

# **SupportAssist voor thuis-pc's versie 3.10**

## Gebruikshandleiding

## Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING:** WAARSCHUWINGEN duiden potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertellen u hoe het probleem kan worden vermeden.

 **GEVAAR:** LET OP duidt het risico van schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden aan.

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1: Inleiding.....</b>                                  | <b>5</b>  |
| Belangrijkste functies.....                                         | 5         |
| Document over doeleinde.....                                        | 5         |
| Doelgroep.....                                                      | 6         |
| Nieuwe en verbeterde functies.....                                  | 6         |
| Ondersteunde pc's.....                                              | 6         |
| SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen.....             | 6         |
| Overige serviceaanbiedingen.....                                    | 9         |
| <b>Hoofdstuk 2: Aan de slag met SupportAssist for Home PCs.....</b> | <b>10</b> |
| Minimale pc-vereisten.....                                          | 10        |
| Dell SupportAssist voor thuis-pc's.....                             | 11        |
| SupportAssist-gebruikersinterface.....                              | 11        |
| De taalinstelling wijzigen.....                                     | 12        |
| Een SupportAssist-profiel maken.....                                | 12        |
| Een Dell Mijn Account aanmaken.....                                 | 13        |
| Meld u aan met een sociale media-account.....                       | 13        |
| Contact- en verzendgegevens bijwerken.....                          | 13        |
| Een ander SupportAssist-profiel gebruiken.....                      | 14        |
| Internetinstellingen configureren.....                              | 14        |
| Geplande scans en optimalisaties.....                               | 14        |
| Automatische scans en optimalisaties plannen.....                   | 15        |
| Handmatig upgrade van SupportAssist uitvoeren.....                  | 15        |
| Meldingen.....                                                      | 15        |
| Meldingen op de gebruikersinterface van SupportAssist.....          | 16        |
| Notificaties in actiecentrum van Windows.....                       | 16        |
| Banners op de startpagina van SupportAssist.....                    | 18        |
| SupportAssist-meldingen uitschakelen.....                           | 18        |
| SupportAssist verwijderen.....                                      | 19        |
| <b>Hoofdstuk 3: Overzicht systeemherstel en -reparatie.....</b>     | <b>20</b> |
| Uw pc terugzetten naar fabrieksinstellingen.....                    | 20        |
| Uw pc resetten en het besturingssysteem updaten.....                | 21        |
| Instellingen voor systeemreparatie configureren.....                | 21        |
| Uw pc repareren.....                                                | 22        |
| <b>Hoofdstuk 4: Overzicht Dell Migrate.....</b>                     | <b>23</b> |
| Gegevens van de oude naar de nieuwe pc migreren.....                | 24        |
| Oude pc wissen en resetten.....                                     | 25        |
| <b>Hoofdstuk 5: Overzicht van drivers en downloads.....</b>         | <b>26</b> |
| Prioriteitscategorisatie van updates.....                           | 26        |
| Driverupdates installeren.....                                      | 26        |
| Driverupdates verwijderen.....                                      | 27        |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Meldingen op de tegel Drivers en downloads ophalen.....                       | 27        |
| <b>Hoofdstuk 6: Pc-hardware scannen.....</b>                                  | <b>28</b> |
| Een specifiek hardwarecomponent scannen.....                                  | 28        |
| Een snelle hardwarescan uitvoeren.....                                        | 29        |
| Een belastingstest uitvoeren.....                                             | 29        |
| <b>Hoofdstuk 7: Uw pc optimaliseren.....</b>                                  | <b>31</b> |
| Bestanden opschonen.....                                                      | 31        |
| Pc-prestaties fijnafstemmen.....                                              | 31        |
| Netwerk optimaliseren.....                                                    | 32        |
| Virussen en malware verwijderen.....                                          | 32        |
| Mogelijk ongewenste programma's verwijderen.....                              | 32        |
| Alle pc-scans en optimalisaties uitvoeren.....                                | 33        |
| <b>Hoofdstuk 8: Overzicht virtuele assistent.....</b>                         | <b>35</b> |
| <b>Hoofdstuk 9: Een supportaanvraag maken.....</b>                            | <b>36</b> |
| Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan..... | 36        |
| Handmatig een supportaanvraag maken.....                                      | 37        |
| Pagina Probleeminformatie.....                                                | 37        |
| Pagina Probleemoverzicht.....                                                 | 38        |
| Verzendbare onderdelen.....                                                   | 38        |
| <b>Hoofdstuk 10: Overzicht Probleemoplossing.....</b>                         | <b>39</b> |
| <b>Hoofdstuk 11: Geschiedenisoverzicht.....</b>                               | <b>40</b> |
| <b>Hoofdstuk 12: Support aanvragen.....</b>                                   | <b>41</b> |
| Bestanden naar de technische support van Dell verzenden.....                  | 42        |
| Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell.....               | 42        |
| Probleemoplossing op afstand.....                                             | 42        |
| Externe probleemoplossing toestaan met RemoteAssist.....                      | 43        |
| Externe probleemoplossing toestaan met externe hulp.....                      | 43        |
| <b>Hoofdstuk 13: Feedback geven.....</b>                                      | <b>44</b> |
| <b>Hoofdstuk 14: Veelgestelde vragen.....</b>                                 | <b>45</b> |
| <b>Hoofdstuk 15: Bronnen voor SupportAssist voor thuis-pc's.....</b>          | <b>48</b> |
| <b>Hoofdstuk 16: Neem contact op met Dell.....</b>                            | <b>49</b> |

# Inleiding

SupportAssist automatiseert de support van Dell door proactief en voorspellend hardware- en softwareproblemen op uw pc te identificeren. SupportAssist pakt problemen met de prestaties en stabilisatie van uw pc aan, voorkomt beveiligingsbedreigingen, controleert en detecteert hardwarestoringen, en automatiseert het serviceproces met de technische support van Dell. Afhankelijk van uw Dell serviceabonnement, automatiseert SupportAssist ook het maken van supportaanvragen voor problemen die zijn gevonden tijdens een scan. Zie [SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen](#) voor informatie over de mogelijkheden van SupportAssist voor verschillende serviceabonnementen.

**OPMERKING:** In dit document verwijst de term 'pc' naar laptops, desktops, gateways en geïntegreerde pc's van Dell.

Met SupportAssist kunt u uw pc optimaliseren door ongewenste bestanden te verwijderen, netwerkinstellingen te optimaliseren, pc-prestaties te verbeteren en virussen en malware te verwijderen. Het identificeert ook driverupdates die beschikbaar zijn voor uw pc.

SupportAssist verzamelt en verzendt de vereiste pc-gegevens veilig naar de technische support van Dell. Met de verzamelde data kan Dell u een uitgebreide, efficiënte en snellere supportervaring bieden.

SupportAssist voor thuis-pc's voldoet aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 en kan worden gebruikt in combinatie met ondersteunende technologieën zoals schermlezers, schermvergroters en software voor spraakherkenning.

**OPMERKING:** Gebruik de pc-muis niet om binnen de SupportAssist-gebruikersinterface te navigeren terwijl u de ondersteunende technologieën gebruikt. Navigeer alleen met het toetsenbord van de pc.

## Belangrijkste functies

- Voorspellende en proactieve probleemdetectie en -melding.
- Controleer via een handmatige of automatische scan of er voor uw pc driverupdates beschikbaar zijn.
- Scan handmatig of automatisch de hardware van uw pc om problemen te identificeren.
- Maak automatisch een supportaanvraag voor een hardwareprobleem dat op uw pc is gedetecteerd.
- Maak handmatig een supportaanvraag voor een probleem op uw pc.
- Schoon tijdelijke bestanden op, optimaliseer de netwerkconnectiviteit, verbeter de pc-prestaties en verwijder virussen en malware.
- Direct herstel naar een vorig herstelpunt op uw pc om opstartproblemen of andere prestatieproblemen op te lossen.
- Bewaar een kopie van uw persoonlijke bestanden op uw lokale harde schijf of op een extern storageapparaat tijdens het resetten van de pc.
- Het fabrieksbesturingssysteem installeren of upgraden naar het nieuwste besturingssysteem dat beschikbaar is voor uw pc.
- Geef technische supportmedewerkers van Dell toestemming om op afstand driver- en hardwarescans op uw pc te starten en problemen op te lossen.
- Zet bestanden en instellingen vanaf uw oude pc over naar uw nieuwe Dell pc met behulp van de Dell Migrate service.

**OPMERKING:** De beschikbare SupportAssist-functies voor een pc variëren, afhankelijk van het Dell serviceabonnement van de pc.

## Document over doeleinde

Dit document bevat informatie over het gebruik van SupportAssist voor thuis-pc's op 64-bits Windows 10 RS4 en latere versies van het besturingssysteem.

Voor informatie over het gebruik van SupportAssist op pc's waarop Windows 10 in de S-modus wordt uitgevoerd, raadpleegt u de *gebruikershandleiding van SupportAssist voor thuis-pc's voor Windows 10 in de S-modus* beschikbaar op de documentatiepagina [SupportAssist voor thuis-pc's](#).

# Doelgroep

Dit document is bedoeld voor gebruikers die hun pc's controleren met behulp van SupportAssist voor thuis-pc's. Dit document is ook van toepassing op werknemers van organisaties die geen IT-beheerder hebben en die hun pc's zelfstandig controleren met behulp van SupportAssist.

## Nieuwe en verbeterde functies

- 32-bits besturingssystemen worden niet meer ondersteund.
- Windows 10 RS3 en eerdere versies van de besturingssystemen worden niet meer ondersteund.
- Uitbreiding van de Dell Migrate service naar nieuwe regio's en landen
- Implementatie van een enquête voor het verzamelen van feedback over productverbeteringen
- Verbeteringen aan garantiebanners
- Verbeteringen aan het overzicht dat wordt weergegeven op de pagina's **Start** en **Geschiedenis**
- Fouten opgelost

## Ondersteunde pc's

SupportAssist wordt ondersteund op de volgende Dell pc's met 64-bits Windows 10 RS4 en latere versies van het besturingssysteem:

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

 **OPMERKING:** SupportAssist wordt niet ondersteund op virtuele machines.

## SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen

SupportAssist detecteert en meldt op proactieve en voorspellende wijze hardware- en softwareproblemen die op uw pc kunnen optreden. Afhankelijk van uw Dell serviceabonnement, automatiseert en vereenvoudigt SupportAssist uw contact met de technische support van Dell.

De volgende tabel biedt een overzicht van de mogelijkheden van SupportAssist die beschikbaar zijn voor pc's met een actief Basic-, Premium Support-, ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support Plus- en Dell Software Support (DSS)-serviceabonnement:

 **OPMERKING:** DSS is alleen beschikbaar voor pc's van XPS, Alienware, Inspiron en G Series in de VS. met een actief Basic- of verlopen serviceabonnement.

**Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen**

| SupportAssist-functies             | Beschrijving                                                                                                              | Dell serviceabonnementen |            |                 |                 |                      |                             |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
|                                    |                                                                                                                           | Basic                    | ProSupport | Premium Support | ProSupport Plus | Premium Support Plus | Dell Software Support (DSS) |
| Hardware- en softwarescans plannen | U kunt hardware- en softwarescans plannen op basis van uw voorkeur. SupportAssist voert de scans volgens de planning uit. | ✓                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✓                           |

**Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen (vervolg)**

| SupportAssist-functies                             | Beschrijving                                                                                                                                                                                                 | Dell serviceabonnementen |            |                 |                 |                      |                             |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
|                                                    |                                                                                                                                                                                                              | Basic                    | ProSupport | Premium Support | ProSupport Plus | Premium Support Plus | Dell Software Support (DSS) |
| Handmatig bestanden opschonen                      | U kunt tijdelijke, overbodige en andere ongewenste bestanden van uw pc verwijderen.                                                                                                                          | ✓                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Handmatige afstemming van pc-prestaties            | U kunt de voedingsinstellingen, registerbestanden en geheugentoewijzingen aanpassen voor de afstemming van uw pc-prestaties.                                                                                 | ✓                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Handmatige optimalisatie van netwerkconnectiviteit | U kunt de netwerkconnectiviteit optimaliseren door de instellingen aan te passen ten behoeve van een efficiënt en betrouwbaar netwerk.                                                                       | ✓                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Handmatig problemen oplossen                       | U kunt veelvoorkomende pc-problemen oplossen door middel van de stapsgewijze instructies en videotutorials die op de probleemoplossingspagina beschikbaar zijn.                                              | ✓                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Handmatig scannen en drivers bijwerken             | U kunt handmatig scannen en de driverupdates installeren die voor uw pc beschikbaar zijn.                                                                                                                    | ✓                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Zelf onderdelen verzenden via handmatige scans     | Als er tijdens handmatige scans een probleem wordt aangetroffen in onderdelen onder garantie, wordt u gevraagd uw verzendadres voor de automatische verzending van een vervangend onderdeel te bevestigen.   | ✓                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✗                           |
| Zelf onderdelen verzenden via automatische scans   | Als er tijdens automatische scans een probleem wordt aangetroffen in onderdelen onder garantie, wordt u gevraagd uw verzendadres voor de automatische verzending van een vervangend onderdeel te bevestigen. | ✗                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✗                           |

**Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen (vervolg)**

| SupportAssist-functies                                                                                    | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                    | Dell serviceabonnementen |            |                 |                 |                      |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 | Basic                    | ProSupport | Premium Support | ProSupport Plus | Premium Support Plus | Dell Software Support (DSS) |
| Aanvragen van hulp op locatie voor het vervangen van een onderdeel dat u zelf kunt vervangen <sup>1</sup> | U kunt de hulp van een servicetechnicus inroepen voor het vervangen op uw locatie van een onderdeel dat u zelf kunt vervangen.                                                                                                                                  | ✗                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✗                           |
| Automatisch supportaanvragen aanmaken                                                                     | Als er tijdens een geplande scan een probleem wordt gedetecteerd, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en neemt een medewerker van de technische support van Dell contact met u op om het probleem op te lossen.                                    | ✗                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✗                           |
| Handmatig supportaanvragen aanmaken                                                                       | U kunt handmatig een supportaanvraag aanmaken voor een probleem dat niet wordt gedetecteerd door SupportAssist.                                                                                                                                                 | ✗                        | ✓          | ✓               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Handmatig virussen en malware verwijderen <sup>2</sup>                                                    | Bestanden isoleren, verwijderen en herstellen die zijn beschadigd door virussen en malware om uw pc veilig te houden.                                                                                                                                           | ✗                        | ✗          | ✗               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Voorspellende probleemdetectie en het maken van supportaanvragen voor storingspreventie <sup>3</sup>      | Als een onderdeel is geïdentificeerd voor een mogelijke storing, wordt een melding naar u verzonden. SupportAssist opent een supportaanvraag, waarna een technische supportmedewerker van Dell contact met u opneemt om het vervangende onderdeel te verzenden. | ✗                        | ✗          | ✗               | ✓               | ✓                    | ✗                           |
| Melding maken van problemen met de pc-optimalisatie die tijdens geplande scans zijn gevonden              | In het actiecentrum van Windows wordt een notificatie weergegeven over pc-optimalisatieproblemen die tijdens geplande scans zijn gedetecteerd.                                                                                                                  | ✗                        | ✗          | ✗               | ✓               | ✓                    | ✓                           |
| Geautomatiseerd e pc-optimalisaties <sup>3</sup>                                                          | SupportAssist optimaliseert uw pc automatisch tijdens geautomatiseerde scans.                                                                                                                                                                                   | ✗                        | ✗          | ✗               | ✓               | ✓                    | ✓                           |



**Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen (vervolg)**

| SupportAssist-functies                         | Beschrijving                                                                                                                                       | Dell serviceabonnementen |            |                 |                 |                      |                             |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
|                                                |                                                                                                                                                    | Basic                    | ProSupport | Premium Support | ProSupport Plus | Premium Support Plus | Dell Software Support (DSS) |
| Voorkeurscontact tijdstip opgeven <sup>4</sup> | U kunt uw voorkeurstijden voor contact opgeven. Een technische supportmedewerker van Dell neemt alleen contact met u op tijdens de opgegeven uren. | ✗                        | ✗          | ✓               | ✗               | ✓                    | ✓                           |

1 Hulp op locatie voor het vervangen van een onderdeel dat u zelf kunt vervangen, is alleen beschikbaar in bepaalde regio's.

2 Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, bijvoorbeeld China.

3 Voorspellende analyse van foutdetectie omvat harde schijven, Solid State-schijven, batterijen, verwarmingstoestellen en desktopventilatoren.

4 Een voorkeurscontacttijdstip kan alleen worden opgegeven door klanten in de VS. of Canada.

## Overige serviceaanbiedingen

U kunt naast de bestaande SupportAssist-mogelijkheden extra serviceaanbiedingen voor uw pc kopen.

In de volgende tabel vindt u een beschrijving van de serviceaanbiedingen die u voor uw pc kunt aanschaffen:

**Tabel 2. Overige serviceaanbiedingen**

| Serviceaanbieding           | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Beschikbaarheid                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dell Software Support (DSS) | Schakel geautomatiseerde softwareoptimalisaties en verwijdering van virussen en malware in op een pc met een Basic- of verlopen serviceabonnement. Zie <a href="#">SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen</a> voor meer informatie over de beschikbare SupportAssist-mogelijkheden voor DDS.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Beschikbaar voor pc's van XPS, Alienware, Inspiron en G Series in de VS met een actief Basic- of verlopen serviceabonnement.                                                                                                                                                                    |
| Dell Migrate                | Migreer uw persoonlijke gegevens op een veilige manier naar uw nieuwe pc vanaf elke pc waarop het Windows-besturingssysteem wordt uitgevoerd. Nadat u uw gegevens hebt gemigreerd, kunt u uw oude pc wissen en resetten voordat u de pc doorverkoopt, weggeeft of inruilt.<br><b>OPMERKING:</b> In dit document verwijst de term <b>gegevens</b> naar de bestanden en instellingen die u wilt migreren. De term <b>oude pc</b> verwijst naar de pc waarvan de gegevens zijn gemigreerd en de <b>nieuwe pc</b> verwijst naar de Dell pc waarnaar uw gegevens zijn gemigreerd. | Beschikbaar voor pc's van Inspiron, G Series, XPS en Alienware in bepaalde regio's. Zie voor de lijst met ondersteunde regio's het gedeelte <b>Ondersteunde landinstellingen</b> in de <i>Dell Migrate gebruikershandleiding</i> op de documentatiepagina <a href="#">Dell Data Assistant</a> . |

# Aan de slag met SupportAssist for Home PCs

SupportAssist is vooraf geïnstalleerd op alle computers die uit de Dell fabriek worden verzonden. Als SupportAssist niet vooraf is geïnstalleerd, volgt u de instructies in dit hoofdstuk om SupportAssist te configureren en te gebruiken.

## Minimale pc-vereisten

De volgende tabel bevat de minimale pc-vereisten voor het installeren en gebruiken van SupportAssist:

**Tabel 3. Minimale pc-vereisten**

| Informatie        | Vereisten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Besturingssysteem | <b>Laptops en desktops:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 RS4 en later (alleen 64-bits)</li> </ul> <b>Edge Gateways:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSC (alleen 64-bits)</li> </ul> <b>Embedded Box PCs:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 Professional (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSC (alleen 64-bits)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Software          | Microsoft .NET Framework 4.7.2<br> <b>OPMERKING:</b> Als Microsoft .NET Framework 4.7.2 of hoger niet is geïnstalleerd, installeert SupportAssist de meest recente versie van Microsoft .NET Framework op uw pc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Webbrowser        | Microsoft Edge of Internet Explorer 10 of hoger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hardware          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geheugen (RAM) - 2 GB</li> <li>Vrije ruimte op harde schijf - 1 GB</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Netwerk           | Internetverbinding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Poorten           | <ul style="list-style-type: none"> <li>5700: voor het openen van de gebruikersinterface van SupportAssist</li> <li>9012: voor communicatie met de Dell SupportAssist-service</li> <li>8883, 8884, 8885 of 8886: voor communicatie met de supportwebsite van Dell</li> <li>28283: voor het koppelen van uw Dell pc aan een andere pc voor datamigratie</li> <li>28100-28700: voor het migreren van uw gegevens naar uw Dell pc vanaf elke andere pc</li> </ul> De pc moet verbinding met de volgende bestemmingen kunnen maken: <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://saservices.dell.com">https://saservices.dell.com</a></li> <li><a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li><a href="https://apigtwb2cnp.us.dell.com">https://apigtwb2cnp.us.dell.com</a></li> <li><a href="https://fuslite.dell.com">https://fuslite.dell.com</a></li> <li><a href="https://cs-is.dell.com">https://cs-is.dell.com</a></li> <li><a href="https://tdm.dell.com">https://tdm.dell.com</a></li> <li><a href="https://api.dell.com">https://api.dell.com</a></li> <li><a href="https://downloads.dell.com">https://downloads.dell.com</a></li> <li><a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> <li><a href="https://dl.dell.com">https://dl.dell.com</a></li> <li><a href="http://content.dellsupportcenter.com">http://content.dellsupportcenter.com</a></li> </ul> |

# Dell SupportAssist voor thuis-pc's

Standaard wordt SupportAssist op alle pc's geïnstalleerd die vanuit de fabriek van Dell worden verzonden. Als SupportAssist niet op uw pc is geïnstalleerd, kunt u SupportAssist handmatig downloaden en installeren.

## Vereisten

- De pc moet aan de minimale pc-vereisten voldoen om SupportAssist te installeren en te gebruiken. Zie [Minimale pc-vereisten](#).
- U moet zijn aangemeld als beheerder.

## Stappen

1. Ga naar [www.dell.com/supportassistforpcs](http://www.dell.com/supportassistforpcs)
2. Klik op **Nu downloaden**.  
Het bestand `SupportAssistInstaller.exe` wordt gedownload.
3. Dubbelklik op het bestand `SupportAssistInstaller.exe`.  
De voortgang van de installatie wordt weergegeven in het venster **SupportAssist Installer** en er wordt na de installatie een snelkoppeling op het bureaublad gemaakt.  
 **OPMERKING:** Op pc's waarvan het buildnummer van het besturingssysteem hoger is dan of gelijk is aan 16299 wordt het snelkoppelingssymbool niet gemaakt.
4. Klik op **Starten**.  
De gebruikersinterface van SupportAssist voor thuis-pc's wordt weergegeven.

# SupportAssist-gebruikersinterface

De SupportAssist-gebruikersinterface bevat de volgende pagina's:

- Start
- [Probleemoplossing](#)
- [Geschiedenis](#)
- [Support aanvragen](#)

Wanneer u SupportAssist voor de eerste keer opent of geen scan of optimalisatie hebt uitgevoerd, wordt de standaardweergave van de **Startpagina** weergegeven. Klik op **Nu starten** om alle scans en optimalisaties uit te voeren.

Als u eerder scans of optimalisaties hebt uitgevoerd, worden de volgende gegevens weergegeven op de pagina **Start** en op de pagina **Geschiedenis**:

- Hoeveelheid vrijgemaakte hardeschijfruimte
- Aantal geïnstalleerde driverupdates of aantal beschikbare driverupdates
- Aantal geoptimaliseerde bestanden
- Aantal verwijderde virussen of malware-items

Het huidige Dell serviceplan voor uw pc en andere serviceplannen die van toepassing zijn op uw pc worden ook weergegeven. Wanneer u op het huidige serviceplan klikt, worden de services weergegeven die daar deel van uitmaken. Wanneer u op een ander toepasselijk serviceplan klikt, wordt een optie weergegeven voor het upgraden van uw serviceplan.

Klik op de  om een scan of optimalisatie uit te voeren. Afhankelijk van uw pc-serviceabonnement, worden de volgende tegels weergegeven. Zie [SupportAssist-functies](#) en [Dell serviceabonnementen](#) voor informatie over de mogelijkheden van SupportAssist voor verschillende serviceabonnementen.

- **Drivers en downloads ophalen**
- **Hardware scannen**
- **Bestanden opschonen**
- **Prestaties afstemmen**
- **Netwerk optimaliseren**
- **Virussen en malware verwijderen**

 **OPMERKING:** Als op uw pc een kritiek hardwareprobleem wordt aangetroffen, worden alle pc-optimalisatie tegels uitgeschakeld totdat u een supportaanvraag aanmaakt.

 **OPMERKING:** Als u op de pc niet over administrator-rechten beschikt, is alleen de tegel **Hardware scannen** ingeschakeld.

Als er extra Dell serviceaanbiedingen op uw pc van toepassing zijn, wordt de koppeling om deze te bekijken, kopen of gebruiken in het onderste deelvenster weergegeven. Zie voor meer informatie over de Dell serviceaanbiedingen [Overige serviceaanbiedingen](#).

Wanneer u de muisaanwijzer op de servicetag plaatst, worden het modelnummer en de volgende informatie weergegeven:

- **Garantiegegevens** : het serviceabonnement en de serviceaanbiedingen die van toepassing zijn op de pc, de begindatum en de vervaldatum.
- **Servicetag**: de unieke identifier van de pc. De servicetag is een alfanumerieke identificatie.
- **Snelle servicecode**: de numerieke reeks die kan worden gebruikt tijdens geautomatiseerde telefonisch hulp, bijvoorbeeld 987-674-723-2.
- **Geheugen**: de hoeveelheid RAM die op de pc is geïnstalleerd, bijvoorbeeld 16 GB.
- **Processor**: het type processor dat op de pc is geïnstalleerd, bijvoorbeeld Intel Core i5 6200U.
- **Besturingssysteem**: het besturingssysteem dat op de pc is geïnstalleerd, bijvoorbeeld Microsoft Windows 10 Pro.

## De taalinstelling wijzigen

### Over deze taak

SupportAssist is beschikbaar in 25 talen. Standaard is SupportAssist ingesteld op dezelfde taal als die van het besturingssysteem. U kunt de taal wijzigen volgens uw voorkeur.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram en klik op **Taal selecteren**. De lijst met talen wordt weergegeven.
2. Klik op de taal van uw voorkeur.
3. Klik op **Ja** om SupportAssist opnieuw op te starten in de geselecteerde taal.

SupportAssist wordt opnieuw gestart in de geselecteerde taal en een  wordt weergegeven naast de geselecteerde taal.

## Een SupportAssist-profiel maken

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

Met een SupportAssist-profiel kunt u de beschikbare geautomatiseerde ondersteuningsmogelijkheden voor uw pc-serviceabonnement ontvangen. U kunt een SupportAssist-profiel via uw Dell Mijn account of uw sociale media-account.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-gebruikersinterface op **Profile** en klik op **Complete Profile** (Profiel voltooien).
  - Als u de algemene voorwaarden van SupportAssist nog niet hebt geaccepteerd, wordt er een bericht weergegeven. Klik op de koppeling **Algemene voorwaarden van SupportAssist voorwaarden lezen**, accepteer de voorwaarden, klik op **Opslaan** en probeer het vervolgens opnieuw.
  - Als SupportAssist geen verbinding kan maken met internet, wordt er een melding weergegeven. Klik op de koppelingen voor probleemoplossing die worden weergegeven onder de foutmelding om het probleem op te lossen en het vervolgens opnieuw proberen.
2. Voer op de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn account één van de volgende stappen uit:
  - Als u al een Dell Mijn account hebt en u zich wilt aanmelden met een eenmalige wachtwoordcode, voert u de volgende stappen uit:
    - a. Schakel de optie **Stuur mij een eenmalig wachtwoordcode per e-mail** in.
    - b. Voer het e-mailadres in en klik op **Wachtwoordcode verzenden** om een wachtwoordcode te ontvangen op uw e-mailadres.
    - c. Voer de wachtwoordcode in en klik op **Aanmelden**.
  - Als u al een Dell Mijn account hebt, voert u de aanmeldingsgegevens van uw Dell Mijn account in en klikt u vervolgens op **Aanmelden**.
  - Als u geen Dell Mijn account hebt, maakt u een account om uzelf mee aan te melden. Zie [Een Dell Mijn Account aanmaken](#).
  - Meld u aan met uw sociale media-account. Zie [Meld u aan met een sociale media-account](#).
3. Voer op de pagina **contact- en verzendadres** uw contact- en verzendgegevens in.

4. Selecteer de gewenste voorkeurscontactmethode en het voorkeurscontacttijdstip.

**OPMERKING:** De contacttijdschik van uw voorkeur geldt alleen voor pc's met een actief Premium Support- of Premium Support Plus-serviceabonnement in de VS. of Canada.

5. Om een secundair contactpersoon toe te voegen, selecteert u **Secundair contact toevoegen** en voert u de informatie in.

6. Als u wilt dat SupportAssist automatisch supportaanvragen maakt, schakelt u het selectievakje **Automatisch supportaanvragen maken** uit.

**OPMERKING:** De functie voor het automatisch aanmaken van supportaanvragen is alleen beschikbaar en actief voor pc's met een actief ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- of Premium Support Plus-serviceabonnement.

7. Klik op **Gereed**.

- Als de verzendinformatie onjuist is, wordt er een bericht weergegeven om de details bij te werken. Klik op **Bijwerken en voltooiën** om de gegevens bij te werken.
- Als de verzendgegevens juist zijn, worden de voornaam en achternaam weergegeven in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-gebruikersinterface.

## Een Dell Mijn Account aanmaken

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Stappen

1. Voer in het gedeelte **Een account aanmaken** op de pagina Dell Mijn Account **Aanmelden** de voornaam, achternaam, het e-mailadres en wachtwoord in.

**OPMERKING:** Het wachtwoord moet één hoofdletter, één kleine letter en één cijfer bevatten. De wachtwoordlengte moet 8-12 tekens lang zijn.

2. Voer het wachtwoord nogmaals in.

3. Klik op **Account maken**.

Er is een Dell Mijn Account aangemaakt en u bent aangemeld bij SupportAssist.

## Meld u aan met een sociale media-account

### Vereisten

- U moet zijn aangemeld als beheerder.
- U moet beschikken over een geldige account bij een van de volgende sociale media-platforms:
  - Google plus
  - Facebook

### Stappen

1. Klik op de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn Account op het juiste social media-pictogram.
2. Voer op de desbetreffende sociale media-aanmeldingspagina de gebruikersnaam of het e-mailadres en het wachtwoord in de juiste velden in.
3. Klik op **Aanmelden**.  
Er wordt een Dell Mijn Account aangemaakt met de aanmeldingsgegevens die u hebt ingevoerd om u aan te melden bij uw sociale media-account.

## Contact- en verzendgegevens bijwerken

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op de **gebruikersnaam** en klik op **Profiel details**. De pagina **Contact- en verzendadres** wordt weergegeven.
2. Werk de vereiste informatie bij en klik op **Gereed**.
  - Als de verzendinformatie onjuist is, wordt er een bericht weergegeven om de details bij te werken. Klik op **Bijwerken en voltooiën** om de gegevens bij te werken.
  - Als de verzendinformatie juist is, wordt de **Startpagina** weergegeven.

## Een ander SupportAssist-profiel gebruiken

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op de *gebruikersnaam* en klik op **Een ander profiel gebruiken**.
2. Klik op **Doorgaan**.

Het huidige profiel is gedeactiveerd, de toegang tot de opgeslagen contactinformatie en verzendgegevens is verwijderd en de **Startpagina** wordt weergegeven. Er wordt in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface een koppeling om een profiel aan te maken weergegeven. Zie [Een SupportAssist-profiel maken](#).

## Internetinstellingen configureren

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

Uw pc moet een actieve internetverbinding hebben als u gebruik wilt maken van de mogelijkheden voor geautomatiseerde support van SupportAssist. U kunt SupportAssist configureren om rechtstreeks of via een proxyserver verbinding te maken met het internet.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram, klik op **Instellingen** en klik vervolgens op **Internet**.
2. Als SupportAssist rechtstreeks verbinding kan maken met het internet, selecteer **Rechtstreeks verbinden**.
3. Als SupportAssist via een proxyserver verbinding moet maken met het internet, voer de volgende stappen uit:
  - a. Selecteer **Verbinding maken via proxy**.

De velden voor de proxy-instellingen worden weergegeven.
  - b. Voer adres, poortnummer, gebruikersnaam en wachtwoord in.

 **OPMERKING:** U kunt maximaal vijf cijfers invoeren voor het poortnummer.
4. Klik op **Opslaan**.

De Internet-instellingen worden geconfigureerd en de **Startpagina** wordt weergegeven.

## Geplande scans en optimalisaties

SupportAssist scant uw pc standaard om hardwareproblemen, updates van drivers en de vereiste pc-optimalisaties te detecteren. De standaardfrequentie van de scans hangt af van het serviceabonnement van uw pc.

Als een urgente driverupdate of een hardwareprobleem of een virus of malware is aangetroffen tijdens de scan, wordt een melding weergegeven. Het meldingstype is afhankelijk van het besturingssysteem dat op uw pc is geïnstalleerd. Als uw pc een actief ProSupport Plus- of Premium Support Plus-serviceabonnement heeft, wordt uw pc na de scan automatisch door SupportAssist geoptimaliseerd.

## Automatische scans en optimalisaties plannen

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

SupportAssist scant uw pc standaard om hardwareproblemen, updates van drivers en de vereiste pc-optimalisaties te detecteren. De standaardfrequentie van de scans hangt af van het serviceabonnement van uw pc. Als een urgente driverupdate of een hardwareprobleem of een virus of malware is aangetroffen tijdens de scan, wordt een melding weergegeven. Het meldingstype is afhankelijk van het besturingssysteem dat op uw pc is geïnstalleerd. Als uw pc een actief ProSupport Plus- of Premium Support Plus-serviceabonnement heeft, wordt uw pc na de scan automatisch door SupportAssist geoptimaliseerd. U kunt de voorkeurstijd, frequentie en dag selecteren waarop u SupportAssist uw PC wilt laten scannen.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram, klik op **Instellingen** en klik vervolgens op **Geplande scans en optimalisaties**.
2. Zorg ervoor dat het selectievakje **Automatische systeem scans en optimalisaties inschakelen** is ingeschakeld.
3. Selecteer de tijd, frequentie en dag waarop u de scan wilt uitvoeren.  
De datum van de volgende geplande scan wordt weergegeven.
4. Klik op **Opslaan**.  
De automatische scans en optimalisaties worden gepland en de **Startpagina** wordt weergegeven.

## Handmatig upgrade van SupportAssist uitvoeren

### Vereisten

- U moet zijn aangemeld als beheerder.
- U moet een SupportAssist-profiel hebben aangemaakt. Zie [Een SupportAssist-profiel maken](#).

### Over deze taak

Het upgraden van SupportAssist zorgt ervoor dat de nieuwste SupportAssist-functies beschikbaar zijn op uw pc. Als er een nieuwere versie beschikbaar is, voert SupportAssist automatisch een upgrade uit naar de nieuwe versie. Indien nodig, kunt u SupportAssist ook handmatig controleren en upgraden.

 **OPMERKING:** SupportAssist upgrades zijn niet beschikbaar voor pc's waarop het Windows 7 besturingssysteem wordt uitgevoerd.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de gebruikersinterface van SupportAssist op het instellingenpictogram en klik vervolgens op **Over SupportAssist**.  
SupportAssist controleert automatisch of er een nieuwere versie van SupportAssist beschikbaar is.
  - Als er geen update beschikbaar is, worden een  en een bericht weergegeven waarmee wordt aangegeven dat de nieuwste versie van SupportAssist is geïnstalleerd.
  - Als er een nieuwere versie van SupportAssist beschikbaar is, worden  en de koppeling **Nu updaten** weergegeven.
2. Klik op **Nu bijwerken**.

### Resultaten

De nieuwste versie van SupportAssist wordt gedownload en op de pc geïnstalleerd.

## Meldingen

Standaard worden in SupportAssist meldingen weergegeven over hardware- en softwareproblemen, driverupdates, openstaande supportaanvragen, serviceabonnement enzovoort.

## Meldingen op de gebruikersinterface van SupportAssist

De volgende tabel biedt een overzicht van de meldingen die worden weergegeven wanneer u SupportAssist opent:

**Tabel 4. Meldingen op de gebruikersinterface van SupportAssist**

| Situatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Er is geen SupportAssist-profiel aangemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klik op <b>Profiel voltooien</b> om een SupportAssist-profiel te maken. Zie <a href="#">Een SupportAssist-profiel maken</a>.</li> <li>Klik op <b>Me later herinneren</b> om de notificatie te bekijken wanneer u SupportAssist na 24 uur opnieuw opent.</li> <li>Klik op <b>Me nooit herinneren</b> om te voorkomen dat SupportAssist de notificatie opnieuw weergeeft.</li> </ul> |
| Dell technische support is nog steeds bezig met het behandelen van uw supportaanvraag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klik op <b>Status online controleren</b> om de status van de online support-aanvraag weer te geven.</li> <li>Klik op <b>Negeren</b> om de melding te verbergen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |
| U hebt uw pc niet geoptimaliseerd in de afgelopen 28 dagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klik op <b>Alle uitvoeren</b> om alle scans en optimalisaties op uw pc uit te voeren.</li> <li>Klik op <b>Me later herinneren</b> om de notificatie te bekijken wanneer u SupportAssist na 24 uur opnieuw opent.</li> <li>Klik op <b>Annuleren</b> om de notificatie te verbergen.</li> </ul>                                                                                      |
| Uw pc-serviceabonnement verloopt binnenkort of is verlopen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klik op <b>Verlengen</b> om het serviceabonnement van uw pc te verlengen.</li> <li>Klik op <b>Me later herinneren</b> om de notificatie te bekijken wanneer u SupportAssist na 24 uur opnieuw opent.</li> <li>Klik op <b>Me nooit herinneren</b> om te voorkomen dat SupportAssist de notificatie opnieuw weergeeft.</li> </ul>                                                    |
| U hebt het serviceabonnement van uw pc verlengd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Klik op <b>OK</b> om de notificatie te verbergen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SupportAssist OS Recovery is ingeschakeld voor uw pc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klik op <b>Bedankt, begrepen</b> om te voorkomen dat SupportAssist de notificatie opnieuw weergeeft.</li> <li>Klik op <b>Vertel me meer</b> om de <i>gebruikershandleiding voor SupportAssist OS Recovery</i> te bekijken.</li> </ul>                                                                                                                                              |
| Uw pc komt in aanmerking voor het serviceabonnement Dell Software Support (DDS) en SupportAssist detecteert overbodige bestanden, problemen met de netwerkverbinding of virussen of malware op uw pc.<br><b>i</b> <b>OPMERKING:</b> Het DSS serviceabonnement is beschikbaar voor pc's van XPS, Alienware en Inspiron en G Series in de VS met een actief Basic- of verlopen serviceabonnement. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klik op <b>Meer informatie</b> voor meer informatie over het serviceabonnement van Dell Software Support.</li> <li>Klik op <b>Herinner mij later</b> als u wilt dat SupportAssist u later op moment een notificatie stuurt over het serviceabonnement.</li> <li>Klik op <b>Negeren</b> om te voorkomen dat SupportAssist de notificatie opnieuw weergeeft.</li> </ul>              |

## Notificaties in actiecentrum van Windows

SupportAssist geeft notificaties in het actiecentrum van Windows weer.

**i** **OPMERKING:** Notificaties in het actiecentrum van Windows worden niet weergegeven op pc's met een onbekende garantiestatus.

De volgende tabel biedt een overzicht van de verschillende typen notificaties die door SupportAssist worden weergegeven in het actiecentrum van Windows.

**Tabel 5. Notificaties in het actiecentrum van Windows**

| Situatie                                                                                                                                                 | Actie                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| U hebt in de gebruikersinterface van Dell Data Assistant het wissen van uw oude pc uitgesteld tot nadat u de gegevens naar uw nieuwe pc hebt gemigreerd. | Klik op de notificatie om Dell Data Assistant te openen of de melding uit te stellen. |



**Tabel 5. Notificaties in het actiecentrum van Windows (vervolg)**

| Situatie                                                                                                                                                                                                                                                                 | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U hebt in de gebruikersinterface van SupportAssist het wissen van uw oude pc uitgesteld tot nadat u de gegevens van uw oude pc naar uw nieuwe pc hebt gemigreerd.                                                                                                        | Klik op de notificatie om SupportAssist te openen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tijdens een geplande scan, wordt een dringende driverupdate gedetecteerd.                                                                                                                                                                                                | Klik op de notificatie om de pagina met driverdetails te bekijken. Zie <a href="#">Driverupdates installeren</a> voor instructies voor het installeren van updates van drivers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Er moet een supportaanvraag worden gemaakt voor een probleem dat is gedetecteerd tijdens een handmatig gestarte of een geplande scan.                                                                                                                                    | <p>Voor een harde schijf, SSD, batterij, toetsenbord, RAM, muis, optische schijf of videokaart voert u een van de volgende stappen uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klik op <b>Meer informatie</b> om de informatie over het probleem weer te geven en een supportaanvraag te maken.</li> <li>• Klik op <b>Mij morgen herinneren</b> om de melding later weer te geven.</li> </ul> <p>Voor andere onderdelen voert u een van de volgende stappen uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klik op de melding om de informatie over het probleem weer te geven.</li> <li>• Klik op <b>Mij morgen herinneren</b> om de melding later weer te geven.</li> </ul>                                                         |
| Een hardwarecomponent moet worden vervangen voor een probleem dat wordt gedetecteerd tijdens een handmatig gestarte of geplande scan.                                                                                                                                    | <p>Voor een harde schijf, SSD, batterij, toetsenbord, RAM, muis, optische schijf of videokaart voert u een van de volgende stappen uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klik op <b>Hardware vervangen</b> om de informatie over het probleem weer te geven en een supportaanvraag te maken.</li> <li>• Klik op <b>Mij morgen herinneren</b> om de melding later weer te geven.</li> </ul> <p>Voor andere onderdelen of als uw serviceabonnement is verlopen, voert u een van de volgende stappen uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klik op <b>Meer informatie</b> om de informatie over het probleem weer te geven.</li> <li>• Klik op <b>Mij morgen herinneren</b> om de melding later weer te geven.</li> </ul> |
| Er wordt automatisch een supportaanvraag gemaakt voor een hardwareprobleem dat is gedetecteerd tijdens een handmatig gestarte of een geplande scan.                                                                                                                      | Geen actie vereist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Er zijn mogelijk ongewenste programma's (MOP's) aangetroffen tijdens een handmatig gestarte of een geplande scan.                                                                                                                                                        | Klik op de notificatie om de MOP's die zijn gedetecteerd door de scan te controleren en te verwijderen. Voor instructies voor het verwijderen van de MOP's, zie <a href="#">Mogelijk ongewenste programma's verwijderen</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Er zijn virussen of malware-items aangetroffen tijdens een handmatig gestarte scan of een geplande scan.                                                                                                                                                                 | Klik op de melding om de details te bekijken van de virussen of malware die zijn aangetroffen tijdens de scan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Het serviceabonnement van de pc verloopt bijna of is al verlopen.                                                                                                                                                                                                        | Klik op de notificatie om SupportAssist te openen. Er wordt een koppeling voor het vernieuwen van het serviceabonnement weergegeven in de gebruikersinterface van SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| De status van de supportaanvraag die is aangemaakt voor uw pc is onlangs bijgewerkt.<br> <b>OPMERKING:</b> Een melding wordt niet weergegeven wanneer de supportaanvraag is gesloten. | Klik op de melding om SupportAssist te openen en de status van de supportaanvraag online weer te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| SupportAssist OS Recovery maakt het eerste herstelpunt aan op uw pc.                                                                                                                                                                                                     | Klik op de melding om de optie Systeemreparatie op de pagina <b>Probleemoplossing</b> weer te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Als uw systeem in aanmerking komt voor het serviceabonnement Dell Software Support (DDS) en SupportAssist detecteert overbodige bestanden, problemen met de netwerkverbinding of virussen of malware tijdens een scan.                                                   | Klik op de notificatie om SupportAssist te openen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Tabel 5. Notificaties in het actiecentrum van Windows (vervolg)**

| Situatie                                                                                                                                                                                                                                                        | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>OPMERKING:</b> Het DSS serviceabonnement is beschikbaar voor pc's van XPS, Alienware en Inspiron en G Series in de VS met een actief Basic- of verlopen serviceabonnement. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Uw pc heeft een actief Premium Support Plus-serviceabonnement en SupportAssist heeft uw pc automatisch gescand en geoptimaliseerd.                                                                                                                              | Klik op de notificatie om SupportAssist te openen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Een technische supportmedewerker heeft een sessie gestart om driverupdates te scannen en te installeren of om uw pc te scannen op hardwareproblemen.                                                                                                            | Klik op <b>OK</b> om de pagina <b>Algemene voorwaarden van Dell RemoteActions</b> weer te geven.<br> <b>OPMERKING:</b> Als er tijdens de afgelopen twee uur een externe sessie is uitgevoerd, worden de algemene voorwaarden niet weergegeven en kan de technische supportmedewerker de scans automatisch starten.<br><br> <b>OPMERKING:</b> Als Windows Focus Assist op uw pc is ingeschakeld, wordt de notificatie niet weergegeven. |

## Banners op de startpagina van SupportAssist

Wanneer het serviceabonnement van uw pc bijna verloopt of is verlopen:

- Er wordt een melding weergegeven op de gebruikersinterface van SupportAssist.
- Er wordt een notificatie weergegeven in het actiecentrum van Windows.
- Er wordt een banner weergegeven op de **Startpagina** van SupportAssist.

U kunt uw serviceplan verlengen of upgraden via de koppelingen in de notificatie of banner. Zie [Meldingen op de gebruikersinterface van SupportAssist](#) voor informatie over de meldingen die worden weergegeven op de gebruikersinterface van SupportAssist. Zie [Notificaties in actiecentrum van Windows](#) voor informatie over notificaties die worden weergegeven in het actiecentrum van Windows.

In de volgende tabel worden de banners beschreven die op de **Startpagina** worden weergegeven:

**Tabel 6. Banners op de startpagina van SupportAssist**

| Situatie                                                                                                             | Actie                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Als u de Dell Migrate service hebt aangeschaft en uw bestanden en instellingen niet binnen 90 dagen hebt gemigreerd. | Klik op <b>Ja</b> om naar de startpagina van Dell Migrate te gaan.                                 |
| U bent niet als administrator aangemeld op de pc waarop de service Dell Migrate is ingeschakeld.                     | Meld u aan als administrator om uw bestanden en instellingen te migreren.                          |
| 0 tot 60 dagen voordat het serviceabonnement afloopt.                                                                | Klik op <b>Verlengen</b> om het serviceabonnement online te verlengen.                             |
| Het serviceabonnement is verlopen en kan nog worden verlengd.                                                        | Klik op <b>Verlengen</b> om het serviceabonnement online te verlengen.                             |
| Het serviceabonnement is verlopen en kan niet meer worden verlengd.                                                  | Klik op <b>Neem contact op met Dell</b> voor het vernieuwen of upgraden van het serviceabonnement. |

 **OPMERKING:** De functie voor online verlengen van het serviceabonnement is alleen beschikbaar in de VS.

## SupportAssist-meldingen uitschakelen

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

U kunt de weergave van notificaties door SupportAssist op uw pc uitschakelen. SupportAssist geeft echter nog steeds meldingen weer over hardwareproblemen en urgente driverupdates die tijdens een scan zijn gedetecteerd, zelfs als u de meldingen uitschakelt.

### Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de gebruikersinterface van SupportAssist, klik op het instellingenpictogram, klik op **Instellingen** en klik vervolgens op **Meldingen**.
2. Schakel het selectievakje **Ik wil meldingen ontvangen over hardware- en softwareproblemen, driverupdates, supportaanvragen en andere waarschuwingen voor mijn pc** uit en klik op **Opslaan**.  
SupportAssist-meldingen zijn uitgeschakeld en de **Startpagina** wordt weergegeven.

## SupportAssist verwijderen

### Vereisten

De gebruikersinterface van SupportAssist mag niet geopend zijn op de pc.

### Stappen

1. Ga naar **Controlepaneel > Programma's > Programma's en onderdelen**.  
De pagina **Een programma verwijderen of wijzigen** wordt weergegeven.
2. Klik met de rechtermuisknop op **Dell SupportAssist** en klik op **Verwijderen**.
3. Wanneer u wordt gevraagd de verwijdering te bevestigen, klikt u op **Ja**.

### Resultaten

Dell SupportAssist is verwijderd.

# Overzicht systeemherstel en -reparatie

Met SupportAssist OS Recovery kunt u uw pc herstellen of repareren. U kunt SupportAssist OS Recovery openen vanuit de gebruikersinterface van SupportAssist voor thuis-pc's.

## Systeemherstel

Met de functie systeemherstel kunt u het besturingssysteem van uw pc resetten. U kunt het besturingssysteem naar de fabrieksinstellingen terugzetten of de nieuwste versie van het besturingssysteem installeren. Afhankelijk van de toestand van uw pc kunnen de volgende opties beschikbaar zijn:

- Terugzetten naar fabrieksinstellingen: installeer de fabrieksafbeelding op uw pc om het besturingssysteem terug te zetten naar de staat waarin deze zich bevond toen uw pc vanuit de fabriek van Dell werd verzonden.
- Reset en update: download en installeer het meest recente besturingssysteem op uw pc samen met de essentiële drivers en applicaties.

**WAARSCHUWING:** Het resetproces verwijdert permanent alle data op de harde schijf en verwijdert alle programma's of drivers die u op uw pc hebt geïnstalleerd. Het is raadzaam een back-up van de data te maken voordat u het systeem reset.

**OPMERKING:** Als SupportAssist de fabrieksafbeelding die op uw pc is geïnstalleerd niet kan detecteren, wordt alleen de optie **Reset en update** weergegeven.

**OPMERKING:** De functie voor het resetten van uw pc met de optie Reset en update wordt alleen op bepaalde systemen ondersteund. Zie de *Supportmatrix voor Dell SupportAssist OS Recovery* voor een lijst met de systemen waarop deze functie wordt ondersteund. Dit is te vinden op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#).

## Systeemreparatie

Met de functie Systeemreparatie kunt u direct een rollback uitvoeren naar een vorig herstelpunt op uw pc om opstartproblemen of andere prestatieproblemen op te lossen. Deze functie wordt automatisch ingeschakeld op pc's met ten minste 50 GB vrije ruimte op de harde schijf en waarop SupportAssist OS Recovery beschikbaar is. Als uw PC minder dan 50 GB vrije ruimte op de harde schijf heeft, kunt u de functie handmatig in SupportAssist of via de instellingen van het controlepaneel van het besturingssysteem inschakelen.

**OPMERKING:** Als er een kritiek hardwareprobleem wordt gedetecteerd op uw pc, wordt de functie systeemreparatie uitgeschakeld totdat u een supportaanvraag aanmaakt.

Deze functie helpt u om uw pc direct te herstellen naar een eerder herstelpunt. Het herstellen van uw PC kan helpen bij het oplossen van problemen die worden veroorzaakt door virus- of malware-infecties, corruptie van het register, corruptie van systeembestanden, problemen met besturingssysteempatches of drivers.

**OPMERKING:** Deze functie beveilgt de programmabestanden niet volledig. De niet-Dell-applicaties die op uw PC zijn geïnstalleerd, kunnen worden verwijderd wanneer de pc is teruggezet naar een eerder herstelpunt.

## Uw pc terugzetten naar fabrieksinstellingen

### Vereisten

- U moet op de pc over administrator-rechten beschikken.
- Uw pc moet op een stopcontact zijn aangesloten.

### Over deze taak

De optie **Terugzetten naar fabrieksinstellingen** stelt uw besturingssysteem en standaard applicaties terug in de staat waarin ze zich bevonden toen uw pc vanuit de Dell-fabriek werd verzonden.

### Stappen

1. Open SupportAssist en ga naar **Probleemoplossing > Alles wissen en reset mijn pc naar de oorspronkelijke staat** en klik vervolgens op **Reset mijn pc**.
2. Klik op **Ja, opnieuw opstarten**.  
De PC wordt opnieuw opgestart en de gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery wordt weergegeven.

### Vervolgstappen

Voer de stappen uit die worden beschreven in het gedeelte **Uw computer terugzetten naar fabrieksinstellingen** in de *Gebruikershandleiding voor het Dell SupportAssist OS Recovery* beschikbaar op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#).

## Uw pc resetten en het besturingssysteem updaten

### Vereisten

- Uw pc moet op een stopcontact zijn aangesloten.
- Uw pc moet toegang hebben tot een actieve internetverbinding.

### Stappen

1. Open SupportAssist en ga naar **Probleemoplossing > Alles wissen en reset mijn pc naar de oorspronkelijke staat** en klik vervolgens op **Reset mijn pc**.
2. Klik op **Ja, opnieuw opstarten**.  
De PC wordt opnieuw opgestart en de gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery wordt weergegeven.

### Vervolgstappen

Voer de stappen uit die worden beschreven in het gedeelte **Uw computer terugzetten naar fabrieksinstellingen** in de *Gebruikershandleiding voor Dell SupportAssist OS Recovery* beschikbaar op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#).

## Instellingen voor systeemreparatie configureren

### Vereisten

SupportAssist OS Recovery 5.1 of hoger moet beschikbaar zijn op uw pc.

### Over deze taak

Door instellingen voor systeemreparatie te configureren kunt u de hoeveelheid ruimte op de harde schijf selecteren die u wilt toewijzen voor het opslaan van systeemreparatieback-ups.

 **OPMERKING:** Als de hoeveelheid vrije ruimte op de harde schijf die beschikbaar is op uw pc minder is dan 12 GB, worden er geen nieuwe systeemreparatieback-ups gemaakt.

### Stappen

1. Open SupportAssist, klik op het instellingenpictogram en klik vervolgens op **Instellingen**.
2. Klik op **Systeemreparatie**.  
De systeemreparatie-instellingen worden weergegeven.
3. Selecteer de hoeveelheid ruimte op de harde schijf die u wilt toewijzen voor het opslaan van momentopnamen van systeemreparatie, bijvoorbeeld 15 GB.
4. Klik op **Opslaan**.

# Uw pc repareren

## Over deze taak

Met de functie Systeemreparatie kunt u veelvoorkomende problemen diagnosticeren en oplossen die kunnen optreden voordat uw pc opstart naar het besturingssysteem. Deze tool controleert en corrigeert de partitietabel, het opstartbestand en de status van het Windows-besturingssysteem.

## Stappen

1. Open SupportAssist en ga naar **Probleemoplossing > Herstel mijn pc met systeemreparatie** en klik vervolgens op **Systeemreparatie starten**.
2. Klik op **Ja, opnieuw opstarten**.  
De pc wordt opnieuw opgestart en de gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery wordt weergegeven.
  - Als het probleem is opgelost, wordt de status **Alles werkt weer normaal** weergegeven. Klik op **GEREED**.
  - Als het probleem niet kan worden verholpen of de reparatie mislukt, wordt een foutmelding weergegeven. Klik op **OPTIES HERSTELLEN** om het besturingssysteem van uw pc te resetten. Zie [Overzicht systeemherstel en -reparatie](#).

## Overzicht Dell Migrate

Dell Migrate is een on-demand service waarmee u uw persoonlijke bestanden en instellingen veilig naar uw Dell pc kunt migreren vanaf elke andere pc met Windows 8.1 of hoger. Nadat u uw gegevens hebt gemigreerd, kunt u uw oude pc wissen en resetten voordat u de pc doorverkoopt, weggeeft of inruilt. Om de service Dell Migrate aan te schaffen voor uw pc, gaat u naar <https://www.dell.com/Migrate>.

De Migrate service is in bepaalde regio's alleen beschikbaar voor pc's van het type Inspiron, G Series, XPS en Alienware. Zie voor de lijst met ondersteunde regio's het gedeelte **Ondersteunde landinstellingen** in de *Dell Migrate gebruikershandleiding* op de documentatiepagina [Dell Data Assistant](#).

In dit document verwijst de term gegevens naar de bestanden en instellingen die u wilt migreren. De term oude pc verwijst naar de pc waarvan de gegevens zijn gemigreerd en de nieuwe pc verwijst naar de Dell pc waarnaar uw gegevens zijn gemigreerd.

Met Dell Migrate kunt u uw persoonlijke bestanden migreren, waaronder documenten, foto's, muziek en video's. De volgende tabel bevat de instellingen die kunnen worden gemigreerd:

**Tabel 7. De instellingen die met Dell Migrate kunnen worden gemigreerd**

| Type                            | Instellingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum en tijd                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra agenda en klokken</li> <li>• Landinstellingen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Persoonlijke instellingen       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achtergrond</li> <li>• Opties voor Verkenner               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Algemeen</li> <li>◦ Mapweergaven</li> <li>◦ Geavanceerd</li> </ul> </li> <li>• Taakbalk</li> <li>• Kleuren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hardware                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoon en modem</li> <li>• Faxopties en accounts</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Bladwijzers                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorieten in Internet Explorer</li> <li>• Opgeslagen bladwijzers in Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge versie 79 of hoger</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gebruikersbesturingsel<br>ement | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muiseigenschappen               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Primaire en secundaire knoppen</li> <li>◦ Instellingen voor de muisaanwijzer</li> </ul> </li> <li>• Toetsenbord               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vertraging tekenherhaling</li> <li>◦ Herhaalsnelheid voor tekens</li> <li>◦ Knippersnelheid van cursor</li> </ul> </li> <li>• Pc-geluid               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Afspelen</li> <li>◦ Communicatie</li> <li>◦ Geluidsschema</li> </ul> </li> <li>• Gaming</li> </ul> |
| Toegankelijkheid                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoog contrast</li> <li>• Vergrootglas</li> <li>• Kleurfilters</li> <li>• Wisseltoets-, plaktoets- en filtertoetsinstellingen voor het toetsenbord.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# Gegevens van de oude naar de nieuwe pc migreren

## Vereisten

Controleer het volgende:

- De service Dell Migrate is beschikbaar voor uw nieuwe pc. Ga voor aanschafinstructies naar <https://www.dell.com/Migrate>.
- Het geïnstalleerde besturingssysteem op uw oude pc is Windows 8.1 of hoger.
- Het besturingssysteem dat op de nieuwe pc is geïnstalleerd moet 64-bits Windows 10 RS4 of later zijn.
- Beide pc's zijn aangesloten op een stopcontact.
- U bent op de oude en nieuwe pc aangemeld als administrator.
- Beide pc's zijn met hetzelfde lokale netwerk verbonden.
- Er is op de nieuwe pc voldoende schijfruimte beschikbaar.
- De oude en de nieuwe pc's moeten dezelfde systeemlandinstellingen hebben.

## Stappen

1. Voer de volgende stappen uit op de oude pc:

- a. Ga naar <https://www.dell.com/migrate>.
- b. Download `Dell Data Assistant.exe` en voer deze uit.  
De Dell Data Assistant wordt geïnstalleerd en er wordt een snelkoppeling op uw bureaublad gemaakt.
- c. Open Dell Data Assistant en klik op **Aan de slag**.  
Als uw pc met een openbaar netwerk is verbonden, wordt u gevraagd te bevestigen of u het netwerk kent en vertrouwt en wilt doorgaan met de migratie. Klik op **Netwerk vertrouwen** om door te gaan.  
Dell Data Assistant zoekt naar de nieuwe pc met Dell Migrate dat met hetzelfde lokale netwerk is verbonden. Bij detectie van uw nieuwe pc wordt er een verificatiecode weergegeven.

2. Voer de volgende stappen uit op de nieuwe pc:

- a. Open SupportAssist en klik op .
- b. Klik in de linkerbenedenhoek op **Nu gaan**.
- c. Klik op de startpagina van Dell Migrate op **Aan de slag**.
  - Dell Migrate controleert of er een oude pc is die Dell Data Assistant uitvoert en met hetzelfde lokale netwerk is verbonden.
  - De tabbladen **Probleemoplossing**, **Geschiedenis** en **Support aanvragen** zijn uitgeschakeld.
- d. Voer de verificatiecode in die op uw oude pc wordt weergegeven.

 **OPMERKING:** Als u SupportAssist voor thuis-pc's versie 3.9 op uw nieuwe pc hebt geïnstalleerd, moet u alleen het uitvoerbare bestand van Dell Data Assistant versie 1.1 of later gebruiken.

Als de code is geverifieerd, worden uw pc's gekoppeld en zal Dell Data Assistant uw oude pc scannen op gegevens die kunnen worden gemigreerd.

 **OPMERKING:** Als u zich met verschillende gebruikersaccounts op uw oude en nieuwe pc hebt aangemeld, wordt u gevraagd te bevestigen of u wilt doorgaan. Klik op **Doorgaan** om door te gaan met de migratie. Tijdens de migratie worden alleen de gegevens gemigreerd van het gebruikersaccount waarmee u op uw oude pc bent aangemeld.

3. Voer een van de volgende stappen uit op uw nieuwe pc:

- Klik op **Alles voor mij verplaatsen** om alle gebruikersbestanden en -instellingen van de oude pc naar de nieuwe pc te verplaatsen.
- Klik op **Laat me kiezen wat ik wil verplaatsen** om de bestanden en instellingen te selecteren die u wilt verplaatsen, in plaats van alles te verplaatsen.

 **OPMERKING:** Als u op de harde schijf op het primaire station van uw nieuwe pc niet voldoende ruimte hebt om alle bestanden te verplaatsen, wordt de optie **Alles voor mij verplaatsen** niet weergegeven. Indien beschikbaar moet u een andere schijf selecteren met voldoende storageruimte of alleen de belangrijkste bestanden selecteren die u wilt migreren.

4. Standaard worden al uw bestanden en instellingen gemigreerd naar de primaire schijf van uw nieuwe pc. Als uw nieuwe pc meerdere schijven bevat, voert u de volgende stappen uit om handmatig de schijf te selecteren waarnaar u de gegevens wilt migreren:

- a. Klik in het linkerdeelvenster op **Wijzigen**.
- b. Selecteer de gewenste schijf en klik op **Toepassen**.

 **OPMERKING:** Als uw oude pc meerdere schijven heeft en uw nieuwe pc slechts één schijf, worden op de standaardlocatie afzonderlijke mappen gemaakt voor elke schijf, bijvoorbeeld `Migration_D_Drive`.

5. Klik op **Nu migreren**.



Als er op uw nieuwe pc andere applicaties worden uitgevoerd, wordt u gevraagd om deze applicaties te sluiten en verder te gaan of het migratieproces te annuleren.

 **OPMERKING:** Sluit Dell Data Assistant niet en klik niet op **Annuleren** op uw oude pc terwijl de migratie bezig is.

6. Zodra het migratieproces is voltooid, voert u een van de volgende stappen uit:
  - Als alle gegevens zijn gemigreerd, klikt u op **Voltooien**.
  - Als sommige van uw gegevens niet zijn gemigreerd, klikt u op **Overgeslagen bestanden weergeven**, controleert en selecteert u de gegevens die u wilt migreren en klikt u op **Opnieuw proberen**.
7. Klik indien nodig op  om feedback te geven, klik op  om gegevens van een andere pc of een ander gebruikersaccount te migreren of klik op  om meer te weten te komen over het wissen van uw oude pc.
8. Klik op **Sluiten**.  
De **Startpagina** wordt weergegeven. Raadpleeg voor meer informatie over Dell Migrate de *Dell Migrate gebruikershandleiding* op de documentatiepagina [Dell Data Assistant](#).

## Vervolgstappen

Om uw oude pc te wissen en te resetten, klikt u in de gebruikersinterface van Dell Data Assistant op **Deze pc wissen**. Zie [Oude pc wissen en resetten](#).

# Oude pc wissen en resetten

## Vereisten

Controleer het volgende:

- De service Dell Migrate is beschikbaar voor uw nieuwe pc. Ga voor aanschafinstructies naar <https://www.dell.com/Migrate>.
- Het geïnstalleerde besturingssysteem op uw oude pc is Windows 8.1 of hoger.
- Uw oude pc is aangesloten op een stopcontact.
- U bent op de oude pc aangemeld als administrator.
- Er worden op de oude pc geen applicaties uitgevoerd.
- BitLocker is op uw oude pc uitgeschakeld.

## Stappen

1. Als u uw gegevens al naar uw nieuwe pc hebt gemigreerd, voert u de volgende stappen uit op uw oude pc:
    - a. Open Dell Data Assistant.
    - b. Klik op **Deze pc wissen**.
      - Als er een externe harde schijf op uw pc is aangesloten, wordt er een bericht weergegeven waarin staat dat de gegevens op de externe harde schijf niet worden gewist. Verwijder de harde schijf en klik op **Doorgaan** om door te gaan.
      - Als er meerdere gebruikersaccounts op uw oude pc zijn gedetecteerd, wordt u gevraagd te bevestigen of u wilt doorgaan met het wissen en resetten van uw pc. Klik op **Doorgaan** om verder te gaan.
  -  **WAARSCHUWING:** Als u op **Doorgaan** klikt zonder gegevens van andere gebruikersaccounts te migreren, worden de gegevens van deze gebruikersaccounts ook verwijderd.
  - Als er een probleem op de harde schijf wordt vastgesteld, wordt er een bericht weergegeven om te bevestigen of u wilt doorgaan. Klik op **Doorgaan** om verder te gaan.
  - Als uw pc compatibel is met de Dell SupportAssist OS Recovery-versie 5.3 of later wordt een van de volgende resetopties weergegeven:
    - **Opnieuw opstarten om Dell Reset te starten:** hiermee start u uw pc opnieuw op en wordt de gebruikersinterface van de Dell SupportAssist OS Recovery weergegeven. Selecteer de gewenste resetoctie en volg de instructies op het scherm om het proces voor het wissen en resetten te voltooien.
    - **Windows Reset starten:** geeft de Windows-resetopties weer. Selecteer de gewenste optie en volg de instructies op het scherm om het proces voor het wissen en resetten te voltooien.
2. Als u uw gegevens nog niet naar uw nieuwe pc hebt gemigreerd, voert u de volgende stappen uit:
  - a. Open Dell Data Assistant op uw oude pc en klik op **Aan de slag**.
  - b. Start het migratieproces op uw nieuwe pc. Zie voor instructies voor het migreren van uw gegevens [Gegevens van de oude naar de nieuwe pc migreren](#).
3. Als u uw oude pc niet nu wilt wissen, klikt u op **Herinner mij later**, selecteert u de tijd waarop u een notificatie wilt ontvangen en klikt u op **OK**.

# Overzicht van drivers en downloads

Het updaten van de drivers helpt de pc-prestaties te verbeteren en beveiligingsrisico's te repareren. Standaard scant SupportAssist uw pc elke week om updates te detecteren die beschikbaar zijn voor drivers en Dell applicaties die op uw pc zijn geïnstalleerd. Indien nodig, kunt u de frequentie configureren waarin SupportAssist de scan uitvoert.

SupportAssist categoriseert de updates op basis van hoe belangrijk ze zijn als **Dringend**, **Beveiliging**, **Aanbevolen** en **Optioneel**.

 **OPMERKING:** In dit document verwijst de term 'driver' naar BIOS, drivers, firmware en Dell applicaties die op uw pc zijn geïnstalleerd.

## Prioriteitscategorisatie van updates

SupportAssist categoriseert de updates op basis van hun prioriteit als volgt:

- **Urgent:** updates die moeten worden geïnstalleerd.
- **Beveiliging:** updates die potentiële beveiligingsdreigingen voor uw pc kunnen voorkomen.
- **Aanbevolen:** updates die de prestaties van uw pc kunnen verbeteren.
- **Optioneel**

 **OPMERKING:** Als een dringende of aanbevolen update beschikbaar is, wordt een melding weergegeven. Voor informatie over de typen meldingen die door SupportAssist worden weergegeven, zie [Meldingen](#).

## Driverupdates installeren

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

SupportAssist scant uw pc en stelt proactief updates voor pc-drivers en Dell applicaties voor. Voordat u een driverupdate installeert, maakt SupportAssist automatisch een herstelpunt aan. U kunt het herstelpunt gebruiken om de driverupdate te verwijderen en de pc naar de vorige status te herstellen. Voor een bepaalde periode kan SupportAssist slechts drie herstelpunten bijhouden. Als een nieuw herstelpunt moeten worden aangemaakt, wordt het oudste herstelpunt automatisch verwijderd.

 **OPMERKING:** Als u een nieuwere BIOS-versie installeert die voor uw pc beschikbaar is, kunt u de update niet ongedaan maken.

 **OPMERKING:** In een Windows-besturingssysteem is de instelling voor het maken van een herstelpunt standaard uitgeschakeld. Als u SupportAssist een herstelpunt wilt laten maken, moet u de instellingen voor het maken van herstelpunten inschakelen in Windows.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Drivers en downloads ophalen** op **Uitvoeren**.
  - Als er driverupdates voor uw pc beschikbaar zijn, worden het type update en het aantal beschikbare updates weergegeven op de tegel **Drivers en downloads ophalen**.
  - Als SupportAssist geen beschikbare updates voor uw pc vindt, wordt een melding weergegeven.
3. Klik op **Nu bijwerken**.  
De pagina met drivers wordt weergegeven.
4. Selecteer de updates die u wilt installeren en klik op **Installeren**.

 **OPMERKING:** Bepaalde driverupdates moeten samen met een of meer andere drivers worden geïnstalleerd om goed te kunnen functioneren. U moet alle afhankelijke drivers selecteren en vervolgens op **Installeren** klikken.

- Voor updates die automatisch worden geïnstalleerd, worden een  en de status **Gereed** weergegeven in de kolom **Status**.
- Als de update moet handmatig worden geïnstalleerd, wordt een koppeling **Installeren** weergegeven in de kolom **Status** nadat het downloaden is voltooid. Om de update te installeren, klikt u op **Installatie**.

 **OPMERKING:** Mogelijk moet u uw pc opnieuw starten om de installatie van bepaalde drivers te voltooien.

5. Klik op **Voltooien**.  
De **Startpagina** wordt weergegeven. Het aantal drivers dat is geïnstalleerd, wordt weergegeven op de **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**.
6. Als u uw pc voor een update opnieuw moet starten, klikt u op **Nu opnieuw starten** om de pc onmiddellijk opnieuw te starten.  
U wordt gevraagd om uw bestanden op te slaan en alle toepassingen af te sluiten voordat u opnieuw start.
7. Klik op **Opnieuw starten**.  
De pc wordt automatisch opnieuw gestart om de installatie te voltooien.

## Driverupdates verwijderen

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

Als u problemen ondervindt met uw pc na het updaten van een driver kan de update ongedaan worden gemaakt en de pc naar de vorige status worden hersteld.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op **Geschiedenis**.
2. Klik op de pagina **Geschiedenis** op de vereiste koppeling **Systeem herstellen**.  
Er wordt een bericht weergegeven dat de pc wordt hersteld naar de status bij het maken van het herstelpunt.
3. Klik op **Herstellen**.  
De pc wordt automatisch opnieuw gestart om de update te verwijderen.

## Meldingen op de tegel Drivers en downloads ophalen

In de volgende tabel worden de verschillende statusmeldingen beschreven die worden weergegeven op de tegel **Drivers en downloads ophalen**:

**Tabel 8. Meldingen op tegel Drivers en downloads ophalen**

| Tegelpictogram                                                                      | Type update                                 | Beschrijving                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Optioneel</b> of geen update beschikbaar | Er is geen update beschikbaar is of er is een optionele update beschikbaar.                  |
|  | <b>Aanbevolen</b>                           | Er zijn alleen aanbevolen updates beschikbaar.                                               |
|  | <b>Urgent</b> of <b>Beveiliging</b>         | Er zijn alleen dringende updates, beveiligingsupdates of meerdere typen updates beschikbaar. |

## Pc-hardware scannen

Door een hardwarescan uit te voeren, kunt u hardwareproblemen op uw pc detecteren. SupportAssist scant uw pc-hardware standaard een keer per maand om hardwareproblemen te detecteren. U kunt ook handmatig één van de volgende handelingen uitvoeren om een hardwareprobleem te identificeren:

- Een specifiek hardwarecomponent scannen
- Een snelle hardwarescan uitvoeren
- Een belastingstest uitvoeren

**OPMERKING:** Als SupportAssist is geminimaliseerd en een probleem wordt gedetecteerd tijdens een scan, wordt er een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De melding wordt maximaal zeven dagen lang bewaard op de tegel. Als u niet binnen zeven dagen een supportaanvraag voor het probleem maakt, wordt de melding verwijderd.

Voor bepaalde hardwareproblemen wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De melding op de tegel is afhankelijk van de ernst van het probleem. In de volgende tabel worden de verschillende statusnotificaties beschreven die worden weergegeven op de tegel **Hardware scannen** voor wanneer een probleem wordt gedetecteerd tijdens een snelle hardwarescan of een stresstest op de pc:

**Tabel 9. Meldingen op tegel Hardware scannen**

| Pc-pictogram                                                                        | Status                                                                                                                                                                                              | Beschrijving                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Normaal                                                                                                                                                                                             | Er zijn geen hardwareproblemen gedetecteerd.                                                               |
|  | <b>Waarschuwing</b><br>Als er een probleem van het type waarschuwing wordt gedetecteerd, worden de tegels voor pc-optimalisatie uitgeschakeld. Om de tegels in te schakelen, klikt u op <b>OK</b> . | Er is een hardwareprobleem gedetecteerd in een ander component dan de geheugenmodule of de harde schijven. |
|  | <b>Kritiek</b><br>Als een kritiek hardwareprobleem is gedetecteerd, worden de pc-optimalisatie tegels uitgeschakeld totdat u een supportaanvraag aanmaakt.                                          | Er is een hardwareprobleem gedetecteerd in de geheugenmodule of de harde schijven.                         |

## Een specifiek hardwarecomponent scannen

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

Met SupportAssist kunt u een specifieke hardwarecomponent scannen die op uw pc is geïnstalleerd. De stappen voor het uitvoeren van een scan zijn afhankelijk van de hardwarecomponent die u selecteert.

De volgende stappen gelden voor het scannen van de harde schijf.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Probleemoplossing**.
2. Klik op **Ik wil problemen op mijn pc oplossen** en klik vervolgens op **Ik wil een specifieke hardwarecomponent controleren**. Er wordt een lijst weergegeven met hardwarecomponenten die op uw pc beschikbaar zijn.

**OPMERKING:** Als u de weergegeven lijst met hardwarecomponenten wilt bijwerken, klikt u op de koppeling **Hardwarelijst vernieuwen**.

3. Klik in het gedeelte **Opslagapparaten** op **Harde schijf**.
4. Selecteer het type test en klik op **Test uitvoeren**.

### Resultaten

- Als er geen probleem wordt aangetroffen, worden de status **Geslaagd** en een pictogram  weergegeven.
- Als er een probleem wordt gevonden en het maken van een supportaanvraag niet nodig is, worden de status **Mislukt** en het  weergegeven.
- Als er een probleem is gedetecteerd en er een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt de pagina voor probleemdetais weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan](#).

## Een snelle hardwarescan uitvoeren

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

Een snelle scan op uw pc detecteert problemen in hardwarecomponenten zoals de harde schijf, de processor, de geheugenmodule, enzovoort.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Hardware scannen** op **Uitvoeren**

### Resultaten

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is ontdekt en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, zijn de optimalisatie tegels uitgeschakeld en wordt het probleem weergegeven op de pagina met details van het probleem. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan](#).
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden aangemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels, wordt een notificatie weergegeven op de tegel **Hardware scannen** en zijn de optimalisatie tegels uitgeschakeld. Om de tegels in te schakelen, klikt u op **OK**.

## Een belastingstest uitvoeren

### Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.

### Over deze taak

Een stresstest detecteert problemen in onderdelen zoals de pc-kaart, optische stations en de camera. Deze detecteert ook problemen in componenten die tijdens een snelle scan worden gescand.

 **WAARSCHUWING:** Tijdens een stresstest ziet u mogelijk flitsen op uw scherm en kunt u uw pc mogelijk niet gebruiken.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Probleemoplossing**.
2. Klik op **Ik wil problemen op mijn pc oplossen** en klik vervolgens op **Ik wil mijn hele pc scannen**.
3. Klik op **Start**.  
Er wordt een bericht weergegeven waarin u wordt gevraagd om uw bestanden op te slaan en alle applicaties te sluiten.
4. Nadat u uw bestanden hebt opgeslagen en alle toepassingen hebt gesloten, klikt u op **OK** om de test uit te voeren.

Tijdens de test wordt de naam van de taak die wordt uitgevoerd weergegeven boven de tegels en wordt de scanvoortgang aangegeven op de tegel **Hardware scannen**.

## Resultaten

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is ontdekt en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, zijn de optimalisatie tegels uitgeschakeld en wordt het probleem weergegeven op de pagina met details van het probleem. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan](#).
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden aangemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels, wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen** en zijn de optimalisatie tegels uitgeschakeld. Om de tegels in te schakelen, klikt u op **OK**.

# Uw pc optimaliseren

SupportAssist helpt u bij het optimaliseren van uw pc door een reeks diagnostische tests uit te voeren om wijzigingen in bestanden en instellingen van uw pc te identificeren. De optimalisaties van SupportAssist verhogen van de snelheid van uw pc, de beschikbare storageruimte en systeemstabiliteit door het volgende te doen:

- Tijdelijke bestanden opschonen
- Pc-prestaties afstemmen
- Netwerk optimaliseren
- Virussen, malware en mogelijk ongewenste programma's (MOP's) verwijderen

## Bestanden opschonen

### Over deze taak

SupportAssist verwijdert verouderde bestanden, tijdelijke mappen en ander onnodig materiaal van uw pc.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Bestanden opschonen** op **Uitvoeren**.

Tijdens de optimalisatie wordt de naam van de taak die wordt uitgevoerd weergegeven boven de tegels en wordt de voortgang van de scan aangegeven op de tegel.



**WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de reeds uitgevoerde wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

### Resultaten

De hoeveelheid schijfruimte die wordt bespaard wordt weergegeven op de tegel **Bestanden opschonen**, de **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**.

## Pc-prestaties fijnafstemmen

### Over deze taak

SupportAssist past energie-instellingen, registerbestanden en geheugentoewijzing aan om de verwerkingssnelheid van uw pc te maximaliseren.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Prestaties fijnafstemmen** op **Uitvoeren**.

Tijdens de optimalisatie wordt de naam van de taak die wordt uitgevoerd weergegeven boven de tegels en wordt de voortgang van de scan aangegeven op de tegel.



**WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de reeds uitgevoerde wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

### Resultaten

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding weergegeven op de tegel.

# Netwerk optimaliseren

## Over deze taak

SupportAssist werkt uw pc-instellingen bij om uw netwerk efficiënt en betrouwbaar houden.

## Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Netwerk optimaliseren** op **Uitvoeren**.

Tijdens de optimalisatie wordt de naam van de taak die wordt uitgevoerd weergegeven boven de tegels en wordt de voortgang van de scan aangegeven op de tegel.



**WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de reeds uitgevoerde wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

## Resultaten

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding weergegeven op de tegel.

# Virussen en malware verwijderen

## Over deze taak

SupportAssist isoleert en verwijdert bestanden die zijn besmet met virussen en malware om uw pc veilig te houden. SupportAssist detecteert bovendien mogelijk ongewenste programma's (MOP's) en verwijdert die op uw pc zijn geïnstalleerd.



**OPMERKING:** De functie voor het verwijderen van virussen en malware is beschikbaar voor pc's met een actief ProSupport Plus-, Premium Support Plus- of Dell Software Support-serviceabonnement.



**OPMERKING:** De functie voor het verwijderen van virussen en malware is beschikbaar voor pc's met een actief ProSupport Plus- of Premium Support Plus-serviceabonnement.



**OPMERKING:** Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.

## Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Virussen en malware verwijderen** op **Uitvoeren**.

Tijdens de optimalisatie wordt de naam van de taak die wordt uitgevoerd weergegeven boven de tegels en wordt de voortgang van de scan aangegeven op de tegel.



**WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de reeds uitgevoerde wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

## Resultaten

- Het aantal verwijderde virussen en malware wordt weergegeven op de tegel **Virussen en malware verwijderen**, de **Startpagina** en op **Geschiedenis**.
- Als er MOP's op de pc worden gedetecteerd, wordt het aantal gedetecteerde MOP's weergegeven op de tegel **Virussen en malware verwijderen**. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).

# Mogelijk ongewenste programma's verwijderen

## Vereisten

U moet zijn aangemeld als beheerder.



## Over deze taak

Mogelijk ongewenste programma's (MOP's) zijn programma's die op de achtergrond worden geïnstalleerd tijdens de installatie van een applicatie. MOP's verminderen de pc-prestaties of geven ongewenste advertenties weer.

SupportAssist detecteert MOP's op de pc door middel van een handmatig geïnitieerde of geautomatiseerde virus- en malwarescan. Als MOP's worden gedetecteerd, wordt het pictogram **Virussen en malware verwijderen** in rode kleur weergegeven en wordt het aantal gedetecteerde MOP's op de tegel weergegeven. U kunt de MOP's die op uw pc zijn gedetecteerd bekijken en verwijderen.

 **OPMERKING:** Als MOP's worden aangetroffen tijdens een geautomatiseerde scan, wordt een melding weergegeven. Voor informatie over de typen meldingen die door SupportAssist worden weergegeven, zie [Meldingen](#).

## Stappen

1. Open SupportAssist.
2. Klik op de tegel **Virussen en malware verwijderen** op **Weergeven**.  
De detailpagina voor de mogelijk ongewenste programma's wordt weergegeven.  
 **OPMERKING:** Standaard worden alle MOP's geselecteerd. U kunt de selecties van de MOP's die u niet van uw pc wilt verwijderen, bekijken en wissen.
3. Als u meer informatie over een PUP wilt bekijken, klikt u op de koppeling **Klik hier voor meer informatie**.
4. Klik op **Verwijderen** en klik vervolgens op **Bevestigen**.  
De geselecteerde MOP's worden van de pc verwijderd.
5. Klik op **OK**.

## Resultaten

Het aantal MOP's dat is verwijderd, wordt weergegeven op de pagina **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**.

# Alle pc-scans en optimalisaties uitvoeren

## Over deze taak

Start een volledige pc-scan om hardwareproblemen, vereiste optimalisaties en updates voor drivers of Dell-applicaties te identificeren die op uw pc zijn geïnstalleerd.

## Stappen

1. Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Open SupportAssist en klik op **Nu starten**.
  - Open SupportAssist, klik op  en klik vervolgens op **Alle uitvoeren**.Tijdens de optimalisatie wordt de naam van de taak die wordt uitgevoerd weergegeven boven de tegels en wordt de voortgang van de scan aangegeven op de tegel.  
 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de reeds uitgevoerde wijzigingen niet ongedaan gemaakt.
- Als er geen probleem wordt gedetecteerd en er geen updates zijn, wordt een melding weergegeven op elke tegel. De hoeveelheid schijfruimte die wordt bespaard en het aantal virussen of malware-items dat is verwijderd, wordt weergegeven op de **Startpagina**.
- Als er tijdens de scan driver- of applicatieupdates worden gedetecteerd, worden het type update en het aantal beschikbare updates weergegeven op de tegel **Drivers en downloads ophalen**. Zie [Driverupdates installeren](#) voor instructies voor het installeren van deze updates.
- Als er een hardwareprobleem wordt gedetecteerd en er een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt de pagina voor probleemdetails weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan](#).
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden gemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen** nadat alle scans zijn voltooid.  
 **OPMERKING:** Het type melding is afhankelijk van de ernst van het hardwareprobleem. Voor informatie over de typen meldingen die door SupportAssist worden weergegeven, zie [Meldingen](#). Om de melding van het probleem te verbergen, klikt u op **OK**.
- Als mogelijk ongewenste programma's (MOP's) worden gedetecteerd, wordt een melding weergegeven op de tegel **Virussen en malware verwijderen**. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).



**OPMERKING:** De details van de scans en optimalisaties die op uw pc zijn uitgevoerd, worden weergegeven op de pagina **Geschiedenis**.

2. Als het probleem zich blijft voordoen, klikt u op **Nog steeds hulp nodig** om handmatig een supportaanvraag aan te maken.



**OPMERKING:** De mogelijkheid voor het handmatig aanmaken van supportaanvragen is alleen van toepassing op pc's met een actief Premium Support-, ProSupport-, Premium Support Plus- of ProSupport Plus-serviceabonnement.

De pagina voor supportaanvragen wordt weergegeven. Voor instructies voor het handmatig maken van een supportaanvraag, zie [Handmatig een supportaanvraag maken](#).

## Overzicht virtuele assistent

Gebruik de virtuele assistent om vanaf elke pagina problemen met uw pc op te lossen, zoals problemen met trage prestaties, of te chatten met een supportagent van de technische support van Dell. Om een probleem op te lossen, kan de virtuele assistent u vragen om uw drivers bij te werken, optimalisaties uit te voeren of een supportaanvraag te maken, indien nodig.

Op basis van de trefwoorden of zinsdelen die u in de chat typt, begrijpt de virtuele assistent uw intentie en toont deze koppelingen naar Knowledge Base-artikelen, videotutorials of instructies voor probleemoplossing. Als het niet mogelijk is om uw intentie te begrijpen, worden verschillende categorieën problemen weergegeven die kunnen optreden op uw pc. Wanneer u een probleemcategorie selecteert, worden de bijbehorende koppelingen voor probleemoplossing weergegeven. Als het probleem niet is begrepen of opgelost, wordt u doorgestuurd naar een technische supportmedewerker van Dell.

U kunt de eerdere chattranscripties en details van uitgevoerde acties bekijken en de status van de supportaanvraag bekijken op de pagina **Geschiedenis**.

 **OPMERKING:** Momenteel is de virtuele assistent alleen beschikbaar in bepaalde regio's en talen.

U kunt de volgende problemen met de pc of componenten oplossen:

- Audioproblemen
- Adapter
- Batterij
- Beeldscherm
- Ventilatorgeluid
- Microfoon
- Microsoft Office-activering
- Pc-prestaties

Als u de virtuele assistent wilt gebruiken, klikt u in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het  en vervolgens op **Chat starten**.

## Een supportaanvraag maken

Met SupportAssist kunt u proactief en periodiek uw pc controleren op hardware- of softwareproblemen. Als er een probleem op uw pc wordt aangetroffen, kunt u met SupportAssist een supportaanvraag aanmaken voor de technische support van Dell. Afhankelijk van het serviceabonnement van uw pc, kan SupportAssist ook automatisch een supportaanvraag aanmaken voor het probleem.

 **OPMERKING:** De functie voor geautomatiseerde supportaanvragen is niet beschikbaar voor pc's waarvan de garantie is verlopen.

### Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan

#### Vereisten

Op pc's waarvan het buildnummer van het besturingssysteem hoger is dan of gelijk is aan 16299 moet u op de pc over administratorrechten beschikken. Voor stappen om het buildnummer te bekijken van het besturingssysteem dat op uw pc is geïnstalleerd, raadpleegt u [Veelgestelde vragen](#).

#### Over deze taak

Als er een supportaanvraag moet worden aangemaakt voor een probleem dat is gedetecteerd tijdens een handmatig gestarte of een geautomatiseerde scan van de PC-optimalisatie tegels en de koppelingen om hardwareproblemen op te lossen, worden uitgeschakeld op de pagina **Problemen oplossen**. Als het gebruikersinterface van SupportAssist tijdens de scan wordt geminimaliseerd, wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. Als de gebruikersinterface van SupportAssist is geopend, wordt de pagina met probleemdetaïls weergegeven.

#### Stappen

1. Open SupportAssist.
2. Klik op **Nu oplossen**.

 **OPMERKING:** Als u niet over beheerdersrechten op de pc beschikt en er geen SupportAssist-profiel is aangemaakt, wordt een melding weergegeven. U moet zich als administrator aanmelden op de pc, een profiel aanmaken en het vervolgens opnieuw proberen.

 **OPMERKING:** Als het  op de tegel wordt weergegeven, klikt u op **OK** en maakt u de supportaanvraag later. Als u op **OK** klikt, worden de pc-optimalisatie tegels en de koppelingen op de pagina **Probleemoplossing** ingeschakeld.

De pagina met probleem informatie wordt weergegeven.

 **OPMERKING:** Voor XPS-, Inspiron- en Alienware-pc's met een verlopen serviceabonnement wordt in bepaalde regio's een koppeling weergegeven waarmee de hardwarecomponent kan worden aangeschaft.

3. Klik op **Volgende**.
  - Als SupportAssist geen verbinding kan maken met internet, wordt er een melding weergegeven. Klik op de koppelingen voor probleemoplossing die worden weergegeven onder de melding om het probleem op te lossen en probeer het vervolgens opnieuw.
  - Als u geen SupportAssist-profiel hebt gemaakt, wordt de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn Account weergegeven. U kunt doorgaan door een SupportAssist-profiel te maken en op **Voltooien** te klikken.
  - Als u reeds een SupportAssist-profiel hebt gemaakt, worden de contact- en verzendadresgegevens weergegeven. Als u de contactgegevens en het verzendadres wilt bijwerken, klik op **Bewerken**, voer de benodigde updates door en klik op **Voltooien**.
4. Klik op de overzichtspagina van het probleem op **Gereed**.
 

 **OPMERKING:** U kunt de details van de supportaanvraag bekijken en de status van de supportaanvraag volgen op de pagina **Geschiedenis**.

De tegelweergave op de **Startpagina** wordt weergegeven en de status **Openstaande supportaanvraag** wordt weergegeven op de tegel **Hardware scannen**.

## Handmatig een supportaanvraag maken

### Over deze taak

Afhankelijk van het serviceabonnement van uw pc, kunt u een supportaanvraag maken voor problemen die niet zijn gedetecteerd door SupportAssist. Zie [SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen](#) voor informatie over de mogelijkheden van SupportAssist voor verschillende serviceabonnementen.

### Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
  2. Klik op **Supportaanvraag openen**.
    - Als de SupportAssist-scans en -optimalisaties zijn niet uitgevoerd in de afgelopen 24 uur, worden alle scans automatisch gestart. Als er een probleem op uw pc wordt aangetroffen, stopt de scan en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan](#).
    - Als de SupportAssist-scans en -optimalisaties wel niet uitgevoerd in de afgelopen 24 uur, wordt de pagina voor supportaanvragen weergegeven.
    - Als er al een melding van een hardwareprobleem wordt weergegeven op de **Startpagina**, wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan](#).
    - Als u niet over beheerdersrechten op de pc beschikt en er geen SupportAssist-profiel is aangemaakt, wordt een melding weergegeven. U moet zich op de pc als administrator aanmelden, een profiel maken en het vervolgens opnieuw proberen.
  3. Als de pagina voor supportaanvragen wordt weergegeven:
    - a. Selecteer in de lijst **Een categorie selecteren** een probleemcategorie.
    - b. Voer de beschrijving van het probleem in.
    - c. Klik op **Volgende**.
      - Als u geen SupportAssist-profiel hebt gemaakt, wordt de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn Account weergegeven. U kunt doorgaan door een SupportAssist-profiel te maken en op **Voltooien** te klikken.
      - Als u reeds een SupportAssist-profiel hebt gemaakt, worden de contact- en verzendadresgegevens weergegeven. Als u de contactgegevens en het verzendadres wilt bijwerken, klik op **Bewerken**, voer de benodigde updates door en klik op **Voltooien**.
  4. Klik op de overzichtspagina van het probleem op **Gereed**.
    - **OPMERKING:** Als u op de pc niet over administrator-rechten beschikt, kunt u de contactgegevens en het verzendadres niet bewerken.
- U kunt de details van de supportaanvraag bekijken en de status van de supportaanvraag volgen op de pagina **Geschiedenis**.

De tegelweergave op de **Startpagina** wordt weergegeven en de status **Openstaande supportaanvraag** wordt weergegeven op de tegel **Hardware scannen**.

## Pagina Probleeminformatie

De volgende tabel beschrijft de informatie die op de pagina Probleeminformatie wordt weergegeven.

Tabel 10. Pagina Probleeminformatie

| Informatie        | Beschrijving                                                                      |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicetag</b> | De unieke identifier van de pc. De servicetag is een alfanumerieke identificatie. |
| <b>Garantie</b>   | Het serviceabonnement en de vervaldatum.                                          |
| <b>Probleem</b>   | De informatie over het probleem waarvoor de supportaanvraag is gemaakt.           |

**Tabel 10. Pagina Probleeminformatie (vervolg)**

| Informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Beschrijving                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oplossing</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De aanbevolen oplossing.                                                                                                 |
| <b>Ik heb onsite support nodig</b><br> <b>OPMERKING:</b> Deze optie is alleen beschikbaar in bepaalde regio's en wordt alleen weergegeven voor pc's met een actief Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- of ProSupport Plus-serviceabonnement. | Schakel dit selectievakje in als u wilt dat een supporttechnicus van Dell bij u langskomt om het onderdeel te vervangen. |

## Pagina Probleemoverzicht

In de volgende tabel vindt u de gegevens die op de overzichtspagina van het probleem worden weergegeven:

**Tabel 11. Pagina Probleemoverzicht**

| Informatie                 | Beschrijving                                                                      |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicetag</b>          | De unieke identifier van de pc. De servicetag is een alfanumerieke identificatie. |
| <b>Garantie</b>            | Het serviceabonnement en de vervaldatum.                                          |
| <b>Probleem</b>            | De informatie over het probleem waarvoor de supportaanvraag is gemaakt.           |
| <b>Supportaanvraag nr.</b> | Het supportaanvraagnummer voor het probleem.                                      |

## Verzendbare onderdelen

Wanneer SupportAssist een probleem op uw pc detecteert, kan een vervangend onderdeel automatisch naar u worden verzonden, afhankelijk van het Dell serviceabonnement van uw pc.

Hieronder staan de onderdelen die automatisch kunnen worden verzonden:

- Harde schijf
- Geheugenmodule
- Optisch station
- Toetsenbord
- Muis
- Batterij
- Videokaart

## Overzicht Probleemoplossing

Op de pagina **Probleemoplossing** kunt u problemen met de netwerkconnectiviteit en pc-prestaties oplossen. Hiermee kunt u ook uw pc scannen op hardwareproblemen en kunt u koppelingen naar videotutorials vinden om veelvoorkomende hardware- en softwareproblemen op te lossen. De beschikbare koppelingen voor probleemoplossing voor u zijn afhankelijk van uw type gebruikersaccount. Voor instructies om achter uw type gebruikersaccount te komen, raadpleeg de documentatie voor het besturingssysteem op <https://support.microsoft.com/>.

 **OPMERKING:** Als een hardwareprobleem is gedetecteerd of een supportaanvraag is aangemaakt voor een hardwareprobleem, worden de koppelingen op de pagina Problemen oplossen uitgeschakeld.

Als uw pc op het Windows 10-besturingssysteem wordt uitgevoerd, kunt u met de pagina **Probleemoplossing** ook het volgende instellen:

- Microsoft Office-account
- Automatische Windows-updates
- E-mailaccount
- Printer
- De startpagina van de browser
- Desktopachtergrond
- Instellingen voor automatische applicatieupdates, Live Tile en automatisch video afspelen in Microsoft Store.

## Geschiedenisoverzicht

De pagina **Geschiedenis** bevat informatie over de SupportAssist-activiteiten en -gebeurtenissen zoals software-optimalisaties, probleemoplossingstaken, driverupdates, hardwarescans, virtuele assistentgesprekken, enz. De informatie over de activiteiten die zijn uitgevoerd in de laatste 90 dagen in een chronologische volgorde.

De pagina **Geschiedenis** bevat koppelingen om de transcripties van uw chatgesprekken met de virtuele assistent te bekijken en om de status van uw supportaanvragen online te controleren. De herstelpunktkoppelingen die tijdens driverupdates zijn gemaakt, worden ook weergegeven.

Standaard wordt informatie over gebeurtenissen en activiteiten die zijn uitgevoerd tijdens de huidige week weergegeven. U kunt de details voor een specifieke dag of een hele maand weergeven. Gebruik de lijst **Geschiedenisweergave selecteren** om de details van een bepaald type gebeurtenis of activiteit weer te geven.

Afhankelijk van het serviceabonnement van uw pc wordt het aantal geïnstalleerde driverupdates, de opgeslagen ruimte op de harde schijf en het aantal verwijderde virussen of malware weergegeven.



## Support aanvragen

Met SupportAssist kunt u contact opnemen met Dell technische supportagenten via telefoon, chat of sociale media. Op de pagina **Support aanvragen** ziet u de hulp- en supportopties die voor uw pc beschikbaar zijn. Tot welke help- en supportopties u toegang hebt, varieert op basis van het serviceabonnement van uw pc en uw regio. Voor informatie over beschikbare hulp- en supportopties van verschillende serviceabonnementen, zie [SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen](#).

 **OPMERKING:** Als er geen internetverbinding beschikbaar is, worden alleen de telefoonnummers van de technische support van Dell voor uw regio weergegeven.

In de volgende tabel worden de hulp- en supportopties beschreven die beschikbaar zijn op de pagina **Support aanvragen**.

**Tabel 12. Pagina Support aanvragen**

| Functie                                            | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Carry-in Service Locator</b> <sup>1</sup>       | Zoek het dichtstbijzijnde geautoriseerde Dell Carry-in servicecenter op basis van postcode, stad of staat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Bel ons</b> <sup>1</sup>                        | Neem afhankelijk van uw regio contact op met de technische support van Dell met behulp van de weergegeven contactnummers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Verbinding maken met sociale media</b>          | Neem contact op met de technische support van Dell via sociale media-platforms zoals WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger of Line, afhankelijk van uw regio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Een supportaanvraag openen</b>                  | Maak handmatig een supportaanvraag aan voor een hardware- of softwareprobleem. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie <a href="#">Handmatig een supportaanvraag maken</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Wij kunnen op afstand aan uw pc werken</b>      | Geef een medewerker van de technische support op afstand toegang tot uw pc en laat hem/haar uw pc beheren om problemen op te lossen. Zie <a href="#">Externe probleemoplossing toestaan met RemoteAssist</a> voor instructies over het starten van een sessie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Bestanden verzenden naar technische support</b> | Verzend bestanden naar de technische support van Dell met een beschrijving van het probleem op uw pc of verzend de bestanden naar een technische support-agent om vraagt.<br> <b>OPMERKING:</b> De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB.<br>Zie <a href="#">Bestanden naar de technische support van Dell verzenden</a> voor informatie over het verzenden van bestanden naar de technische support van Dell. Zie <a href="#">Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell</a> voor informatie over het verzenden van het activiteitenlogboek van de pc naar de technische support van Dell. |
| <b>Meer bronnen op Dell.com</b>                    | Klik op de koppeling voor meer informatie die van toepassing is op uw pc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

<sup>1</sup> Deze informatie wordt altijd weergegeven in de taal die van toepassing is op het land of de regio waarin de pc is aangeschaft.

Met de virtuele assistent kunt u problemen met uw pc oplossen, optimalisaties uitvoeren of chatten met een supportagent van de technische support van Dell. Als u de virtuele assistent wilt gebruiken, klikt u in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het  en vervolgens op **Chat starten**.

 **OPMERKING:** Momenteel is de virtuele assistent alleen beschikbaar in bepaalde regio's en talen.

# Bestanden naar de technische support van Dell verzenden

## Over deze taak

Op verzoek van een Dell technische supportagent kunt u bestanden met een beschrijving van het probleem op uw pc of een ander specifiek bestand dat door de supportagent is opgevraagd, verzenden. U kunt een ZIP-, RAR-, TXT-, JPG-, JPEG, PNG-, GIF-, DOCX-, DOC-, ODT-, PDF-, XLS- of XLSX-bestand verzenden.

 **OPMERKING:** De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB.

 **OPMERKING:** U kunt tot drie bestanden per dag verzenden. Als u meerdere bestanden hebt, kunt u de bestanden comprimeren naar de .zip-indeling en het ZIP-bestand verzenden.

## Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het rechterdeelvenster op **Bestanden uploaden**.
3. Klik in het dialoogvenster **Bestanden uploaden** op **Bladeren**, selecteer het vereiste bestand en klik vervolgens op **Uploaden**.

## Resultaten

Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

# Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell

## Over deze taak

Stuur alleen de logboekbestanden voor pc-activiteiten naar de technische support van Dell als de technische support-agent van Dell hierom vraagt.

## Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het rechterdeelvenster op **Logbestanden uploaden**.

## Resultaten

Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

# Probleemoplossing op afstand

Een technische supportmedewerker van Dell heeft mogelijk toegang tot uw pc nodig om bepaalde problemen op te lossen. U kunt ze toestemming geven om uw pc op afstand volledig te besturen of ze toestemming geven om de scans op afstand te starten. Als u geen toestemming geeft voor volledige besturing van uw pc, kan de technische supportmedewerker alleen driverupdates scannen en installeren, of een hardwarescan starten.

Zie [Externe probleemoplossing toestaan met RemoteAssist](#) als u de technische supportmedewerker van Dell toestemming wilt geven om uw pc op afstand volledig te besturen.

Zie [Externe probleemoplossing toestaan met externe hulp](#) als u de technische supportmedewerker van Dell alleen toestemming wilt geven om scans uit te voeren en driverupdates te starten op uw pc.

# Externe probleemoplossing toestaan met RemoteAssist

## Vereisten

- U moet zijn aangemeld als beheerder.
  - Een externe sessie voor uw pc moet worden geïnitieerd door de technische supportagent van Dell.
-  **OPMERKING:** Als een handmatig gestarte driverscan, hardwarescan of systeemoptimalisatie wordt uitgevoerd, kan de technische supportmedewerker de externe sessie niet starten.

## Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het rechterdeelvenster op **Een externe sessie starten**.
3. Lees en accepteer de algemene voorwaarden die worden weergegeven op de pagina **Algemene voorwaarden van Dell RemoteAssist** en klik vervolgens op **Voltooien**.  
De technische supportmedewerker kan nu op afstand toegang tot uw pc krijgen voor probleemoplossing.

# Externe probleemoplossing toestaan met externe hulp

## Vereisten

- U moet zijn aangemeld als beheerder.
  - Een externe hulp sessie voor uw pc moet worden geïnitieerd door de technische supportmedewerker van Dell.
  - In de modus volledig scherm of in de presentatiemodus mag u geen enkele toepassing op uw pc gebruiken.
  - SupportAssist-meldingen moeten niet uitgeschakeld zijn.
-  **OPMERKING:** Als een handmatig gestarte driverscan, hardwarescan of systeemoptimalisatie wordt uitgevoerd, kan de technische supportmedewerker de externe hulp sessie niet starten.

## Stappen

1. Klik op de notificatie **Hulp op afstand via TechSupport** die wordt weergegeven in het actiecentrum van Windows.  
De pagina **Algemene voorwaarden van Dell RemoteActions** wordt weergegeven. De algemene voorwaarden worden niet weergegeven als er tijdens de afgelopen twee uur een sessie is uitgevoerd.
2. Lees en accepteer de algemene voorwaarden en klik op **Volgende**.  
De technische supportmedewerker kan nu scannen en driverupdates installeren of een hardwarescan starten. Als er een probleem is ontdekt en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, zijn de optimalisatie tegels uitgeschakeld en wordt het probleem weergegeven op de pagina met details van het probleem. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Een supportaanvraag maken voor problemen die zijn gevonden door een scan](#).

## Feedback geven

Als u de gebruikersinterface van SupportAssist sluit nadat u een activiteit hebt voltooid, wordt een enquêteoptie weergegeven om feedback te geven over uw algemene ervaring met SupportAssist voor thuis-pc's.

 **OPMERKING:** De enquêteoptie voor het geven van feedback is momenteel alleen beschikbaar op bepaalde pc-modellen en in bepaalde regio's.

Uw feedback blijft vertrouwelijk en helpt Dell bij het doorvoeren van productverbeteringen. U kunt uw feedback geven nadat u een van de volgende activiteiten hebt uitgevoerd in de gebruikersinterface van SupportAssist:

- Pc-scan
- Pc-optimalisatie
- Installatie van een update
- Problemen oplossen met pc's

Als u de enquête wilt overslaan, klikt u op **Misschien volgende keer** of sluit u het venster **Klantenquête SupportAssist**. Als u op **Misschien volgende keer** klikt, wordt de enquêteoptie 15 dagen niet meer weergegeven.

Als u uw beoordeling in de enquête wilt invoeren, selecteert u het aantal sterren en klikt u op **Verzenden**. Als u een beoordeling van drie of minder sterren geeft, wordt een optie weergegeven voor het geven van verbeteringssuggesties. Voer uw verbeteringssuggesties in het vak **Vertel ons hoe we deze ervaring voor u kunnen verbeteren** in en klik vervolgens op **Verzenden**.

Nadat u de enquête hebt voltooid, kunt u pas na 90 dagen weer een beoordeling geven via de enquête. U moet dan de eerder genoemde activiteiten in de gebruikersinterface van SupportAssist opnieuw voltooien.

## Veelgestelde vragen

### 1. Hoe kan ik het buildnummer van het besturingssysteem dat op mijn pc is geïnstalleerd identificeren?

Voer de volgende stappen uit:

- Zoek en open de applicatie **Uitvoeren**.
- Voer **winver** in en klik op **OK**.

Het buildnummer van het besturingssysteem wordt weergegeven, bijvoorbeeld OS Build 15063.1266.

### 2. Hoe kan ik controleren of SupportAssist op mijn pc is geïnstalleerd?

U kunt controleren of SupportAssist is geïnstalleerd door de volgende stappen uit te voeren:

- Ga naar **Controlepaneel > Programma's > Programma's en onderdelen**.
- Controleer in de lijst met programma's of **Dell SupportAssist Agent** aanwezig is.

Als Dell SupportAssist niet in de lijst met programma's staat, moet u SupportAssist handmatig installeren. Zie [Dell SupportAssist voor thuis-pc's](#).

### 3. Hoe kan ik notificaties uitschakelen in SupportAssist?

Zie voor instructies voor het uitschakelen van SupportAssist-meldingen [SupportAssist-meldingen uitschakelen](#).

### 4. Kan ik een hardwarescan plannen?

Ja, u kunt een hardwarescan plannen. Zie [Automatische scans en optimalisaties plannen](#) voor instructies voor het plannen van een hardwarescan.

### 5. Hoe kan ik mijn contact- en verzendinformatie wijzigen?

Zie [Contact- en verzendgegevens bijwerken](#) voor instructies voor het bijwerken van uw contact- en verzendgegevens.

### 6. Ik heb per ongeluk een notificatie over een fout geannuleerd. Hoe en waar vind ik de notificatie terug om informatie over de fout te weergeven?

Als u een melding annuleert, wordt deze na zes uur of als u de pc opnieuw opstart, nogmaals weergegeven.

### 7. Kan ik de contact- en verzendinformatie wijzigen tijdens het maken van een supportaanvraag?

Ja, u kunt de contact- en verzendinformatie wijzigen tijdens het maken van een supportaanvraag.

### 8. Waarom zou ik mijn verzendinformatie invoeren voor een probleem met een niet-verzendbaar onderdeel?

Als na analyse een hardwarestoring is geïdentificeerd als de hoofdoorzaak van het probleem, wordt het verzendadres gebruikt voor de verzending van een vervangend onderdeel naar u. Als u uw verzendadres al tijdens de registratie van SupportAssist hebt ingevoerd, wordt uw verzendadres automatisch opgehaald wanneer u een supportaanvraag indient.

### 9. Welke talen ondersteunt de SupportAssist-gebruikersinterface?

De SupportAssist-gebruikersinterface ondersteunt 24 talen. De ondersteunde talen zijn Arabisch, Chinees (Vereenvoudigd), Chinees (Traditioneel), Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Frans (Canadees), Grieks, Hebreeuws, Hongaars, Italiaans, Japans, Koreaans, Nederlands, Noors, Pools, Portugees (Brazilië), Russisch, Spaans, Tsjechisch, Turks en Zweeds. Zie [De taalinstelling wijzigen](#) voor instructies voor het wijzigen van uw taalinstelling.

### 10. Ik heb SupportAssist op mijn pc geïnstalleerd, maar ik kan het programma niet openen. Wat kan de reden hiervoor zijn?

SupportAssist heeft het poortnummer 5700 nodig om de interface van SupportAssist te openen. Als een andere applicatie deze poort gebruikt, wordt SupportAssist niet op uw pc geopend. Zorg ervoor dat geen enkele andere applicatie deze poort gebruikt en probeer SupportAssist opnieuw te openen.

### 11. Hoe kan ik controleren of een andere applicatie de 5700-poort gebruikt?

Voer de volgende stappen uit:

- Zoek en open de applicatie **Services**.
- Klik in het rechterdeelvenster op **Dell SupportAssist**.
- Klik in het linkerdeelvenster op **Stoppen**.
- Zoek en open vanuit het programmamenu de applicatie **Opdrachtprompt**.
- Typ `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` en druk op Enter.

- Als geen enkele applicatie de 5700-poort gebruikt, wordt er geen resultaat weergegeven.
- Als een andere applicatie de 5700-poort gebruikt, worden het poortnummer en de status **AAN HET LUISTEREN** weergegeven.

f. Start de **Dell SupportAssist**-service opnieuw.

## 12. Het openen van SupportAssist duurt lang. Wat moet ik doen?

Als het lang duurt voordat SupportAssist wordt geopend, moet u de SupportAssist-service opnieuw starten. Voer de volgende stappen uit:

- Zoek en open de applicatie **Services**.
- Klik in het rechterdeelvenster op **Dell SupportAssist**.
- Klik in het linkerdeelvenster op **Stoppen** en klik vervolgens op **Opnieuw starten**.

## 13. Ik heb een hardwareprobleem op mijn pc. Waarom wordt het niet gedetecteerd door SupportAssist?

Als geen hardwareprobleem wordt gedetecteerd, controleer dan of de SupportAssist-services op uw pc worden uitgevoerd. U kunt als volgt controleren of de SupportAssist-services worden uitgevoerd:

- Zoek en open de applicatie **Services**.
- Controleer of voor de volgende services de status **Actief** op uw pc wordt weergegeven:
  - Dell Data Vault Collector
  - Dell Data Vault Processor
  - Dell Data Vault Service API
  - Dell SupportAssist
  - Dell Hardware Support

## 14. Waar kan ik informatie bekijken over de optimalisaties die op mijn pc zijn uitgevoerd tijdens een geplande of handmatig geïnitieerde optimalisatie?

SupportAssist bewaart de informatie over alle gebeurtenissen en activiteiten die in de afgelopen 90 dagen zijn uitgevoerd. U kunt de details voor een maand, week of een specifieke dag bekijken op de pagina **Geschiedenis**.

## 15. Waarom duurt het langer voordat SupportAssist de optimalisaties heeft uitgevoerd dan op de tegels wordt aangegeven?

De tijd die wordt weergegeven op de pc-optimalisatiegels is slechts een schatting op basis van uw pc-configuratie. De werkelijke tijd die nodig is voor het uitvoeren van de optimalisaties, kan afwijken van de schatting.

## 16. Wanneer ik op DellConnect-sessie starten klik en de voorwaarden en bepalingen accepteer, krijgt de support-agent geen externe toegang tot mijn pc. Wat moet ik doen?

Vraag de support-agent om de huidige sessie te beëindigen en een nieuwe DellConnect-sessie te starten.

## 17. Waarom wordt er, als ik op Sessie starten klik, een bericht weergegeven dat er geen actieve Dell RemoteAssist sessie is?

U kunt alleen een Dell RemoteAssist-sessie starten nadat deze is geïnitieerd door een agent van de technische support van Dell. U kunt deze fout voorkomen door op **Sessie starten** te klikken nadat de sessie is geïnitieerd.

## 18. Wanneer ik de servicetag of het modelnummer van de pc aanwijs, wordt Onbekende garantie weergegeven. Waarom?

**Onbekende garantie** wordt weergegeven om één de volgende redenen:

- SupportAssist is niet verbonden met internet. Ga naar de pagina **Probleemoplossing** voor stappen om problemen met uw internetverbinding op te lossen.
- Uw pc maakt verbinding met internet via een proxyserver. Zorg ervoor dat u de proxy-instellingen hebt geconfigureerd in SupportAssist. Zie [Internetinstellingen configureren](#).
- Uw pc heeft mogelijk geen geldige garantie. Neem voor hulp contact op met de technische support van Dell.

## 19. SupportAssist is gestopt tijdens een optimalisatie. Wat moet ik doen?

Sluit SupportAssist en start het programma opnieuw, en probeer daarna de optimalisatie opnieuw uit te voeren. Als het probleem aanhoudt, voert u de volgende stappen uit:

- Zoek en open de applicatie **Services**.
- Klik in het rechterdeelvenster op **Dell SupportAssist**.
- Klik in het linkerdeelvenster op **Stoppen** en klik vervolgens op **Opnieuw starten**.

## 20. Ik ontvang geen notificaties voor updates van drivers. Wat moet ik doen?

Als uw serviceabonnement is verlopen, geeft SupportAssist geen notificaties meer weer voor driverupdates die voor uw pc beschikbaar zijn. U moet uw serviceabonnement verlengen om weer updates van drivers te ontvangen.

## 21. Kan ik het BIOS bijwerken op een pc waarop BitLocker is ingeschakeld?

U wordt aangeraden om BitLocker-versleuteling op de pc uit te schakelen voordat u het BIOS bijwerkt.

**22. Wanneer ik een hardwarescan uitvoer, wordt het resultaat van de scan weergegeven als Onjuist geconfigureerd op de pagina Geschiedenis. Er wordt echter geen notificatie weergegeven op de tegel Hardware scannen. Waarom?**

Als SupportAssist een onderdeel niet heeft kunnen scannen tijdens de hardwarescan, wordt de status **Onjuist geconfigureerd** weergegeven. Vandaar dat er geen notificatie wordt weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. SupportAssist scant de component opnieuw tijdens de volgende handmatig gestarte of automatische scan.

**23. Waar kan ik een overzicht bekijken van de bestanden en instellingen die met behulp van Dell Migrate zijn gemigreerd?**

Ga naar de startpagina van Dell Migrate en klik op **Overzicht weergeven** om de bestanden en instellingen te bekijken die tijdens de laatste sessie zijn gemigreerd. Op de pagina **Geschiedenis** kunt u ook een overzicht bekijken van alle bestanden en instellingen die zijn in de afgelopen 90 dagen zijn gemigreerd.

**24. Waarom vraagt Dell Data Assistant me om Windows Reset te gebruiken wanneer ik Dell SupportAssist OS Recovery op mijn pc heb geïnstalleerd?**

Dell Data Assistant vraagt u alleen om uw pc te wissen met behulp van Dell Reset als Dell SupportAssist OS Recovery versie 5.3 of hoger op uw pc is geïnstalleerd. Als er een eerdere versie van Dell SupportAssist OS Recovery op uw pc is geïnstalleerd, wordt u gevraagd Windows Reset te gebruiken.

## Bronnen voor SupportAssist voor thuis-pc's

In dit gedeelte vindt u informatie over de documentatiebronnen en andere nuttige koppelingen die meer informatie over SupportAssist voor thuis-pc's bieden.

**Tabel 13. Bronnen voor SupportAssist voor thuis-pc's**

| Inhoud                                                                                 | Bron                                                                 | Ga naar                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Minimale vereisten, installatie en producteigenschappen                                | Gebruikershandleiding voor SupportAssist voor thuis-pc's versie 3.10 | <a href="#">Handleidingen voor SupportAssist voor thuis-pc's</a> |
| Nieuwe functies, verbeteringen, bekende problemen en beperkingen van de release        | Releaseopmerkingen SupportAssist voor thuis-pc's versie 3.10         |                                                                  |
| Videotutorials voor meer informatie over de functies van SupportAssist voor thuis-pc's | Afspeellijst voor SupportAssist voor thuis-pc's                      | <a href="#">YouTube</a>                                          |
| Peer-to-peer-vragen over SupportAssist voor thuis-pc's                                 | Communityforum                                                       | <a href="#">Community SupportAssist voor thuis-pc's</a>          |



## Neem contact op met Dell

Dell biedt verschillende online en telefonische supportservices en -mogelijkheden. De beschikbaarheid hiervan verschilt per land of regio en product. Sommige services zijn mogelijk niet beschikbaar in uw regio. Wanneer u geen actieve internetverbinding hebt, kunt u de contactgegevens vinden op uw aankoopfactuur, in de verzendbrief, op de rekening of in uw Dell productcatalogus.

### Stappen

1. Om contact op te nemen met Dell voor verkoop, technische support of klantenserviceproblemen voert u de volgende stappen uit:
  - a. Ga naar <https://www.dell.com/support>.
  - b. Selecteer uw land of regio in de selectielijst onder aan de pagina.
  - c. Klik op **Contact opnemen met support** en selecteer de gewenste supportkoppeling.
2. Voer de volgende stappen uit om handleidingen en documenten te vinden:
  - a. Ga naar <https://www.dell.com/support>.
  - b. Klik op **Door alle producten bladeren**.
  - c. Selecteer de juiste productcategorie en selecteer vervolgens het gewenste product.
  - d. Klik op het tabblad **Documentatie** om handleidingen en documenten weer te geven of te downloaden.

U kunt ook rechtstreeks toegang krijgen tot de handleidingen en documenten voor de bruikbaarheidstools via <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.