....	24
手動建立支援要求.....	25
檢視支援要求詳細資料.....	25
問題詳細資訊頁面.....	26
問題摘要頁面.....	26
可分派零件.....	26
6 驅動程式與下載概觀.....	27
更新的嚴重性分類.....	27
安裝驅動程式更新.....	27
解除安裝驅動程式更新.....	28
「取得驅動程式與下載」磚通知.....	28
7 故障診斷概覽.....	30
8 歷程記錄概觀.....	31
9 取得支援.....	32
將檔案傳送給 Dell 技術支援部門.....	33
傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門.....	34
啟動 Dell RemoteAssist 工作階段.....	34
10 常見問題集.....	35

簡介

SupportAssist 會主動預先識別系統上的硬體和軟體問題，並自動提供 Dell 的支援。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 技術支援部門連絡的作業流程。根據您的 Dell 服務方案，SupportAssist 也會為掃描偵測到的問題自動建立支援要求。若要獲得 SupportAssist 針對不同的服務方案所提供的功能相關信息，請參閱 [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)。

註：本文件中，「系統」一詞指的是 Dell 筆記型電腦、桌上型電腦、平板電腦、開道和嵌入式 PC。

SupportAssist 可移除不需要的檔案、將網路設定最佳化、調整系統效能，並移除病毒和惡意軟體，讓您將系統最佳化。這也會辨識您的系統可用的驅動程式更新。

SupportAssist 會收集所需的系統資訊，並確實傳送到 Dell 技術支援部門。收集的資料讓 Dell 得以提供您增強、高效率且快速的支援體驗。

本文件提供執行 Windows 7、8 或 10 作業系統的系統上安裝和使用 SupportAssist 的資訊。若需要在執行 Windows 10 (S 模式) 的系統上安裝和使用 SupportAssist 的資訊，請參閱《*SupportAssist for Home PCs User's Guide for Windows 10 in S Mode*》(家用電腦專用 SupportAssist 使用者指南，適用於 Windows 10 [S 模式])，網址為：www.dell.com/serviceabilitytools。

主題：

- [重要功能](#)
- [此版本的新功能](#)
- [支援的系統](#)
- [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)
- [其他資源](#)

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以找出問題。
- 自動為在您系統中檢測到的硬體問題建立支援要求。
- 手動為您系統中的某個問題建立支援要求。
- 清理暫存檔案、最佳化網路連線、微調系統效能，並移除病毒和惡意軟體。
- 將檔案手動傳送至 Dell 技術支援部門。

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

此版本的新功能

- 設定 SupportAssist 必須檢查系統上安裝的驅動程式和 Dell 應用程式是否有任何可用更新的頻率。
- 設定 SupportAssist 必須執行硬體掃描和系統最佳化的頻率。
- 透過您所在地區中可用的社交媒體平台，連絡 Dell 技術支援部門。
- 設定電子郵件帳戶、Microsoft Store 更新、桌面桌布等系統設定。

支援的系統

下列 Dell 系統可支援 SupportAssist：

- **筆記型電腦與桌上型電腦：**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex

- Inspiron
- XPS
- Alienware
- Vostro
- 間道與內嵌 PC :
 - Edge Gateway
 - Embedded Box PC

 註: 虛擬機器不支援 SupportAssist。

SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

SupportAssist 主動預先偵測並通知您可能會在您的系統發生的硬體和軟體問題。根據 Dell 服務方案，SupportAssist 會自動化聯絡流程，促進您與 Dell 技術支援人員的聯繫。

下表針對具備有效 Basic、Premium Support、ProSupport、ProSupport Plus 和 Premium Support Plus 服務方案的系統，總結各系統的 SupportAssist 功能。

表 1. SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

SupportAssist 功能	說明	Dell 服務方案				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
排程硬體和軟體掃描	您可以根據喜好排程硬體及軟體掃描。SupportAssist 將會根據排程執行掃描。	✓	✓	✓	✓	✓
手動清除檔案	您可以從您的系統清除暫存、冗餘和其他不需要的檔案。	✓	✓	✓	✓	✓
手動調整系統效能	您可以調整電源設定，登錄檔及記憶體配置來微調您的系統效能。	✓	✓	✓	✓	✓
手動最佳化網路連線	您可以透過調整設定來最佳化網路連線能力，獲得有效率且可靠的網路。	✓	✓	✓	✓	✓
手動疑難排解問題	您可以使用疑難排解頁面上提供的逐步指示和視訊教學課程，修正常見的系統問題。	✓	✓	✓	✓	✓
手動掃描和更新驅動程式	您可以手動掃描並安裝您的系統適用的驅動程式更新。	✓	✓	✓	✓	✓
透過手動掃描自助配送零件	在手動掃描期間，如果偵測到保固內零件問題，將會提示您確認您的送貨地址以配送替換零件。	✓	✓	✓	✓	✓
透過自動掃描自助配送零件	在自動掃描期間，如果偵測到保固內零件問題，將會提示您確認您的送貨地址以配送替換零件。	✗	✓	✓	✓	✓
要求現場協助以更換可自行更換的零件 ¹	您可以請維修技師前往您的現場更換可自行更換的零件。	✗	✓	✓	✓	✓
建立自動化支援要求	如果在排程掃描期間偵測到問題，系統就會自動建立支援要求，接著 Dell 技術支援部門人員會與您聯絡，與您討論解決方案。	✗	✓	✓	✓	✓
手動建立支援要求	如果您認為尚有 SupportAssist 未偵測到的問題，可以手動建立支援要求。	✗	✓	✓	✓	✓
手動移除病毒及惡意程式碼 ²	區隔、移除並儲存遭病毒和惡意程式碼損毀的檔案，以維護您的系統安全。	✗	✗	✗	✓	✓

SupportAssist 功能	說明	Dell 服務方案				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
偵測預測性問題並建立支援要求，以防系統故障 ³	當零件識別為可能故障，將傳送警示給您。SupportAssist 會開啟支援要求，且 Dell 技術支援部門人員會與您聯絡，以寄送替換零件。	✗	✗	✗	✓	✓
通知排程掃描期間偵測到的系統最佳化問題	端視您的作業系統而定，對於在排程掃描期間偵測到的系統最佳化問題，工作列或 Windows 行動作業中心會顯示通知。	✗	✗	✗	✓	✓
自動化系統最佳化 ²	SupportAssist 會在自動掃描期間自動最佳化您的系統。	✗	✗	✗	✓	✓
指定偏好的聯絡時間 ⁴	您可以提供您偏好的聯絡時間。Dell 技術支援部門人員只會在指定的時間聯絡您。	✗	✓	✗	✗	✓

1 現場協助更換可自行更換的零件僅適用於某些地區。

2 病毒及惡意程式碼移除功能不適用於中國等某些地區。

3 預測分析與故障偵測包括硬碟、固態硬碟、電池、散熱與桌上型電腦風扇。

4 偏好的聯絡時間功能只適用於美國或加拿大境內的客戶。

其他資源

除了本指南之外，您也可以參閱下列資源：

- 如有關於 SupportAssist 的問題，請前往「[Dell SupportAssist 社群](#)」。
- 如需各種 SupportAssist 功能的影片教學課程，請在 YouTube 參閱 [家用電腦專用 SupportAssist 播放清單](#)。

開始使用家用電腦專用 SupportAssist

SupportAssist 已預先安裝在系統上，如需開啟 SupportAssist，請瀏覽應用程式。如果未預先安裝 SupportAssist，請按照本節中的指示安裝 SupportAssist，建立 SupportAssist 設定檔並設定您的 SupportAssist 設定。

主題：

- 最低系統需求
- 安裝 SupportAssist
- SupportAssist 使用者介面
- 變更語言設定
- 建立 SupportAssist 設定檔
- 更新連絡與送貨資訊
- 使用不同的 SupportAssist 設定檔
- 系統詳細資料
- 進行網際網路設定
- 排程掃描和最佳化
- 通知
- 手動升級 SupportAssist
- 解除安裝 SupportAssist

最低系統需求

下表列出安裝並使用 SupportAssist 的最低系統需求：

表 2. 最低系統需求

特色	需求
作業系統  註: SupportAssist 支援 32 和 64 位元作業系統。	筆記型電腦與桌上型電腦： • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Edge Gateway： • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSP (僅限 64 位元) Embedded Box PC： • Microsoft Windows Embedded Standard 7P (僅限 64 位元) • Microsoft Windows Embedded Standard 7E (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 7 Professional (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 10 Professional (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (僅限 64 位元) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSP (僅限 64 位元)
軟體	Microsoft .NET Framework 4.5  註: 如果您未安裝 Microsoft .NET Framework 4.5 或更新版本，SupportAssist 將在您的系統上安裝最新版 Microsoft .NET Framework。
網頁瀏覽器	Microsoft Edge，或 Internet Explorer 10 或更新版本

特色	需求
硬體	- 記憶體 (RAM) – 2 GB - 硬碟可用空間 – 1 GB
網路	網際網路連線
連接埠	5700 – 用於開啟 SupportAssist 使用者介面 9012 – 用於和 Dell SupportAssist 服務通訊 8883、8884、8885 或 8886 – 與 Dell 支援網站通訊 系統必須能夠連線至下列目的地： https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com https://cs-is.dell.com https://techdirect.dell.com/ https://api.dell.com https://downloads.dell.com www.dell.com http://content.dellsupportcenter.com
顯示解析度	1200 x 720

安裝 SupportAssist

事前準備作業

- 系統必須符合最低系統需求以安裝和使用 SupportAssist。請參閱[最低系統需求](#)。
- 您必須有系統管理員權限。

關於此工作

依預設，所有從 Dell 原廠出廠的系統都會安裝 SupportAssist。如果 SupportAssist 未安裝在您的系統中，您可以手動下載並安裝 SupportAssist。

步驟

- 前往 www.dell.com/supportassistforpcs
- 按一下**立即下載**。
隨即下載 SupportAssistInstaller.exe 檔案。
- 連按兩下 SupportAssistInstaller.exe 檔案。
隨即下載 SupportAssist 安裝程式套件下載，並自動下載 SupportAssist，而且會在桌面上建立捷徑圖示。
i 註：在作業系統組建編號大於或等於 16299 的系統上，不會建立捷徑圖示。
- 在 SupportAssist 安裝程式視窗，按一下**啟動**。
SupportAssist 視窗隨即顯示。

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。

- i** 註：如果有待處理的通知或 SupportAssist 要求您執行動作，您開啟 SupportAssist 時，只會顯示磚檢視。

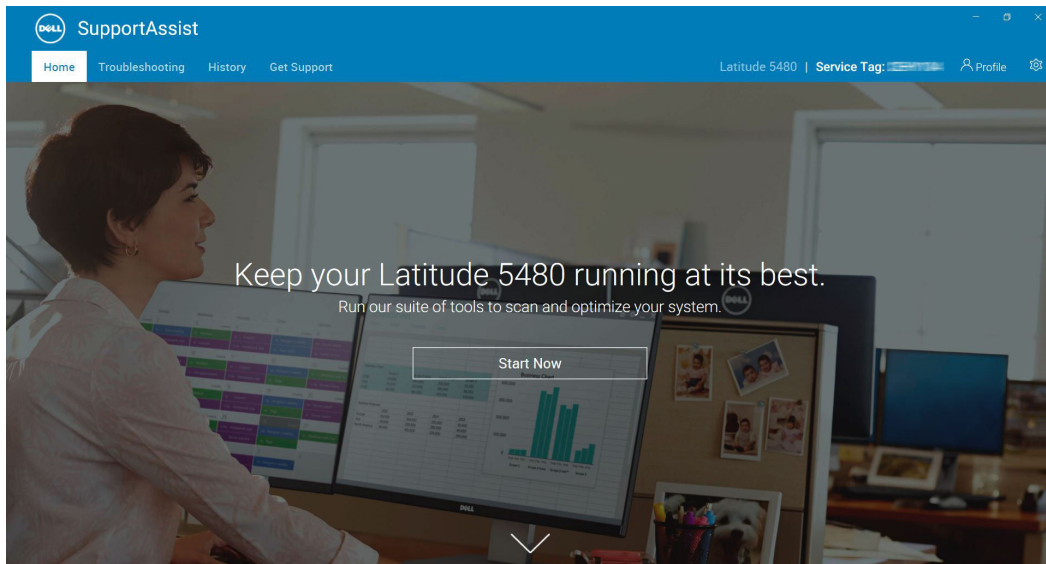


圖 1. 首頁

掃描及最佳化作業完成後，首頁會顯示下列詳細資料：

- 已回收硬碟的可用空間數量
- 安裝的驅動程式更新數量
- 移除的病毒或惡意軟體數量

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。

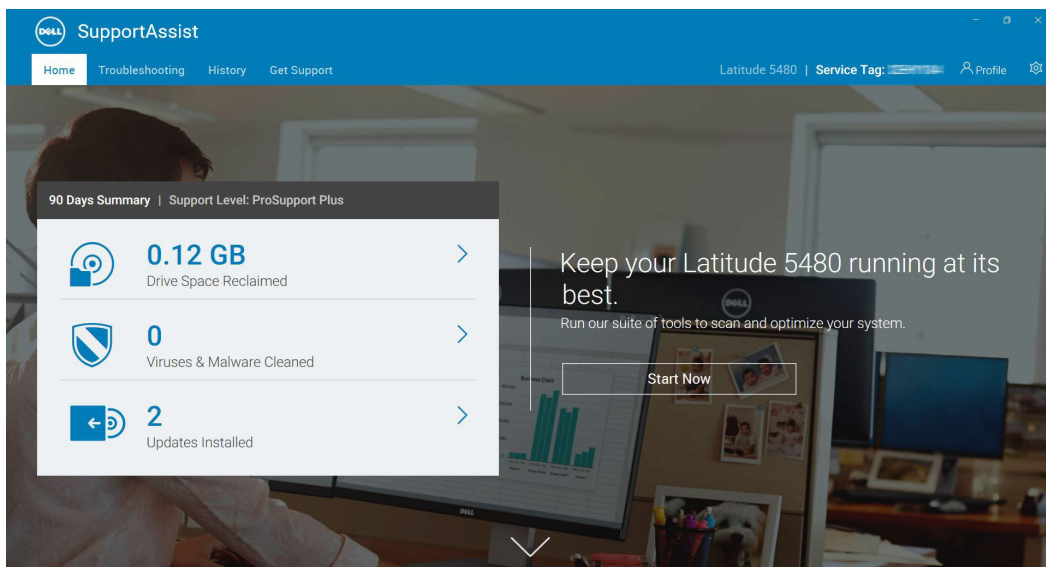


圖 2. 首頁—摘要檢視

若要移至磚檢視，按一下 。

端視您的服務方案而定，下列的磚會在首頁上顯示。若要獲得 SupportAssist 針對不同的服務方案所提供的功能相關信息，請參閱 [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)。

- 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

❗ 註: 如果您沒有系統的管理員權限，則只有掃描硬體磚會啟用。

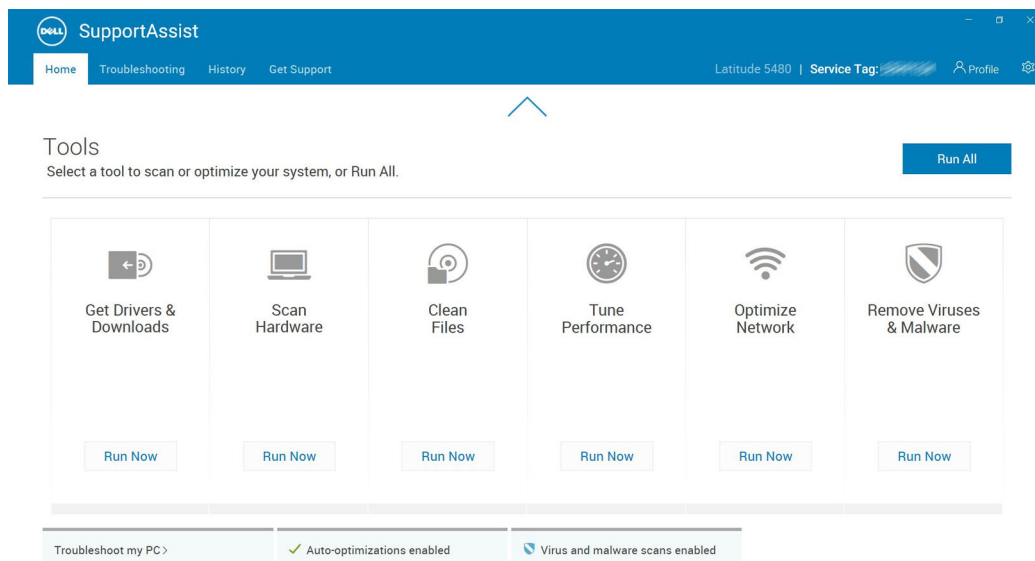


圖 3. 首頁—磚檢視

❗ 註: 圖 1、2 及 3 僅做為說明之用。標頭顏色、按鈕等等的個別功能在 **Alienware** 系統有所不同。

❗ 註: 如果在您的系統中偵測到嚴重硬體問題，所有系統最佳化磚將停用，直到您建立支援要求為止。

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。安裝 SupportAssist 後，您可以根據您的偏好變更語言。

步驟

1. 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**。系統隨即顯示語言清單。
2. 選取您偏好的語言。
3. 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 ✓。

建立 SupportAssist 設定檔

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

您可以使用您的我的 Dell 帳戶或您的社交媒體帳戶建立 SupportAssist 設定檔。建立 SupportAssist 設定檔可讓您根據您的系統服務方案獲得自動化支援功能。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下**設定檔**，然後按一下**完成設定檔**。
 - 如果您尚未接受 SupportAssist 條款與條件，會出現一條訊息表示您尚未接受 SupportAssist 的條款與條件。按一下**閱讀 SupportAssist 條款與條件**連結，並接受條款與條件，然後按一下**儲存**，接著再試一次。

- 如果 SupportAssist 無法連線至網際網路，將顯示適當的訊息。您可以按一下錯誤訊息下方顯示的疑難排解連結來修正此問題，接著再試一次。
2. 請在「我的 Dell 帳戶」**登入**頁面上執行下列其中一項操作：
 - 如果您已經有「我的 Dell 帳戶」，請輸入您的「我的 Dell 帳戶」憑證，然後按一下**登入**。
 - 如果您沒有「我的 Dell 帳戶」，請建立登入帳戶。如需建立帳號的指示，請參閱[建立新的「我的 Dell 帳戶」](#)。
 - 以您的社交媒體帳戶登入。如需使用社交媒體帳戶的指示，請參閱[登入社交媒體帳戶](#)。
 3. 在**聯絡人與送貨地址**頁面上，輸入您的聯絡資訊與送貨詳細資料。
 4. 選取您慣用的聯絡方式和偏好的聯絡時間。
 - i 註:** 唯有美國或加拿大境內具備有效 Premium Support 或 Premium Support Plus 服務方案的系統，才能選擇偏好的聯絡時間。
 5. 如果您要新增次要聯絡人，請選取**新增次要聯絡人**，然後輸入詳細資料。
 6. 如果不要 SupportAssist 自動建立支援要求，請取消勾選**自動建立支援要求**。
 - i 註:** 自動建立支援要求功能僅適用於具備並啟用有效 ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support 或 Premium Support Plus 服務方案的系統。
 7. 按一下**完成**。
 - 如果送貨詳細資料不正確，畫面會顯示更新詳細資料的訊息。按一下**更新並完成**以更新詳細資料。
 - 如果送貨詳細資料正確，在 SupportAssist 使用者介面右上角會顯示名字和姓氏。

建立新的「我的 Dell 帳戶」

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

步驟

1. 在「我的 Dell 帳戶」**登入**頁面的**建立帳戶**區段，請在適當的欄位輸入名字、姓氏、電子郵件地址和密碼。
 - i 註:** 密碼必須包含 8 到 20 個字元，並且必須包括 1 個大寫字母、1 個小寫字母和 1 個數字。
2. 重新輸入密碼。
3. 按一下**建立帳戶**。
如此便建立「我的 Dell 帳戶」，且將您登入 SupportAssist。

以社交媒體帳戶登入

事前準備作業

- 您必須有系統管理員權限。
- 您必須具備下列任何社群媒體平台的有效帳戶：
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

步驟

1. 在「我的 Dell 帳戶」**登入**頁面上，按一下適當的社群媒體圖示。
2. 在相應的社群媒體登入頁面上，在適當的欄位輸入使用者名稱或電子郵件地址與密碼。
3. 按一下**登入**。
新的「我的 Dell 帳戶」隨即以您輸入來登入社交媒體帳戶的認證建立。

更新連絡與送貨資訊

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

建立 SupportAssist 設定檔後，請更新連絡與送貨資訊。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下**使用者名稱**，然後按一下**設定檔詳細資料**。
連絡人與送貨地址頁面隨即顯示。
2. 更新必要的詳細資料，然後按一下**完成**。
 - 如果送貨詳細資料不正確，畫面會顯示更新詳細資料的訊息。按一下**更新並完成**以更新詳細資料。
 - 如果送貨詳細資料正確無誤，**首頁**隨即顯示。

使用不同的 SupportAssist 設定檔

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

停用目前的設定檔，並使用其他設定檔登入 SupportAssist。您以其他設定檔登入後，將無法存取先前設定檔的連絡人和送貨地址詳細資料。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下**使用者名稱**，然後按一下**使用不同設定檔**。
2. 按一下**繼續**。

 **註:** 按一下繼續後，SupportAssist 會停用目前的設定檔，並移除對已儲存連絡資訊和送貨詳細資料的存取權。

首頁會隨即顯示，用於建立設定檔的連結也會顯示在 SupportAssist 使用者介面的右上角。如需建立設定檔的指示，請參閱[建立 SupportAssist 設定檔](#)。

系統詳細資料

當您指向 SupportAssist 視窗中顯示的系統型號或產品服務編號時，系統映像及其詳細資料會顯示。下表說明顯示的系統詳細資料：

表 3. 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。  註: 服務方案過期後，服務方案類型和到期日會以紅色顯示。
服務標籤	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	數字順序期間可用於自動化電話支援。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	系統中安裝的作業系統。例如 Microsoft Windows 10 專業版。

進行網際網路設定

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

選擇將 SupportAssist 連線至網際網路的方法。您的系統必須連線至網際網路，才能使用 SupportAssist 的自動化支援功能。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下設定圖示，按一下**設定**，然後按一下**網際網路**。
2. 如果您想要 SupportAssist 直接連線至網際網路，請選取**直接連線**。
3. 如果您想要使用 Proxy 網路將 SupportAssist 連線至網際網路，請執行以下步驟：
 - a) 選擇**使用 Proxy 連線**。
Proxy 設定欄位會隨即顯示。
 - b) 輸入位址、連接埠號碼、使用者名稱和密碼詳細資料。
 **註：**輸入的連接埠號碼最多為 5 個數字。
4. 按一下**儲存**。
首頁會隨即顯示。

排程掃描和最佳化

依預設，SupportAssist 會每月掃描一次系統硬體問題，每週偵測一次驅動程式更新和必要的系統最佳化項目。如有需要，您可以設定 SupportAssist 執行掃描的頻率。

 **註：**只有在系統已連接電源插座且未在掃描啟動期間使用時，SupportAssist 才會執行掃描。但如果已顯示硬體問題的通知，就不會執行掃描。

SupportAssist 會在執行硬體掃描前提示您。按一下**稍後執行**，可將掃描作業延後 24 小時。延後三次後，SupportAssist 會在下次排程時間自動執行掃描。

如果掃描時偵測到緊急驅動程式更新、硬體問題，或病毒或惡意軟體，會顯示通知。通知類型視系統安裝的作業系統而定。請參閱[工作列](#)或 [Windows 控制中心](#)上的通知。如果您的系統具備有效的 ProSupport Plus 或 Premium Support Plus 服務方案，SupportAssist 會在掃描後自動將系統最佳化。

排程自動掃描和最佳化

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

選取您想要 SupportAssist 掃描系統是否有驅動程式更新、硬體問題及必要最佳化項目的時間、頻率和日期。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下設定圖示，按一下**設定**，然後按一下**排程掃描和最佳化**。
2. 啟用自動系統掃描及最佳化。
3. 選取您想要執行掃描的時間、頻率及日期。
顯示下一次排程掃描的日期。
4. 按一下**儲存**。
首頁會隨即顯示。

通知

依預設，SupportAssist 會顯示關於硬體和軟體問題、驅動程式更新、開啟支援要求、服務方案等等的通知。

SupportAssist 視窗上的通知

下表摘要敘述開啟 SupportAssist 時顯示的通知。

表 4. SupportAssist 視窗上的通知

螢幕顯示通知時	動作
未建立 SupportAssist 設定檔	- 按一下完成設定檔建立 SupportAssist 設定檔。請參閱建立 SupportAssist 設定檔。 - 按一下稍後提醒我，檢視您在 24 小時後重新開啟 SupportAssist 時顯示的通知。 - 按一下不要提醒我將停止 SupportAssist 再次顯示通知。
Dell 技術支援部門正在處理對於您的系統上偵測到的問題所建立的支援要求	- 按一下好，我明白了，以暫時隱藏通知。SupportAssist 會在 24 小時後再次顯示通知。 - 按一下不要提醒我將停止 SupportAssist 再次顯示通知。 註：在您隱藏通知後，掃描硬體磚和最佳化磚會繼續停用。如果您想要啟用這些磚，請按一下首頁上的略過。
如果您在過去 28 天未最佳化您的系統	- 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 小時後重新開啟 SupportAssist 時顯示的通知。 - 按一下取消隱藏通知。
系統服務方案即將到期，或是已經到期	- 按一下續約，為系統服務方案續約 - 按一下稍後提醒我，檢視您在 24 小時後重新開啟 SupportAssist 時顯示的通知。 - 按一下不要提醒我將停止 SupportAssist 再次顯示通知。
您已完成系統服務方案的續約程序	按一下 確定 隱藏通知。

工作列或 Windows 控制中心上的通知

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

- 在 Microsoft Windows 7、8 或 8.1 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。

下表摘要敘述在工作列或在 Windows 行動作業中心顯示的不同通知類型。

表 5. 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 。
必須對於手動啟始或排程掃描期間偵測到的硬體問題建立支援要求。	按一下通知，查看問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱 為掃描偵測到的問題建立支援要求 。
自動對於手動啟始或排程掃描期間偵測到的硬體問題建立支援要求。	無須採取動作。
在手動啟始或排程掃描期間偵測到可能不需要的程式 (PUP)。	按一下通知，檢視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程式碼相關詳細資料。

螢幕顯示通知時	動作
系統服務方案即將到期，或是已經到期	按一下通知，開啟 SupportAssist。SupportAssist 使用者介面會顯示服務方案的續約連結。

SupportAssist 首頁上的橫幅

當您的系統服務方案即將到期或是已經到期：

- SupportAssist 視窗上會顯示通知。
- 視系統上安裝的作業系統而定，工作列或 Windows 控制中心會顯示通知。
- SupportAssist 首頁上會顯示橫幅。

您可以使用通知或橫幅中提供的連結，續約或升級您的服務方案。如需 SupportAssist 視窗中所顯示之通知的相關資訊，請參閱 [SupportAssist 視窗中的通知](#)。如需工作列或 Windows 控制中心所顯示之通知的相關資訊，請參閱 [工作列或 Windows 控制中心的通知](#)。

下表說明首頁所顯示的橫幅：

表 6. SupportAssist 首頁上的橫幅

顯示橫幅通知時	動作
在服務方案到期前 0 至 60 天。	按一下 續約 在線上服務方案。
服務方案已經到期，且尚處於可續約期間。	按一下 續約 在線上服務方案。
服務方案已經到期，但已超過可續約期間。	按一下 連絡 Dell 以延長或升級服務方案。

 **註：** 線上續約功能僅限於在美國境內的系統使用。

停用 SupportAssist 通知

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

您可以在您的系統上停用 SupportAssist 顯示通知。但即使禁用通知，SupportAssist 也會顯示有關硬體問題的通知和在掃描過程中偵測到的緊急驅動程式更新通知。

步驟

1. 在 SupportAssist 視窗中的右上角，按一下設定圖示，然後按一下 **設定**，再按一下 **通知**。
2. 取消選擇 **我想要收到我的 PC 相關硬體和軟體問題、驅動程式更新、支援要求和其他警示的通知** 核取方塊，然後按一下 **儲存**。首頁會隨即顯示。

手動升級 SupportAssist

升級 SupportAssist 可讓您獲得最新的功能，確保您的系統達到最大的執行效能。

事前準備作業

- 您必須有系統管理員權限。
- 您必須先登入 SupportAssist。

關於此工作

如果有可用的更新版本，SupportAssist 會自動升級至新版本。您也可以手動檢查和升級 SupportAssist。

步驟

1. 開啟 SupportAssist。
2. 在 SupportAssist 視窗中的右上角，按一下設定圖示，然後按一下**關於 SupportAssist**。
SupportAssist 會自動檢查是否有較新版的 SupportAssist 可供使用。
 - 如果沒有更新可用，這時會顯示 ，以及表示已安裝最新版的 SupportAssist 的訊息。
 - 如果有更新版本的 SupportAssist 可用，這時會顯示  和**立即更新**連結。
3. 按一下**立即更新**。

結果

隨即下載最新版的 SupportAssist，並在系統上安裝。

解除安裝 SupportAssist

事前準備作業

- 在系統上不可開啟 SupportAssist 視窗。
- Windows 行動作業中心中或在工作列上不應有暫時擱置的 SupportAssist 通知。

步驟

1. 按一下**開始**，依序前往**控制面板 > 程式集**，然後按一下**程式和功能**。
解除安裝或變更程式頁面會隨即顯示。
2. 以滑鼠右鍵按一下 **Dell SupportAssist** 並按一下**解除安裝**。
3. 如果系統提示您是否確認解除安裝，請按一下**是**。

結果

隨即解除安裝 SupportAssist。

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。依預設，SupportAssist 會每個月掃描一次系統硬體，以偵測硬體問題。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

註：如果 SupportAssist 最小化，而且在掃描期間偵測到問題，掃描硬體磚上會顯示通知。磚上的通知最多保留七天。如未能在七天內為該問題建立支援要求，系統便會自動移除通知。

對於特定的硬體問題，問題名稱會在磚上方顯示，而通知會在掃描硬體磚上顯示。磚上顯示的通知取決於問題的嚴重性。如需磚顯示的通知類型相關資訊，請參閱「[掃描硬體](#)」磚通知。

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](#)
- [「掃描硬體」磚通知](#)

掃描特定的硬體元件

關於此工作

掃描系統中安裝的特定硬體元件。執行掃描的步驟會視您選取的硬體元件而有所不同。

下列步驟適用於掃描硬碟。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，然後按一下 **故障診斷** 標籤。
2. 按一下 **我想要對電腦進行故障診斷**，然後按一下 **我想要檢查特定硬體**。
畫面隨即顯示清單，列出系統中可用的硬體元件。
註：若要更新顯示的硬體元件清單，請按一下 **重新整理硬體清單**。
3. 在 **儲存裝置** 區段中，按一下 **硬碟**。
4. 選擇測試類型，然後按一下 **執行測試**。

結果

- 如果未偵測到問題，**通過狀態**和  會隨即顯示。
- 如果偵測到問題，但不需要建立支援要求，會顯示 **故障狀態**和 .
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱 [為掃描偵測到的問題建立支援要求](#)。

執行快速硬體掃描

關於此工作

在系統上執行快速掃描，以偵測硬碟、處理器、記憶體模組等硬體元件的問題。

註：您必須有系統管理員權限，才能針對掃描期間偵測到的問題建立支援要求。如需瞭解使用者帳戶類型的指示，請造訪 Microsoft.com/support 參閱作業系統說明文件。

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**。

結果

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，最佳化磚會停用，而且隨即會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱[為掃描偵測到的問題建立支援要求](#)。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，問題名稱會在磚上方顯示，通知會在**掃描硬體**磚上顯示，而且最佳化磚會停用。如果您想要啟用這些磚，請按一下**略過**。

執行壓力測試

關於此工作

壓力測試可協助您偵測元件的問題，例如主機板、光碟機、攝影機、快速掃描期間掃描的元件等等。

 **警告：**在壓力測試期間，您可能看到螢幕閃爍，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**我想要對電腦進行故障診斷**，然後按一下**我想要掃描整台電腦**。
3. 按一下**開始**。
顯示訊息，要求您儲存檔案並關閉所有應用程式。
4. 在儲存您的檔案並關閉所有應用程式後，請按一下**確定**來執行測試。
在測試期間，執行中的工作名稱會顯示在磚上方，掃描進度會顯示在**掃描硬體**磚上。

結果

- 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，最佳化磚會停用，而且隨即會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱[為掃描偵測到的問題建立支援要求](#)。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，問題名稱會在磚上方顯示，通知會在**掃描硬體**磚上顯示，而且最佳化磚會停用。如果您想要啟用最佳化磚，請按一下**略過**。

「掃描硬體」磚通知

對於系統進行快速硬體掃描或壓力測試時偵測到的問題，下表說明**掃描硬體**磚上顯示的不同狀態通知。

表 7. 「掃描硬體」磚通知

狀態圖示	系統圖示	狀態	說明
未顯示圖示。		正常	未偵測到硬體問題。
		警告  註： 如果偵測到警告類型問題，系統最佳化磚會停用。按一下 略過 即可啟用磚。	在系統記憶體或硬碟之外的某些元件偵測到硬體問題。
		嚴重  註： 如果偵測到嚴重硬體問題，系統最佳化磚將停用，直到您建立支援要求為止。	在系統記憶體或硬碟偵測到硬體問題。

將系統最佳化

SupportAssist 透過執行一系列的診斷程式協助您最佳化系統，識別修改過的檔案和您的系統設定。SupportAssist 最佳化功能可透過在系統上執行下列項目，協助您提高系統的速度、儲存空間可用性和系統穩定性：

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

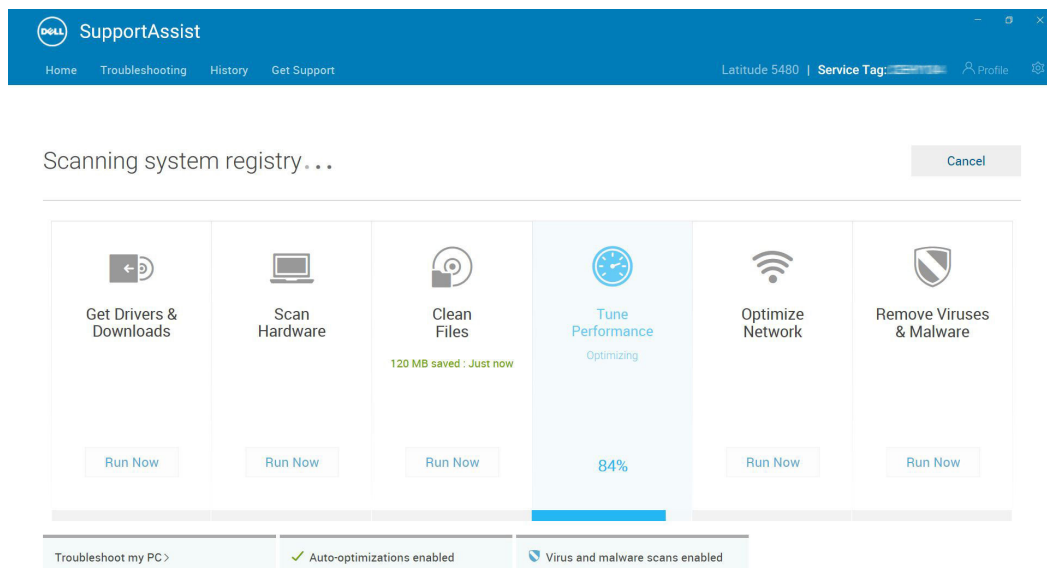


圖 4. 系統最佳化 - 進行中

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

清除檔案

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。
在最佳化期間，執行中工作的名稱會在磚上方顯示，掃描的進度則會在磚上顯示。

 **警告:** 如果您取消進行中的最佳化，已執行的變更將不復原。

結果

已節省的硬碟空間量會顯示在**清除檔案磚**、**首頁**及**歷程記錄**頁面。

調整系統效能

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**。
在最佳化期間，執行中工作的名稱會在磚上方顯示，掃描的進度則會在磚上顯示。

 **警示:** 如果您取消進行中的最佳化，已執行的變更將不復原。

結果

在最佳化完成後，磚會顯示適當的通知。

最佳化網路

關於此工作

更新系統設定可確保網際網路連線能力，並讓網路維持一定的效率和可靠性。

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**。
在最佳化期間，執行中工作的名稱會在磚上方顯示，掃描的進度則會在磚上顯示。

 **警示:** 如果您取消進行中的最佳化，已執行的變更將不復原。

結果

在最佳化完成後，磚會顯示適當的通知。

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)。

 **註:** 病毒及惡意軟體移除功能僅適用於具備有效 **ProSupport Plus** 或 **Premium Support Plus** 服務方案的系統。

 **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**移除病毒和惡意軟體磚**按一下**立即執行**。
在最佳化期間，執行中工作的名稱會在磚上方顯示，掃描的進度則會在磚上顯示。

 **警示:** 如果您取消進行中的最佳化，已執行的變更將不復原。

結果

- **移除病毒和惡意軟體磚**、**首頁**及**歷程記錄**頁面會顯示移除的病毒和惡意軟體數量。
- 如果在系統上偵測到 PUP，偵測到的 PUP 數量會顯示在**移除病毒和惡意軟體磚**上。如需移除 PUP 的指示，請參閱[移除可能不需要的程式](#)。

移除可能不需要的程式

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

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 會降低系統效能，或顯示不想要的廣告。

在手動啟動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，**移除病毒和惡意軟體磚**圖示會以紅色顯示，而且磚上會顯示已偵測到的 PUP 數量。您可以檢視並移除在系統上偵測到的 PUP。

 **註：**如果在自動化掃描期間偵測到 PUP，會顯示通知。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**移除病毒和惡意軟體磚**上，按一下**檢視**。
隨即會顯示 PUP 詳細資料頁面。
 **註：**依預設已選取 PUP。您可以檢視 PUP 清單，並取消勾選不要從系統中移除的 PUP。
3. 按一下**按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**確定**。
選取的 PUP 隨即從系統中移除。
5. 按一下**確定**。

結果

首頁會顯示移除的 PUP 數量。

執行所有系統掃描及最佳化

關於此工作

啟動完整的系統掃描以找出硬體問題、必要的最佳化項目，以及系統上安裝的驅動程式或 Dell 應用程式更新。

步驟

1. 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**。
- 在最佳化期間，執行中工作的名稱會在磚上方顯示，掃描的進度則會在磚上顯示。

 **警告：**如果您取消進行中的最佳化，已執行的變更將不復原。

掃描完成後，會看到如下所示的情況：

- 如果未偵測到問題，磚會顯示適當的訊息。首頁會顯示節省的硬碟機空間量，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或應用程式更新，會在**取得驅動程式與下載**磚上顯示更新類型和可用更新數量的相關通知。如需有關安裝這些更新的指示，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，會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱[為掃描偵測到的問題建立支援要求](#)。
- 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，問題名稱會在磚上方顯示，通知會在**掃描硬體磚**上顯示。

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](#)。按一下略過即可隱藏問題通知。

- 如果偵測到可能不需要的程式 (PUP)，**移除病毒和惡意軟體**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](#)。

註: 請在歷程記錄頁面檢視系統執行的掃描及最佳化相關詳細資料。

2. 掃描完成後，如果您仍然遇到問題，請按一下**仍需要協助**手動建立支援要求。

註: 手動建立支援要求功能僅適用於具備有效 **Premium Support**、**ProSupport**、**Premium Support Plus** 或 **ProSupport Plus** 服務方案的系統。

支援要求頁面隨即顯示。如需有關手動建立支援要求的指示，請參閱[手動建立支援要求](#)。

建立支援要求

SupportAssist 幫助您主動定期監控您的系統有無硬體或軟體問題。若在您的系統中偵測到問題，SupportAssist 可讓您建立支援要求，並取得 Dell 技術支援。根據您系統的服務方案，SupportAssist 可能也會自動建立問題的支援要求。

註：自動建立支援要求功能不適用於保固過期的系統。

主題：

- [為掃描偵測到的問題建立支援要求](#)
- [手動建立支援要求](#)
- [檢視支援要求詳細資料](#)
- [問題詳細資訊頁面](#)
- [問題摘要頁面](#)
- [可分派零件](#)

為掃描偵測到的問題建立支援要求

事前準備作業

在作業系統組建編號大於或等於 16299 的系統上，您必須擁有系統的管理權限。如需有關查看系統上安裝的作業系統組建編號的步驟，請參閱[常見問題集](#)。

關於此工作

對於手動或自動掃描期間偵測到的錯誤，如果必須建立支援要求，會出現下列情況：

- 系統最佳化磚停用。
- 硬體問題故障診斷的連結已在[故障診斷](#)頁面中停用。
- 如果 SupportAssist 視窗在掃描期間最小化，[掃描硬體](#)磚上會顯示通知。如需磚顯示的通知類型相關資訊，請參閱[「掃描硬體」磚通知](#)。
- 如果 SupportAssist 視窗開啟，會顯示問題詳細資料頁面。

步驟

1. 開啟 SupportAssist。
2. 按一下[立即修正](#)。

註：如果您沒有系統的管理權限，而且未建立 SupportAssist 設定檔，會顯示適當的訊息。您必須以系統管理員身分登入系統，並建立設定檔，然後再試一次。

註：如果磚上顯示 ，請按一下略過，並且在稍後建立支援要求。如果您按一下略過，系統最佳化磚和故障診斷頁面中的連結會啟用。

隨即會顯示問題詳細資料頁面。

註：特定地區的 XPS、Inspiron 與 Alienware 系統服務方案一旦到期，系統會顯示硬體元件的購買連結。

3. 按一下[下一步](#)。
 - 如果您尚未接受 SupportAssist 條款與條件，會出現一條訊息表示您尚未接受 SupportAssist 的條款與條件。按一下[閱讀 SupportAssist 條款與條件](#)連結，並接受條款與條件，然後按一下[儲存](#)，接著再試一次。
 - 如果 SupportAssist 無法連線至網際網路，將顯示適當的訊息。按一下錯誤訊息下方顯示的故障診斷連結來修正此問題，然後再試一次。
 - 如果您尚未建立 SupportAssist 設定檔，我的 Dell 帳戶[登入](#)頁面隨即會顯示。若要繼續，請建立 SupportAssist 設定檔，並按一下[完成](#)。
 - 如果您已建立 SupportAssist 設定檔，連絡資訊與送貨地址會隨即顯示。如果您要更新連絡資訊與送貨地址，請按一下[編輯](#)，並進行必要的更新，然後按一下[完成](#)。

i 註: 如果您沒有系統管理員權限, 便無法編輯連絡資訊與送貨地址。

4. 在問題摘要頁面上, 按一下**完成**。

i 註: 您可以從歷程記錄頁面檢視詳細資料, 並追蹤支援要求的狀態。

首頁的磚檢視將顯示, 而支援要求開啟狀態會顯示於掃描硬體磚。

手動建立支援要求

關於此工作

根據您系統的服務方案, 您可以為 SupportAssist 未偵測到的問題手動建立支援要求。若要獲得 SupportAssist 針對不同的服務方案所提供的功能相關信息, 請參閱 [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)。

步驟

1. 開啟 SupportAssist, 並按一下**取得支援標籤**。

2. 按一下**開啟支援要求**。

- 如果 SupportAssist 掃描及最佳化並未在過去 24 小時執行, 所有的掃描都會自動啟動。如果偵測到您的系統有問題, 掃描會停止, 隨即會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示, 請參閱[為掃描偵測到的問題建立支援要求](#)。
- 如果 SupportAssist 掃描及最佳化在過去 24 小時執行, 會顯示支援要求頁面。
- 如果首頁已顯示硬體問題的通知, 則問題詳細資料頁面便會顯示。如需建立支援要求的指示, 請參閱[為掃描偵測到的問題建立支援要求](#)。
- 如果您沒有系統的管理權限, 而且未建立 SupportAssist 設定檔, 會顯示適當的訊息。您必須以系統管理員身分登入系統, 並建立設定檔, 然後再試一次。

3. 如果螢幕顯示支援要求頁面:

- a. 從**選擇類別**清單中, 選取適當的問題類別。
 - b. 輸入問題說明。
 - c. 按一下**下一步**。
- 如果您尚未接受 SupportAssist 條款與條件, 會出現一條訊息表示您尚未接受 SupportAssist 的條款與條件。按一下**閱讀 SupportAssist 條款與條件**連結, 並接受條款與條件, 然後按一下**儲存**, 接著再試一次。
 - 如果您尚未建立 SupportAssist 設定檔, 我的 Dell 帳戶登入頁面隨即會顯示。若要繼續, 請建立 SupportAssist 設定檔, 並按一下**完成**。
 - 如果您已建立 SupportAssist 設定檔, 連絡資訊與送貨地址會隨即顯示。如果您要更新連絡資訊與送貨地址, 請按一下**編輯**, 並進行必要的更新, 然後按一下**完成**。

i 註: 如果您沒有系統管理員權限, 便無法編輯連絡資訊與送貨地址。

4. 在問題摘要頁面上, 按一下**完成**。

i 註: 您可以從歷程記錄頁面檢視詳細資料, 並追蹤支援要求的狀態。

首頁的磚檢視將顯示, 而支援要求開啟狀態會顯示於掃描硬體磚。

檢視支援要求詳細資料

關於此工作

建立支援要求後, 會出現通知, 顯示每次開啟 SupportAssist 時的支援要求詳細資料。如果您不想要 SupportAssist 顯示通知, 請按一下通知的**不要提醒我**。

您可以從首頁檢視支援要求詳細資料, 直到 Dell 關閉支援要求為止。您也可以[在歷程記錄頁面檢視支援要求詳細資料](#)。

步驟

1. 開啟 SupportAssist。

2. 按一下**檢視詳細資料**。
隨即會顯示問題摘要頁面。

問題詳細資訊頁面

下表說明顯示於問題詳細資料頁面上的資訊。

表 8. 問題詳細資訊頁面

資訊	說明
服務標籤	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。
保固	服務方案及到期日。
問題	需填寫支援要求的問題詳情。
解決方法	建議的解決方案。
我想要現場支援  註: 此選項僅在特定地區提供，並只會在具備有效 Premium Support、Premium Support Plus、ProSupport 或 ProSupport Plus 服務方案的系統中顯示。	如果您想要 Dell 支援技術人員前往您的現場更換零件，請選取此核取方塊。

問題摘要頁面

下表說明顯示於問題摘要頁面上的資訊。

表 9. 問題摘要頁面

資訊	說明
服務標籤	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。
保固	服務方案及到期日。
問題	需填寫支援要求的問題詳情。
支援要求 #	問題的支援要求編號。

可分派零件

一旦 SupportAssist 在系統上偵測到問題，就會根據系統的 Dell 服務方案，自動派送替換零件給您。

以下是可能會自動派送的零件：

- 硬碟
- 記憶體模組
- 光碟機
- 鍵盤
- 滑鼠
- 電池
- 影像卡

驅動程式與下載概觀

依預設，SupportAssist 會每週掃描您的系統，以偵測系統上安裝的驅動程式和 Dell 應用程式是否有任何可用的更新。如有需要，您可以設定 SupportAssist 執行掃描的頻率。請參閱[排程掃描和最佳化](#)。更新驅動程式有助於提高系統效能並修補安全性風險。

註：本文件的「驅動程式」一詞是指安裝在系統上的 BIOS、驅動程式、韌體及 Dell 應用程式。

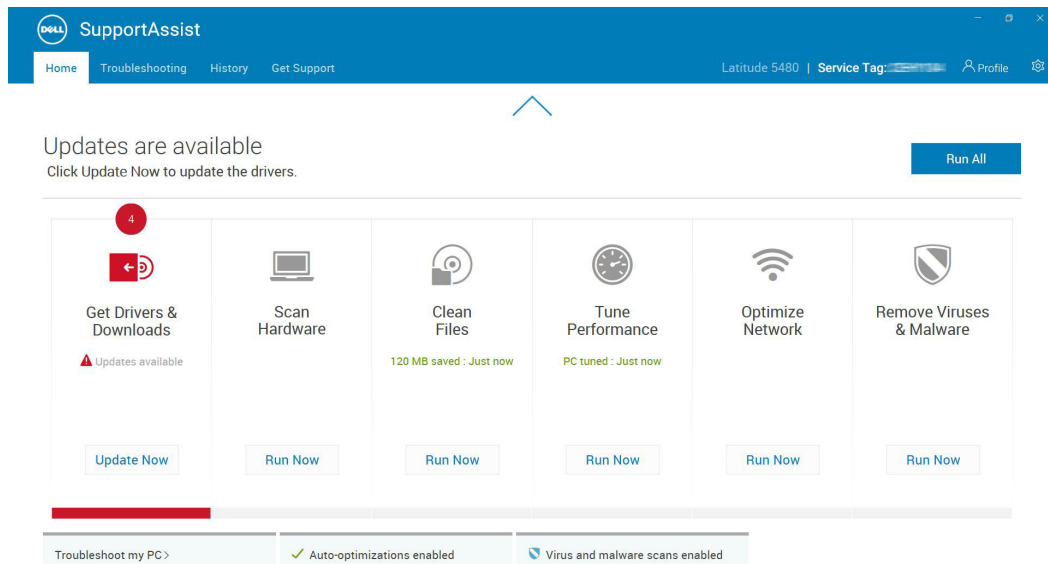


圖 5. 「取得驅動程式與下載」磚通知

主題：

- [更新的嚴重性分類](#)
- [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」磚通知](#)

更新的嚴重性分類

SupportAssist 會根據更新的嚴重性，將更新分成以下幾種類別：

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

註：如果有緊急更新或建議的更新，系統會顯示通知。如需 SupportAssist 顯示的通知類型相關資訊，請參閱[通知](#)。

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，並針對系統上安裝的驅動程式和 Dell 應用程式主動建議可用的更新。安裝驅動程式更新之前，SupportAssist 會自動建立還原點。您可以使用還原點來解除安裝驅動程式更新，並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。如果必須建立新的還原點，則會自動移除最舊的還原點。

註：如果您安裝系統適用的新版 BIOS，則您無法解除安裝更新。

註：在 Windows 作業系統中，預設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**。
 - 如果系統有更新可用，會在**取得驅動程式與下載**磚上顯示更新類型和可用更新數量相關的通知。
 - 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。
- 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**」磚通知。
3. 按一下**立即更新**。
驅動程式頁面會隨即顯示。
4. 選取要安裝的更新，然後按一下**安裝**。
 - 註：**特定驅動程式更新必須與一或多個其他驅動程式一起安裝才能正常運作。您必須選取所有相依驅動程式，然後按一下**安裝**。
 - 若為自動安裝的更新，**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。
5. 按一下「**完成**」。
首頁會隨即顯示。首頁和**歷程記錄**頁面會顯示已安裝的驅動程式數量。
6. 如果更新需要重新啟動，請按一下**立即重新啟動**，以重新啟動系統。
重新啟動前，系統會提示您儲存檔案並關閉所有應用程式。
7. 按一下**重新啟動**。
系統會自動重新啟動，以完成安裝。

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，並且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**。
系統會自動重新啟動，以解除安裝更新。

「取得驅動程式與下載」磚通知

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 10. 「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。		可選或沒有更新可供使用	沒有更新可供使用或有可選更新可供使用。
		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。

故障診斷概覽

故障診斷頁面可讓您針對網路連線能力和系統效能的問題進行故障診斷，也可讓您掃描特定硬體元件或整個系統，瞭解是否有硬體問題。另外也提供影片教學課程的連結，針對作業系統、系統硬體、軟體及網際網路連線能力的問題進行故障診斷。

為您啟用的故障診斷連結，視您的使用者帳戶類型而定。如需瞭解使用者帳戶類型的指示，請造訪 Microsoft.com/support 參閱作業系統說明文件。

註：如果偵測到硬體問題，或已針對硬體問題建立支援要求，系統會停用硬體問題故障診斷的連結：

故障診斷頁面也可讓您設定以下項目來設定系統：

- Microsoft Office 帳戶
- 自動 Windows 更新
- 電子郵件帳戶
- 印表機
- 瀏覽器首頁
- 桌面桌布
- Microsoft Store 中的自動應用程式更新、動態磚及影片自動播放設定

註：這些選項僅適用於執行 **Windows 10** 作業系統的系統。

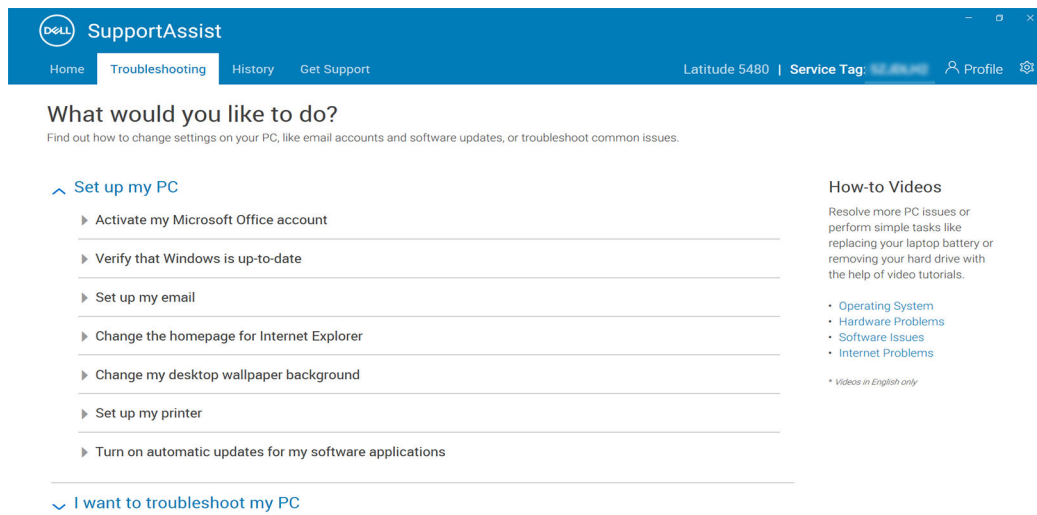


圖 6. 疑難排解頁面

歷程記錄概觀

歷程記錄頁面會依時間順序顯示過去 90 天執行的 SupportAssist 活動和事件相關資訊。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。

依預設，畫面會顯示當週執行的事件和活動相關資訊。您也可以檢視特定日期或整個月的詳細資料。在**選取歷程記錄檢視**清單中選取所需的事件類型，也可以檢視特定事件類型的歷程記錄。

歷程記錄頁面也會顯示以下內容：

- 安裝的驅動程式更新數量
- 節省的硬碟機空間量
- 刪除的病毒或惡意軟體數量

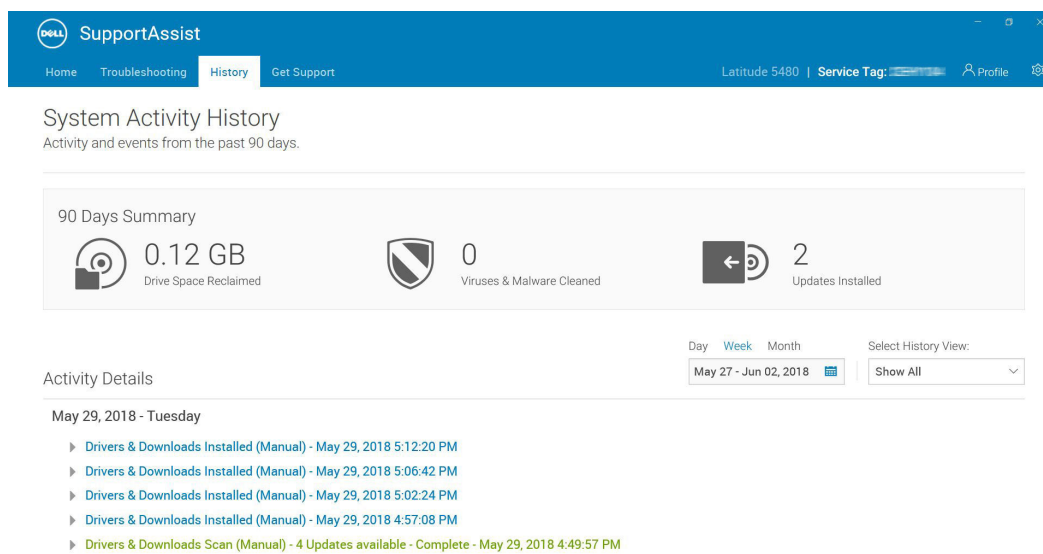


圖 7. 歷程記錄頁面

取得支援

取得支援頁面列出了系統適用的說明和支援選項。說明和支援選項，您可存取的這些選項會由於系統的服務方案和您的所在地區而有所不同。如需各種服務方案的說明和支援選項相關資訊，請參閱 [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)。

註：如果無法使用網際網路連線，您只能檢視所在地區的 Dell 技術支援部門連絡號碼。

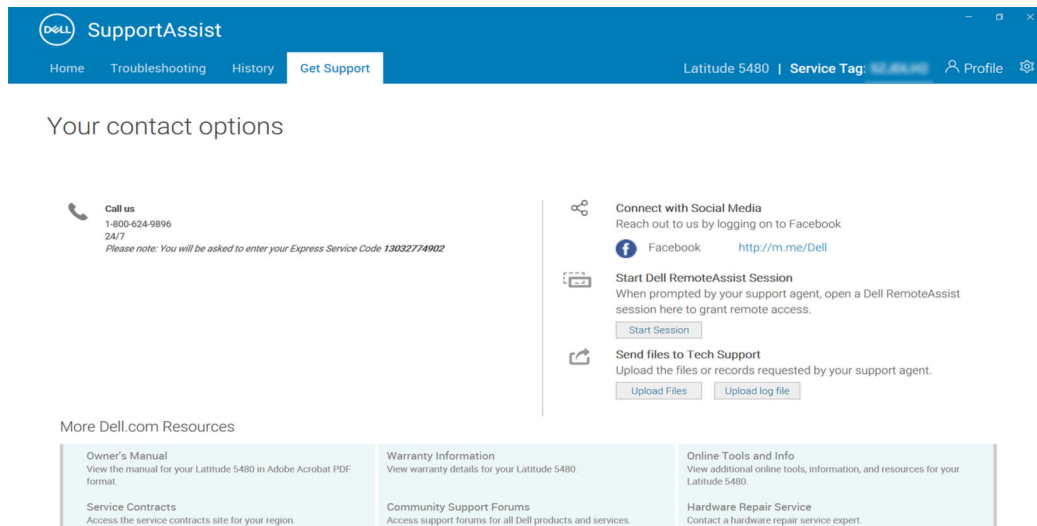


圖 8. 取得支援頁面

下表說明取得支援頁面顯示的說明和支援選項。

表 11. 取得支援頁面

功能	說明
送修服務定位器	根據郵遞區號、城市或州/省找出最近的 Dell 授權送修服務中心。
致電	根據您所在的地區，撥打顯示的連絡號碼，連絡 Dell 技術支援部門。
與社群媒體交流	透過 WeChat、WhatsApp、Facebook Messenger 或 Line 等社交媒體平台（視所在地區而定），連絡 Dell 技術支援部門。
開啟支援要求	就硬體或軟體問題手動建立支援要求。如需建立支援要求的指示，請參閱 手動建立支援要求 。
開始 Dell RemoteAssist 工作階段	允許技術支援人員從遠端存取您的系統，以針對問題進行故障診斷。如需有關啟動工作階段的指示，請參閱 啟動 Dell RemoteAssist 工作階段 。
傳送檔案給技術支援部門	將說明系統問題的檔案傳送至 Dell 技術支援部門，或是傳送技術支援人員要求的檔案。 註： 您可傳送的檔案大小上限是 4 MB。 如需有關傳送檔案至 Dell 技術支援部門的資訊，請參閱 將檔案傳送給 Dell 技術支援部門 。如需有關傳送系統活動日誌檔至 Dell 技術支援部門的資訊，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。

功能	說明
線上工具與資訊	存取適用於系統的工具、其他資訊及資源。
服務合約	造訪您所在地區的 Dell 服務方案網站。
社群支援論壇	存取 SupportAssist 功能特色、部落格、常見問題 (FAQ) 及其他技術文件的相關資訊。
硬體維修服務	連絡硬體維修服務專家 (如有必要)。

主題：

- [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 Dell RemoteAssist 工作階段](#)

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。您可以傳送的檔案格式如下：

.zip
.rar
.txt
.jpg
.jpeg
.png
.gif
.docx
.doc
.odt
.pdf
.xls
.xlsx

 **註：** 您可傳送的檔案大小上限是 4 MB。

 **註：** 您一天僅可以傳送三個檔案。如果有多個檔案，您只能將檔案壓縮為 .zip 格式，然後傳送 .zip 檔案。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，並按一下**取得支援**標籤。
2. 在右側窗格中，按一下**上傳檔案**。
3. 在快顯視窗中，按一下**瀏覽**，選取所需的檔案，然後按一下**上傳**。

結果

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

關於此工作

如果 Dell 技術支援人員要求記錄檔案，請只將系統活動記錄檔案傳送給 Dell 技術支援部門。

步驟

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

結果

檔案傳送完畢後， 和**檔案已成功上傳**訊息隨即顯示。

啟動 Dell RemoteAssist 工作階段

事前準備作業

- 您必須有系統管理員權限。
- 必須由 Dell 技術支援人員為您的系統啟動 Dell RemoteAssist 工作階段。

關於此工作

就某些問題而言，必須由技術支援人員從遠端存取您的系統，才能針對問題進行故障診斷。在這類情況下，您可以使用 **Dell RemoteAssist** 允許技術支援人員遠端存取您的系統。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，並按一下**取得支援標籤**。
2. 在右側窗格的**啟動 Dell RemoteAssist 工作階段**區段中，按一下**啟動工作階段**。
Dell RemoteAssist 條款與條件頁面隨即顯示。

 **註:** 如果您嘗試在技術支援人員啟用工作階段前予以啟動，畫面會顯示錯誤訊息。

3. 選擇**我同意條款與條件**，然後按一下**完成**。

常見問題集

1. 如何查看系統上安裝的作業系統組建編號？

執行下列步驟：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜尋並開啟**執行應用程式**。
- 輸入 **winver**，然後按一下**確定**。

作業系統組建編號隨即顯示，例如作業系統組建 15063.1266。

2. 我要如何檢查我的系統是否已安裝 SupportAssist？

若要檢查是否已安裝 SupportAssist，請執行下列步驟：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 前往**控制台 > 程式集 > 程式和功能**。
- 在程式清單中，請確認 **Dell SupportAssist** 在其中。

3. 我要如何才能停用 SupportAssist 通知？

如需停用 SupportAssist 通知的指示，請參閱[停用 SupportAssist 通知](#)。

4. 我是否能排程硬體掃描？

是的，您可以排程硬體掃描。如需排程硬體掃描的指示，請參閱[排程掃描與最佳化](#)。

5. 該如何編輯我的連絡及送貨資訊？

如需有關更新連絡及送貨資訊的指示，請參閱[更新連絡及送貨資訊](#)。

6. 我不小心取消關於故障的通知。該如何、從何處再次取得通知以檢視關於故障的詳細資訊？

如果您取消通知，將在六小時後或您重新啟動系統後再次顯示。

7. 建立支援要求時，我是否可以變更連絡資訊和送貨詳細資料？

是，您可以在建立支援要求時變更連絡資訊和送貨詳細資料。

8. 為什麼我應該要針對非分派零件的問題輸入我的送貨資訊？

經過分析，如果硬體故障被視為根本問題原因，將使用運送地址寄送替換零件給您。如果您在註冊 SupportAssist 時輸入您的送貨地址，則在您提交問題前會自動擷取您的貨運地址。

9. SupportAssist 使用者介面支援哪些語言？

SupportAssist 使用者介面支援 25 種語言。支援的語言為阿拉伯文、中文 (簡體)、中文 (繁體)、捷克文、丹麥文、荷蘭文、英文、芬蘭文、法文、法文 (加拿大)、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、瑞典文及土耳其文。如需變更語言設定的指示，請參閱[變更語言設定](#)。

10. 我已經安裝 SupportAssist 在系統上，但無法開啟。可能的原因為何？

SupportAssist 需要 5700 連接埠，以開啟 SupportAssist 介面。如果有任何其他應用程式使用 5700 連接埠，SupportAssist 不會在系統中開啟。請確定沒有其他應用程式正在使用 5700 連接埠，然後重試開啟 SupportAssist。

11. 我要如何檢查其他應用程式是否使用 5700 連接埠？

請執行下列步驟：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜尋並開啟**服務應用程式**。
- 在右側窗格中，按一下 **Dell SupportAssist**。
- 在左側窗格中，按一下**停止**。
- 從程式功能表中搜尋並開啟**命令提示字元應用程式**。
- 鍵入 `netstat -a -v | findstr /C:"5700"`，然後按下 Enter。

- 如果沒有應用程式使用 5700 連接埠，不會顯示任何結果。
- 如果有任何其他應用程式使用 5700 連接埠，則會顯示連接埠號碼和偵聽中狀態。

g. 重新啟動 **Dell SupportAssist** 服務。

12. 開啟 SupportAssist 花費大量時間。我應該怎麼做？

若花費很長的時間開啟 SupportAssist，您必須重新啟動 SupportAssist 服務。請執行下列步驟：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜尋並開啟**服務**應用程式。
- 在右側窗格中，按一下 **Dell SupportAssist**。
- 在左側窗格中，按一下**停止**，然後按一下**重新啟動**。

13. 我遇到系統上的硬體問題。為什麼 SupportAssist 沒有偵測到？

如果偵測到硬體問題，請確定 SupportAssist 服務在系統上執行。若要檢查 SupportAssist 服務是否正在執行：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜尋並開啟**服務**應用程式。
- 確認對於系統上的下列服務是否顯示**執行中**狀態：
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell Hardware Support**

14. 哪裡可以檢查我的系統在排定或手動進行最佳化時執行的最佳化的詳細資料？

SupportAssist 保留過去 90 天執行的所有事件和活動有關的詳細資料。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。

15. 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估計有所不同。

16. 我按一下「啟動 DellConnect 工作階段」並接受條款與條件時，支援人員無法遠端存取我的系統。我應該怎麼做？

請支援人員中斷目前的工作階段，並啟動新的 DellConnect 工作階段。

17. 我按一下「啟動工作階段」時，為什麼出現訊息，說明沒有作用中的 Dell RemoteAssist 工作階段？

只有在 Dell 技術支援人員啟動 Dell RemoteAssist 工作階段後，您才能啟動 Dell RemoteAssist 工作階段。若要避免此類錯誤發生，請在工作階段啟動後，按一下**啟動工作階段**。

18. 我將游標停留在產品服務編號或系統型號上時，顯示「未知的保固」。為什麼？

未知的保固會顯示是因為下列原因：

- SupportAssist 未連線至網際網路。前往**疑難排解**頁面，取得進行網際網路連線疑難排解的步驟。
- 如果您的系統透過 Proxy 伺服器連線至網際網路，請確定您已設定 SupportAssist 的 Proxy 設定。請參閱[進行網際網路設定](#)。

19. 在最佳化過程中，SupportAssist 停止運作。我應該怎麼做？

關閉並重新開啟 SupportAssist，然後嘗試再次執行最佳化。如果問題仍然存在，請執行下列步驟：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜尋並開啟**服務**應用程式。
- 在右側窗格中，按一下 **Dell SupportAssist**。
- 在左側窗格中，按一下**停止**，然後按一下**重新啟動**。

20. 我是否可以從 Microsoft Store 下載家用電腦專用 SupportAssist？

是，您可以從 Microsoft Store 下載家用電腦專用 SupportAssist。但是建議您從 www.dell.com/supportassistforpcs 下載和安裝 SupportAssist。

21. 我收不到驅動程式更新的通知。我應該怎麼做？

如果您的服務方案已過期，SupportAssist 不會顯示適用您系統的驅動程式更新。您必須續約您的服務方案，以接收有關驅動程式更新的通知。請參閱 [SupportAssist 首頁上的橫幅](#)。

22. 我是否可以在啟用 BitLocker 的系統上更新 BIOS？

建議在更新 BIOS 之前，先停用系統上的 BitLocker 加密。

23. 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。