

SupportAssist dla komputerów domowych w wersji 3.10

Podręcznik użytkownika

Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia

 **UWAGA:** Napis UWAGA oznacza ważną wiadomość, która pomoże lepiej wykorzystać komputer.

 **OSTRZEŻENIE:** Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.

 **PRZESTROGA:** Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

Rodzdział 1: Wprowadzenie.....	5
Najważniejsze funkcje.....	5
Przeznaczenie dokumentu.....	5
Odbiorcy.....	6
Nowe funkcje i ulepszenia.....	6
Obsługiwane komputery.....	6
Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell.....	6
Inne oferty usług.....	9
Rodzdział 2: Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist dla komputerów domowych.....	10
Minimalne wymagania.....	10
Instalacja narzędzia Dell SupportAssist dla komputerów domowych.....	11
Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist.....	11
Zmiana ustawień językowych.....	12
Tworzenie profilu SupportAssist.....	12
Tworzenie konta Dell.....	13
Logowanie przy użyciu konta mediów społecznościowych.....	13
Aktualizacja danych kontaktowych i do wysyłki.....	14
Korzystanie z innego profilu SupportAssist.....	14
Konfiguracja ustawień internetowych.....	14
Zaplanowane skanowanie i optymalizacje.....	15
Zaplanuj automatyczne skanowanie i optymalizacje.....	15
Ręczne aktualizowanie narzędzia SupportAssist.....	15
Powiadomienia.....	16
Powiadomienia w interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist.....	16
Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows.....	17
Banery na stronie głównej narzędzia SupportAssist.....	18
Wyłączenie powiadomień narzędzia SupportAssist.....	19
Odinstalowanie narzędzia SupportAssist.....	19
Rodzdział 3: Omówienie funkcji resetowania i naprawy systemu.....	20
Przywracanie fabrycznych ustawień komputera.....	20
Resetowanie komputera i aktualizowanie systemu operacyjnego.....	21
Konfigurowanie ustawień naprawy systemu.....	21
Naprawa systemu operacyjnego.....	22
Rodzdział 4: Omówienie usługi Dell Migrate.....	23
Przenoszenie danych starego komputera na nowy.....	24
Wymazywanie danych i resetowanie starego komputera.....	25
Rodzdział 5: Sterowniki i pliki do pobrania — przegląd.....	27
Podział aktualizacji na kategorie ze względu na ważność.....	27
Instalowanie aktualizacji sterowników.....	27
Odinstalowywanie aktualizacji sterowników.....	28

Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”	28
Rodzdział 6: Skanowanie sprzętu.....	29
Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego.....	29
Szybkie skanowanie sprzętu.....	30
Uruchamianie testu obciążenia.....	30
Rodzdział 7: Optymalizacja komputera.....	32
Czyszczenie plików.....	32
Dostrój wydajność.....	32
Optymalizuj sieć.....	33
Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania.....	33
Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów.....	33
Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu.....	34
Rodzdział 8: Omówienie usługi asystenta wirtualnego.....	36
Rodzdział 9: Tworzenie zgłoszenia serwisowego.....	37
Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania.....	37
Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych.....	38
Strona szczegółów problemu.....	38
Strona podsumowania problemu.....	39
Części możliwe do wysłania.....	39
Rodzdział 10: Rozwiązywanie problemów — przegląd.....	40
Rodzdział 11: Omówienie strony Historia.....	41
Rodzdział 12: Uzyskiwanie pomocy technicznej.....	42
Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell.....	43
Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell.....	43
Zdalne rozwiązywanie problemów.....	43
Zezwalanie na zdalne rozwiązywanie problemów przy użyciu usługi RemoteAssist.....	43
Zezwalanie na rozwiązywanie problemów w ramach Pomocy zdalnej.....	44
Rodzdział 13: Czekamy na uwagi i opinie.....	45
Rodzdział 14: Często zadawane pytania.....	46
Rodzdział 15: Usługa SupportAssist dla komputerów domowych — materiały.....	49
Rodzdział 16: Skontaktuj się z firmą Dell.....	50

Wprowadzenie

Narzędzie SupportAssist automatyzuje proces udzielania pomocy technicznej przez firmę Dell poprzez proaktywne i zapobiegawcze identyfikowanie problemów ze sprzętem i oprogramowaniem w komputerze. Narzędzie SupportAssist rozwiązuje problemy z wydajnością i stabilnością komputera, chroni przed zagrożeniami jego bezpieczeństwa, monitoruje i wykrywa awarie sprzętu oraz automatyzuje proces nawiązywania kontaktu z pomocą techniczną firmy Dell. W zależności od planu obsługi firmy Dell narzędzie SupportAssist automatyzuje także tworzenie zgłoszeń serwisowych dotyczących problemów wykrytych podczas skanowania. Aby uzyskać informacje na temat możliwości narzędzia SupportAssist dostępnych w ramach różnych planów serwisowych, zobacz [Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell](#).

UWAGA: W niniejszym dokumencie pojęcie „komputer” odnosi się do notebooków, tabletów, bram i wbudowanych komputerów firmy Dell.

Narzędzie SupportAssist pozwala na optymalizowanie komputera poprzez usuwanie niepożądanych plików, optymalizowanie ustawień sieciowych, dopasowywanie wydajności systemu oraz usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania. Narzędzie wykrywa również aktualizacje sterowników dostępne dla danego komputera.

Narzędzie SupportAssist gromadzi i wysyła wymagane informacje o komputerze do pomocy technicznej firmy Dell. Zebrane informacje pozwalają firmie Dell na zapewnienie ulepszonej, wydajnej i sprawnej pomocy technicznej.

Narzędzie SupportAssist dla komputerów domowych jest zgodne z wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych WCAG 2.1 i można z niego korzystać razem z technologiami pomocniczymi, takimi jak czytniki ekranu, programy powiększające ekran i oprogramowanie do rozpoznawania głosu.

UWAGA: Korzystając z technologii ułatwiających dostęp, nie należy używać myszy do poruszania się po interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist. Należy używać tylko klawiatury komputera.

Najważniejsze funkcje

- Predykcyjne i proaktywne wykrywanie problemów i wyświetlanie powiadomień.
- Ręczne lub automatyczne sprawdzanie aktualizacji dostępnych sterowników dla danego komputera.
- Ręczne lub automatyczne skanowanie komputera w celu identyfikowania błędów sprzętowych.
- Automatyczne tworzenie zgłoszeń serwisowych w przypadku wykrycia problemów ze sprzętem w komputerze.
- Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych w przypadku problemów z komputerem.
- Czyszczenie plików tymczasowych, optymalizacja połączeń sieciowych, dostrajanie wydajności komputera oraz usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania.
- Natychmiastowe cofnięcie komputera do poprzedniego punktu odzyskiwania w celu rozwiązania problemów z rozruchem lub innych problemów z wydajnością.
- Zapisywanie kopii plików osobistych na lokalnym dysku twardym lub zewnętrznym urządzeniu pamięci masowej podczas resetowania komputera.
- Instalowanie fabrycznej wersji systemu operacyjnego lub uaktualnianie do najnowszego systemu operacyjnego dostępnego dla komputera.
- Zezwalanie agentom pomocy technicznej firmy Dell na zdalne uruchamianie skanowania w poszukiwaniu sterowników lub skanowania sprzętu w celu rozwiązywania problemów z komputerem.
- Przenoszenie plików i ustawień na nowy komputer firmy Dell ze starego komputera przy użyciu usługi Dell Migrate.

UWAGA: Dostępne funkcje narzędzia SupportAssist różnią się w zależności od planu obsługi firmy Dell dla danego komputera.

Przeznaczenie dokumentu

Ten dokument zawiera informacje na temat korzystania z narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych w 64-bitowym systemie operacyjnym Windows 10 RS4 lub nowszym.

Aby uzyskać informacje o korzystaniu z narzędzia SupportAssist na komputerach z systemem Windows 10 w trybie S, przeczytaj dokument *Narzędzie Dell SupportAssist dla komputerów domowych — podręcznik użytkownika dla użytkowników systemu Windows 10 w trybie S* dostępny na stronie dokumentacji [narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych](#).

Odbiorcy

Ten dokument jest przeznaczony dla użytkowników, którzy monitorują komputery przy użyciu usługi SupportAssist dla komputerów domowych. Dokument dotyczy również pracowników organizacji, które nie mają administratora IT i umożliwiają użytkownikom samodzielne monitorowanie komputerów za pomocą narzędzia SupportAssist.

Nowe funkcje i ulepszenia

- 32-bitowe systemy operacyjne nie są już obsługiwane.
- System Windows 10 RS3 ani wcześniejsze wersje tego systemu operacyjnego nie są już obsługiwane.
- Wprowadzenie obsługi nowych regionów i ustawień regionalnych w usłudze Dell Migrate
- Dodanie ankiety w celu zbierania opinii na temat udoskonaleń produktów
- Udoskonalenia banerów dotyczących gwarancji
- Udoskonalenia podsumowania widocznego na **stronie głównej** oraz na stronie **Historia**
- Poprawki błędów.

Obsługiwane komputery

Narzędzie SupportAssist jest obsługiwane przez następujące komputery Dell z 64-bitowym systemem operacyjnym Windows 10 RS4 lub nowszym:

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

 **UWAGA:** Narzędzie SupportAssist nie jest obsługiwane na maszynach wirtualnych.

Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Narzędzie SupportAssist proaktywnie i z wyprzedzeniem wykrywa problemy ze sprzętem i oprogramowaniem, które mogą wystąpić w komputerze, i powiadamia o nich użytkownika. W zależności od planu obsługi firmy Dell narzędzie SupportAssist automatyzuje pomoc techniczną i ułatwia kontakt z pomocą techniczną firmy Dell.

Poniższa tabela zawiera zestawienie możliwości narzędzia SupportAssist dla komputerów z aktywnymi planami Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus i Dell Software Support (DSS):


 **UWAGA:** Plan obsługi DSS jest dostępny tylko w przypadku komputerów XPS, Alienware, Inspiron oraz z serii G w USA, które są objęte aktywnym planem Basic lub nieaktywnym planem obsługi.

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Możliwości SupportAssist	Opis	Plany obsługi firmy Dell					
		Podstawowe	ProSupport	Premium Support	ProSupport plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
Harmonogram skanowania sprzętu i oprogramowania	Można zaplanować skanowanie sprzętu i oprogramowania w zależności od preferencji. Narzędzie SupportAssist wykonuje skanowania w oparciu o harmonogram.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ręczne czyszczenie plików	Możesz wyczyścić z komputera tymczasowe, nadmiarowe i inne niepożądane pliki.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ręczne dostrajanie wydajności systemu	Możesz dostosować ustawienia zasilania, pliki rejestru i przydziały pamięci, aby dostroić wydajność komputera.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ręczna optymalizacja połączeń sieciowych	Możesz optymalizować połączenia sieciowe poprzez dostosowanie ustawień, aby zapewnić efektywne i niezawodne działanie sieci.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ręczne rozwiązywanie problemów	Możesz naprawiać typowe problemy z komputerem za pomocą instrukcji krok po kroku i przewodników wideo, dostępnych na stronie rozwiązywania problemów.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ręczne skanowanie i aktualizacje sterowników	Możesz ręcznie wyszukiwać i instalować aktualizacje sterowników dostępne dla danego komputera.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Samodzielna wysyłka części po przeprowadzeniu ręcznego skanowania	W przypadku wykrycia problemu związanego z częściami objętymi gwarancją (podczas ręcznego skanowania) wyświetlony zostanie monit o potwierdzenie adresu do wysyłki części zamiennej.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Samodzielna wysyłka części po przeprowadzeniu zautomatyzowanego skanowania	W przypadku wykrycia problemu związanego z częściami objętymi gwarancją (podczas zautomatyzowanego skanowania) wyświetlony zostanie	✗	✓	✓	✓	✓	✗

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell (cd.)

Możliwości SupportAssist	Opis	Plany obsługi firmy Dell					
		Podstawowe	ProSupport	Premium Support	ProSupport plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
	monit o potwierdzenie adresu do wysyłki części zamiennej.						
Żądanie pomocy technicznej w siedzibie klienta w celu wymiany części do samodzielnej wymiany przez klienta ¹	Możesz poprosić serwisanta o pomoc w wymianie części przeznaczonej do samodzielnej wymiany w siedzibie klienta.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Zautomatyzowane tworzenie zgłoszeń serwisowych	Jeśli podczas zaplanowanego skanowania zostanie wykryty problem, automatycznie tworzone jest zgłoszenie serwisowe, a agent pomocy technicznej firmy Dell kontaktuje się w sprawie jego rozwiązania.	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych	Jeśli problem nie został wykryty przez narzędzie SupportAssist, można ręcznie utworzyć zgłoszenie serwisowe.	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Ręczne usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania ²	Izolowanie, usuwanie i przywracanie plików uszkodzonych przez wirusy i złośliwe oprogramowanie, aby zachować bezpieczeństwo komputera.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Predykcyjne wykrywanie problemów i tworzenie zgłoszeń serwisowych w celu zapobiegania awariom ³	W przypadku identyfikacji części pod kątem potencjalnej usterki zostanie wysłany alert. Narzędzie SupportAssist otworzy zgłoszenie serwisowe, a agent pomocy technicznej firmy Dell skontaktuje się z Tobą w celu wysłania części zamiennej.	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Powiadomianie o problemach z optymalizacją komputera wykrytych podczas	W Centrum akcji systemu Windows zostanie wyświetlone powiadomienie o problemach z optymalizacją komputera, które	✗	✗	✗	✓	✓	✓

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell (cd.)

Możliwości SupportAssist	Opis	Plany obsługi firmy Dell					
		Podstawowe	ProSupport	Premium Support	ProSupport plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
zaplanowanych zadań skanowania	zostały wykryte podczas planowych zadań skanowania.						
Zautomatyzowane optymalizacje komputera ³	Narzędzie SupportAssist automatycznie optymalizuje system w trakcie zautomatyzowanych zadań skanowania.	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Wybór preferowanej godziny kontaktu ⁴	Możesz podać preferowaną godzinę kontaktu. Agent pomocy technicznej firmy Dell będzie kontaktował się tylko w wybranych godzinach.	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 Pomoc w siedzibie klienta w celu wymiany części do wymiany przez klienta jest dostępna tylko w niektórych regionach.

2 Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępne w niektórych regionach, na przykład w Chinach.

3 Predykcyjne wykrywanie awarii obejmuje dyski twarde, dyski SSD, baterie, układy chłodzenia i wentylatory komputerów stacjonarnych.

4 Preferowany czas kontaktu mogą wybierać wyłącznie klienci w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie.

Inne oferty usług

Oprócz istniejących funkcji narzędzia SupportAssist możesz zakupić dodatkowe usługi dla swojego komputera.

Poniższa tabela zawiera ofertę usług, które można zakupić dla komputera:

Tabela 2. Inne oferty usług

Oferta usług	Opis	Dostępność
Dell Software Support (DSS)	Automatyczna optymalizacja oprogramowania oraz usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania na komputerze z podstawowym lub nieaktualnym planem obsługi. Więcej informacji na temat funkcji narzędzia SupportAssist dostępnych dla rozwiązania DSS można znaleźć tutaj: Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell .	Dostępne w przypadku komputerów XPS, Alienware, Inspiron oraz z serii G w USA, które są objęte aktywnym planem Basic lub nieaktywnym planem obsługi.
Dell Migrate	Umożliwia bezpieczne przeniesienie na nowy komputer osobistych danych ze starego komputera z systemem operacyjnym Windows. Po zakończeniu migracji danych można wymazać i zresetować poprzedni komputer przed jego sprzedażą, oddaniem innej osobie lub wymianą. i UWAGA: W tym dokumencie pojęcie dane oznacza pliki i ustawienia, które chcesz migrować. Pojęcie stary komputer dotyczy komputera, z którego dane są migrowane, a nowy komputer oznacza komputer Dell, na który dane są migrowane.	Dostępne w przypadku komputerów Inspiron, G Series, XPS oraz Alienware w wybranych regionach. Aby zapoznać się z listą obsługiwanych regionów, sprawdź sekcję Obsługiwane ustawienia regionalne w <i>Podręczniku użytkownika narzędzia Dell Migrate</i> na stronie dokumentacji narzędzia Dell Data Assistant .

Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist dla komputerów domowych

Narzędzie SupportAssist jest wstępnie instalowane na wszystkich komputerach wysyłanych z fabryki firmy Dell. Jeśli narzędzie SupportAssist nie zostało zainstalowane fabrycznie, postępuj zgodnie z instrukcjami zawartymi w tym rozdziale, aby zainstalować i skonfigurować narzędzie SupportAssist oraz zacząć z niego korzystać.

Minimalne wymagania

W poniższej tabeli przedstawiono minimalne wymagania systemowe konieczne do zainstalowania i używania narzędzia SupportAssist.

Tabela 3. Minimalne wymagania

Szczegółowe informacje	Wymagania
System operacyjny	<p>notebooki i komputery stacjonarne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 RS4 lub nowszy (tylko 64-bitowy) <p>Bramy Edge Gateway:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (tylko wersja 64-bitowa) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (tylko wersja 64-bitowa) <p>Komputery Dell Embedded Box PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 Professional (tylko wersja 64-bit) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (tylko wersja 64-bitowa) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (tylko wersja 64-bitowa)
oprogramowanie	<p>Microsoft .NET Framework w wersji 4.7.2</p> <p>UWAGA: Jeśli nie zainstalowano oprogramowania Microsoft .NET Framework w wersji 4.7.2 lub nowszej, narzędzie SupportAssist zainstaluje na komputerze najnowszą wersję oprogramowania Microsoft .NET Framework.</p>
Przeglądarka internetowa	Microsoft Edge lub Internet Explorer 10 lub nowszy
Sprzęt	<ul style="list-style-type: none"> • Pamięć (RAM) — 2 GB • Dysk twardy — 1 GB wolnego miejsca
Sieć	Łączność z Internetem
Porty	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 — do otwierania interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist • 9012 — do komunikacji z usługą Dell SupportAssist • 8883, 8884, 8885 lub 8886 — do komunikacji z witryną pomocy technicznej firmy Dell • 28283 — do parowania komputera Dell z dowolnym innym komputerem w celu migracji danych • 28100–28700 — do migracji danych do komputera Dell z dowolnego innego komputera <p>Komputer musi mieć dostęp do następujących adresów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://saservices.dell.com • https://apidp.dell.com • https://apigtwb2cnp.us.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://tdm.dell.com • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • https://www.dell.com

Tabela 3. Minimalne wymagania (cd.)

Szczegółowe informacje	Wymagania
	<ul style="list-style-type: none">• https://dl.dell.com• http://content.dellsupportcenter.com


Instalacja narzędzia Dell SupportAssist dla komputerów domowych

Domyślnie narzędzie SupportAssist jest instalowane na wszystkich komputerach dostarczanych z fabryki firmy Dell. Jeśli narzędzie SupportAssist nie jest zainstalowane na Twoim komputerze, możesz pobrać je i zainstalować ręcznie.

Wymagania

- Komputer musi spełniać minimalne wymagania systemowe w celu instalacji i korzystania z narzędzia SupportAssist. Patrz [Minimalne wymagania](#).
- Musisz zalogować się na koncie administratora.

Kroki

1. Przejdź na stronę www.dell.com/supportassistforpcs
2. Kliknij pozycję **Pobierz teraz**.
Pobrany zostanie plik `SupportAssistInstaller.exe`.
3. Kliknij dwukrotnie plik `SupportAssistInstaller.exe`.
Postęp instalacji jest wyświetlany w oknie **Instalator SupportAssist**. Po zakończeniu instalacji na pulpicie zostanie utworzony skrót.
 **UWAGA:** Na komputerach z zainstalowanym systemem operacyjnym o numerze kompilacji 16299 lub większym skrót nie zostanie utworzony.
4. Kliknij przycisk **Uruchom**.
Zostanie wyświetlony interfejs narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych.

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist zawiera następujące strony:


- Strona główna
- [Rozwiązywanie problemów](#)
- [Historia](#)
- [Uzyskaj pomoc techniczną](#)

Jeśli pierwszy raz uruchamiasz narzędzie SupportAssist lub jeszcze nie przeprowadzono żadnego skanowania ani optymalizacji, zostanie wyświetlony domyślny widok **strony głównej**. Kliknij przycisk **Uruchom teraz**, aby uruchomić wszystkie zadania skanowania i optymalizacji.

Jeśli uruchamiano już zadania skanowania lub optymalizacji, na **stronie głównej** i na stronie **Historia** wyświetlane są następujące informacje:

- Ilość zaoszczędzonego miejsca na dysku twardym
- Liczba zainstalowanych aktualizacji sterowników lub liczba dostępnych aktualizacji sterowników
- Liczba zoptymalizowanych plików
- Liczba usuniętych wirusów lub złośliwego oprogramowania

Wyświetlany jest również aktualny plan obsługi Dell dla Twojego komputera oraz inne plany obsługi odpowiednie dla Twojego komputera. Po kliknięciu aktualnego planu obsługi wyświetlane są usługi dostępne w ramach tego planu. Po kliknięciu innego odpowiedniego planu obsługi pojawia się opcja rozszerzenia aktualnego planu.

Aby przeprowadzić skanowanie lub optymalizację, kliknij . W zależności od planu obsługi komputera na stronie głównej wyświetlane są następujące kafelki. Aby uzyskać informacje na temat możliwości narzędzia SupportAssist dostępnych w ramach różnych planów serwisowych, zobacz [Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell](#).

- **Sterowniki i pliki do pobrania**

- Skanowanie sprzętu
- Czyszczenie plików
- Dostrój wydajność
- Optymalizuj sieć
- Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie

i UWAGA: W przypadku wykrycia krytycznego problemu ze sprzętem w komputerze wszystkie kafelki optymalizacji pozostaną wyłączone do momentu utworzenia zgłoszenia serwisowego.

i UWAGA: Jeśli nie masz uprawnień administratora w komputerze, aktywny będzie wyłącznie kafelek **Skanowanie sprzętu**.

Jeśli są dostępne oferty usług Dell dla Twojego komputera, w dolnym okienku znajduje się łącze umożliwiające ich przejrzanie, zakupienie lub wykorzystanie. Aby uzyskać więcej informacji o ofertach serwisowych firmy Dell, zobacz [Inne oferty usług](#).

Po umieszczeniu wskaźnika myszy na kodzie Service Tag pojawia się numer modelu i następujące informacje:

- **Szczegóły gwarancji** — plan obsługi komputera wraz z datą rozpoczęcia i zakończenia okresu ważności, a także dostępne oferty usług.
- **Kod Service Tag** — unikatowy identyfikator komputera. Kod Service Tag to identyfikator alfanumeryczny.
- **Kod obsługi ekspresowej** — identyfikator w postaci sekwencji cyfr, który można podać podczas korzystania z automatycznej pomocy telefonicznej, np. 987-674-723-2.
- **Pamięć** — ilość pamięci RAM zainstalowanej w komputerze, np. 16 GB.
- **Procesor** — typ procesora zainstalowanego w komputerze, np. Intel Core i5 6200U.
- **System operacyjny** — system operacyjny zainstalowany na komputerze, np. Microsoft Windows 10 Pro.


Zmiana ustawień językowych

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist jest dostępne w 25 językach. Domyślnie SupportAssist używa tego samego języka, co system operacyjny. Język można zmienić zgodnie z preferencjami użytkownika.

Kroki

1. W prawym górnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist kliknij ikonę ustawień, a następnie opcję **Wybierz język**. Zostanie wyświetlona lista języków.
2. Wybierz preferowany język.
3. Kliknij opcję **Tak**, aby ponownie uruchomić SupportAssist w wybranym języku.

Narzędzie SupportAssist uruchomi się ponownie w wybranym języku, a obok wybranego języka zostanie wyświetlona .

Tworzenie profilu SupportAssist

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.


Informacje na temat zadania


Profil SupportAssist pozwala korzystać z funkcji zautomatyzowanego wsparcia, dostępnych w zależności od planu obsługi serwisowej komputera. Możesz utworzyć profil SupportAssist za pomocą swojego konta Dell lub konta mediów społecznościowych.

Kroki

1. W prawym górnym rogu interfejsu narzędzia SupportAssist kliknij polecenie **Profil**, a następnie kliknij **Uzupełnij profil**.
 - Jeśli nie zaakceptowano warunków i postanowień dotyczących narzędzia SupportAssist, zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat. Kliknij łącze **Przeczytaj regulamin narzędzia SupportAssist**, zaakceptuj go i kliknij przycisk **Zapisz**, a następnie spróbuj ponownie.
 - Jeśli narzędzie SupportAssist nie jest w stanie połączyć się z Internetem, wyświetlany jest odpowiedni komunikat. Możesz kliknąć łącza rozwiązywania problemów wyświetlone poniżej komunikatu o błędzie, aby rozwiązać ten problem i spróbować ponownie.
2. Na stronie **Zaloguj się** konta Dell wykonaj jedną z następujących czynności:

- Jeśli masz już konto Dell i chcesz się zalogować przy użyciu jednorazowego kodu dostępu, wykonaj następujące czynności:
 - a. Włącz przełącznik **Chcę otrzymać wiadomość e-mail z jednorazowym kodem dostępu**.
 - b. Wprowadź adres e-mail i kliknij przycisk **Wyślij kod dostępu**, aby na Twój adres e-mail została wysłana wiadomość z kodem.
 - c. Wprowadź kod dostępu i kliknij przycisk **Zaloguj**.
 - Jeśli masz już konto Dell, wprowadź poświadczenia konta i kliknij przycisk **Zaloguj się**.
 - Jeśli nie masz jeszcze konta Dell, utwórz konto, aby się zalogować. Patrz [Tworzenie konta Dell](#).
 - Zaloguj się przy użyciu konta mediów społecznościowych. Patrz [Logowanie przy użyciu konta mediów społecznościowych](#).
3. Na stronie **Dane kontaktowe i informacje o wysyłce** wprowadź dane kontaktowe i informacje o wysyłce.
 4. Wybierz preferowaną metodę kontaktu i preferowane godziny kontaktu.

 **UWAGA:** Preferowana godzina kontaktu dotyczy tylko komputerów z aktywnym planem obsługi Premium Support lub Premium Support Plus w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie.
 5. Jeśli chcesz dodać dodatkowy kontakt, wybierz opcję **Dodaj kontakt drugorzędny** i wprowadź szczegóły.
 6. Jeśli nie chcesz, aby narzędzie SupportAssist automatycznie tworzyło zgłoszenie serwisowe, odznacz opcję **Automatycznie twórz zgłoszenia serwisowe**.

 **UWAGA:** Funkcja automatycznego tworzenia zgłoszeń serwisowych jest dostępna i włączona tylko na komputerach z aktywnymi planami obsługi ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support lub Premium Support Plus.
 7. Kliknij przycisk **Gotowe**.
 - Jeśli dane dotyczące wysyłki są nieprawidłowe, pojawi się komunikat z prośbą o zmianę danych. Kliknij **Zaktualizuj i zakończ**, aby zaktualizować dane.
 - Jeśli dane dotyczące wysyłki są prawidłowe, w prawym górnym rogu interfejsu narzędzia SupportAssist wyświetlane są imię i nazwisko.


Tworzenie konta Dell

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Kroki

1. W sekcji **Utwórz konto** na stronie **logowania** konta Dell wprowadź imię, nazwisko, adres e-mail i hasło.

 **UWAGA:** Hasło musi zawierać co najmniej jedną małą literę, jedną wielką literę i jedną cyfrę. Długość hasła musi zawierać się w zakresie 8–12 znaków.
2. Wprowadź hasło ponownie.
3. Kliknij przycisk **Utwórz konto**.

Zostanie utworzone nowe konto Dell i nastąpi zalogowanie do narzędzia SupportAssist.

Logowanie przy użyciu konta mediów społecznościowych

Wymagania

- Musisz zalogować się na koncie administratora.
- Musisz mieć prawidłowe konto w dowolnej z następujących platform mediów społecznościowych:
 - Google Plus
 - Facebook

Kroki

1. Na stronie **Zaloguj się** konta firmy Dell kliknij odpowiednią ikonę mediów społecznościowych.
2. Na stronie logowania serwisu społecznościowego wprowadź w odpowiednich polach nazwę użytkownika lub adres e-mail oraz hasło.
3. Kliknij przycisk **Zaloguj się**.

Zostanie utworzone konto Dell z wprowadzonymi danymi logowania do konta mediów społecznościowych.

Aktualizacja danych kontaktowych i do wysyłki

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Kroki

1. W prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist kliknij **nazwę użytkownika**, a następnie kliknij polecenie **Szczegóły profilu**. Zostanie wyświetlona strona **Kontakt i adres wysyłki**.
2. Zaktualizuj wymagane informacje i kliknij przycisk **Gotowe**.
 - Jeśli dane dotyczące wysyłki są nieprawidłowe, pojawi się komunikat z prośbą o zmianę danych. Kliknij **Zaktualizuj i zakończ**, aby zaktualizować dane.
 - Jeśli dane dotyczące wysyłki są prawidłowe, wyświetlona zostanie **strona główna**.

Korzystanie z innego profilu SupportAssist

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Kroki

1. W prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist kliknij *nazwę użytkownika*, a następnie kliknij polecenie **Użyj innego profilu**.
2. Kliknij przycisk **Kontynuuj**.

Bieżący profil zostanie dezaktywowany, a dostęp do zapisanych informacji kontaktowych i wysyłkowych — cofnięty. Wyświetlona zostanie **strona główna**. Łącze do utworzenia profilu jest widoczne w prawym górnym rogu interfejsu narzędzia SupportAssist. Patrz [Tworzenie profilu SupportAssist](#).

Konfiguracja ustawień internetowych

Wymagania


Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania

Komputer musi mieć aktywne połączenie z Internetem, aby możliwe było korzystanie z funkcji zautomatyzowanego wsparcia narzędzia SupportAssist. Narzędzie SupportAssist można skonfigurować, aby łączyło się z Internetem bezpośrednio lub przez serwer proxy.

Kroki

1. Kliknij ikonę ustawień w prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij kolejno przycisk **Ustawienia i Internet**.
2. Jeśli narzędzie SupportAssist może łączyć się z Internetem bezpośrednio, wybierz opcję **Połącz bezpośrednio**.
3. Jeśli narzędzie SupportAssist musi łączyć się z Internetem za pomocą sieci proxy, wykonaj następujące czynności:
 - a. Wybierz opcję **Połącz za pomocą serwera proxy**. Wyświetlone zostaną ustawienia proxy.
 - b. Wprowadź adres, numer portu, nazwę użytkownika i hasło.

 **UWAGA:** Podany numeru portu może mieć maksymalnie pięć cyfr.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Ustawienia internetowe zostaną skonfigurowane i wyświetli się **strona główna**.

Zaplanowane skanowanie i optymalizacje

Domyślnie program SupportAssist skanuje komputer w poszukiwaniu problemów ze sprzętem, aktualizacji sterowników oraz wymaganych optymalizacji komputera. Domyślna częstotliwość skanowania zależy od planu obsługi serwisowej komputera.

Jeśli w czasie skanowania zostanie wykryta pilna aktualizacja sterownika, problem ze sprzętem, wirus lub złośliwe oprogramowanie, wyświetlone zostanie stosowne powiadomienie. Typ powiadomienia zależy od systemu operacyjnego zainstalowanego na komputerze. Jeżeli komputer ma aktywny plan obsługi ProSupport Plus lub Premium Support Plus, aplikacja SupportAssist będzie automatycznie optymalizowała komputer po wykonaniu skanowania.

Zaplanuj automatyczne skanowanie i optymalizacje

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania

Domyślnie program SupportAssist skanuje komputer w poszukiwaniu problemów ze sprzętem, aktualizacji sterowników oraz wymaganych optymalizacji komputera. Domyślna częstotliwość skanowania zależy od planu obsługi serwisowej komputera. Jeśli w czasie skanowania zostanie wykryta pilna aktualizacja sterownika, problem ze sprzętem, wirus lub złośliwe oprogramowanie, wyświetlone zostanie stosowne powiadomienie. Typ powiadomienia zależy od systemu operacyjnego zainstalowanego na komputerze. Jeżeli komputer ma aktywny plan obsługi ProSupport Plus lub Premium Support Plus, aplikacja SupportAssist będzie automatycznie optymalizowała komputer po wykonaniu skanowania. Możesz wybrać preferowaną godzinę, częstotliwość i dzień skanowania komputera przez narzędzie SupportAssist.

Kroki

1. Kliknij ikonę ustawień w prawym górnym rogu interfejsu narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij przycisk **Ustawienia i Zaplanuj skanowanie i optymalizację**.
2. Upewnij się, że pole wyboru **Włącz automatyczne skanowanie systemu i optymalizacje** jest zaznaczone.
3. Wybierz godzinę, częstotliwość i dzień uruchamiania skanowania. Wyświetlona zostanie data następnego zaplanowanego skanowania.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Automatyczne skanowanie i optymalizacje zostaną zaplanowane i wyświetli się **strona główna**.

Ręczne aktualizowanie narzędzia SupportAssist

Wymagania



- Musisz zalogować się na koncie administratora.
- Musisz mieć utworzony profil SupportAssist. Patrz [Tworzenie profilu SupportAssist](#).

Informacje na temat zadania

Uaktualnianie narzędzia SupportAssist daje pewność, że na komputerze będą dostępne jego najnowsze funkcje. Jeśli nowsza wersja będzie dostępna, narzędzie SupportAssist automatycznie przeprowadzi aktualizację. W razie potrzeby możesz także ręcznie sprawdzić dostępność aktualizacji i uaktualnić narzędzie SupportAssist.

 **UWAGA:** Uaktualnienia narzędzia SupportAssist nie są dostępne w przypadku komputerów z systemem operacyjnym Windows 7.

Kroki

1. W prawym górnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist kliknij ikonę ustawień, a następnie opcję **Informacje o SupportAssist**.
Narzędzie SupportAssist automatycznie sprawdza, czy dostępna jest jego nowsza wersja.
 - Jeśli żadne aktualizacje nie są dostępne, wyświetlana jest  informująca, że zainstalowano najnowszą wersję narzędzia SupportAssist.
 - Jeśli nowsza wersja narzędzia SupportAssist jest dostępna, wyświetlana jest ikona  oraz łącze **Aktualizuj teraz**.

2. Kliknij przycisk **Aktualizuj teraz**.

Wyniki

Najnowsza wersja narzędzia SupportAssist zostanie pobrana i zainstalowana na komputerze.

Powiadomienia

Domyślnie narzędzie SupportAssist wyświetla powiadomienia dotyczące problemów sprzętowych i oprogramowania, aktualizacji sterowników, otwartych zgłoszeń serwisowych, planu obsługi i innych.

Powiadomienia w interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist

Poniższa tabela zawiera zestawienie powiadomień wyświetlanych po otwarciu narzędzia SupportAssist:

Tabela 4. Powiadomienia w interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist

Scenariusz	Czynność
Profil SupportAssist nie został utworzony.	<ul style="list-style-type: none">• Kliknij Uzupełnij profil, aby utworzyć profil SupportAssist. Patrz Tworzenie profilu SupportAssist.• Kliknij przycisk Przypomnij mi później, aby wyświetlić powiadomienie po ponownym otwarciu okna SupportAssist po upływie 24 godzin.• Kliknij Nie przypominaj mi, aby zatrzymać wyświetlanie powiadomienia przez narzędzie SupportAssist.
Zespół pomocy technicznej firmy Dell nadal pracuje nad Twoim zgłoszeniem serwisowym.	<ul style="list-style-type: none">• Kliknij przycisk Sprawdź stan online, aby wyświetlić stan zgłoszenia serwisowego online.• Kliknij przycisk Pomiń, aby ukryć powiadomienie.
Nie przeprowadzono optymalizacji komputera w ciągu ostatnich 28 dni.	<ul style="list-style-type: none">• Kliknij przycisk Uruchom wszystkie, aby uruchomić wszystkie zadania skanowania i optymalizacji w systemie.• Kliknij przycisk Przypomnij mi później, aby wyświetlić powiadomienie po ponownym otwarciu okna SupportAssist po upływie 24 godzin.• Kliknij przycisk Anuluj, aby ukryć powiadomienie.
Plan obsługi komputera niedługo wygaśnie lub już wygaś.	<ul style="list-style-type: none">• Kliknij przycisk Odnów, aby odnowić plan obsługi komputera.• Kliknij przycisk Przypomnij mi później, aby wyświetlić powiadomienie po ponownym otwarciu okna SupportAssist po upływie 24 godzin.• Kliknij Nie przypominaj mi, aby zatrzymać wyświetlanie powiadomienia przez narzędzie SupportAssist.
Odnowiono plan obsługi komputera.	Kliknij przycisk OK , aby ukryć powiadomienie.
Narzędzie SupportAssist OS Recovery jest włączone na komputerze.	<ul style="list-style-type: none">• Kliknij OK, rozumiem, aby zatrzymać wyświetlanie powiadomienia przez narzędzie SupportAssist.• Kliknij przycisk Więcej informacji, aby wyświetlić <i>podręcznik użytkownika narzędzia SupportAssist OS Recovery</i>.
Jeśli komputer jest objęty planem obsługi Dell Software Support (DSS) i narzędzie SupportAssist wykryje zbędne pliki, problemy z łącznością sieciową, wirusy lub złośliwe oprogramowanie podczas skanowania. i UWAGA: Plan obsługi DSS jest dostępny tylko w przypadku komputerów XPS, Alienware, Inspiron oraz z serii G w USA, które są objęte aktywnym planem Basic lub nieaktywnym planem obsługi.	<ul style="list-style-type: none">• Kliknij opcję Dowiedz się więcej, aby uzyskać więcej informacji na temat planu obsługi Dell Software Support.• Kliknij Przypomnij mi później, jeśli chcesz otrzymać przypomnienie o tym planie obsługi później.• Kliknij Pomiń, aby narzędzie SupportAssist nie wyświetlało więcej tego powiadomienia.

Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows

W centrum akcji systemu Windows wyświetlane jest powiadomienie narzędzia SupportAssist.

 **UWAGA:** Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows nie wyświetlają się na komputerach z nieznanym statusem gwarancji.

Poniższa tabela zawiera zestawienie różnych typów powiadomień narzędzia SupportAssist wyświetlanych w Centrum akcji systemu Windows.

Tabela 5. Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows

Scenariusz	Czynność
W interfejsie użytkownika Dell Data Assistant wybrano opóźnienie wymazywania danych ze starego komputera po przeniesieniu danych na nowy komputer.	Kliknij powiadomienie, aby otworzyć narzędzie Dell Data Assistant lub odłożyć powiadomienie na później.
W interfejsie użytkownika SupportAssist wybrano opóźnienie wymazywania danych ze starego komputera po przeniesieniu danych na nowy komputer.	Kliknij powiadomienie, aby otworzyć okno SupportAssist.
Podczas zaplanowanego skanowania wykryto pilną aktualizację sterownika.	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić stronę szczegółów sterownika. Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji sterowników, zobacz Instalowanie aktualizacji sterowników .
W przypadku wykrycia problemu podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania należy utworzyć zgłoszenie serwisowe.	W przypadku dysku twardego, dysku SSD, baterii, klawiatury, pamięci RAM, myszy, napędu optycznego lub karty graficznej wykonaj jedną z następujących czynności: <ul style="list-style-type: none"> • Kliknij opcję Więcej informacji, aby wyświetlić szczegółowe informacje o problemie i utworzyć zgłoszenie serwisowe. • Kliknij przycisk Przypomnij mi jutro, aby wyświetlić powiadomienie później. W przypadku innych komponentów wykonaj jedną z następujących czynności: <ul style="list-style-type: none"> • Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić szczegółowe informacje o problemie. • Kliknij przycisk Przypomnij mi jutro, aby wyświetlić powiadomienie później.
Problem wykryty podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania wymaga wymiany składnika sprzętowego.	W przypadku dysku twardego, dysku SSD, baterii, klawiatury, pamięci RAM, myszy, napędu optycznego lub karty graficznej wykonaj jedną z następujących czynności: <ul style="list-style-type: none"> • Kliknij opcję Wymień sprzęt, aby wyświetlić szczegółowe informacje o problemie i utworzyć zgłoszenie serwisowe. • Kliknij przycisk Przypomnij mi jutro, aby wyświetlić powiadomienie później. W przypadku innych elementów lub w przypadku wygaśnięcia planu obsługi należy wykonać jeden z następujących kroków: <ul style="list-style-type: none"> • Kliknij opcję Więcej informacji, aby wyświetlić szczegółowe informacje o problemie. • Kliknij przycisk Przypomnij mi jutro, aby wyświetlić powiadomienie później.
Dla problemu sprzętowego wykrytego podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania zgłoszenie serwisowe jest tworzone automatycznie.	Nie jest wymagane podjęcie żadnych działań.
Podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania wykryto potencjalnie niepożądane programy (PUP).	Kliknij powiadomienie, aby przejrzeć i usunąć potencjalnie niepożądane programy wykryte podczas skanowania. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów .

Tabela 5. Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows (cd.)

Scenariusz	Czynność
Podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania wykryto wirusy lub złośliwe oprogramowanie.	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić szczegółowe informacje na temat wirusów lub złośliwego oprogramowania, które zostały wykryte podczas skanowania.
Plan obsługi komputera niedługo wygaśnie lub już wygasł.	Kliknij powiadomienie, aby otworzyć okno SupportAssist. Łącze do odnowienia planu obsługi jest wyświetlane w interfejsie użytkownika SupportAssist.
Stan zgłoszenia serwisowego, które zostało utworzone dla komputera, został niedawno zaktualizowany. i UWAGA: Powiadomienie nie jest wyświetlane, gdy zgłoszenie serwisowe jest zamknięte.	Kliknij powiadomienie, aby otworzyć narzędzie SupportAssist i wyświetlić stan zgłoszenia serwisowego w trybie online.
Narzędzie SupportAssist OS Recovery utworzy pierwszy punkt przywracania na komputerze.	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić opcję naprawy systemu na stronie Rozwiązywanie problemów .
Jeśli system jest objęty planem obsługi Dell Software Support (DSS) i narzędzie SupportAssist wykryje zbędne pliki, problemy z łącznością sieciową, wirusy lub złośliwe oprogramowanie podczas skanowania. i UWAGA: Plan obsługi DSS jest dostępny tylko w przypadku komputerów XPS, Alienware, Inspiron oraz z serii G w USA, które są objęte aktywnym planem Basic lub nieaktywnym planem obsługi.	Kliknij powiadomienie, aby otworzyć okno SupportAssist.
Jeżeli komputer ma aktywny plan obsługi Premium Support Plus, aplikacja SupportAssist automatycznie przeskanowała i zoptymalizowała komputer.	Kliknij powiadomienie, aby otworzyć okno SupportAssist.
Agent pomocy technicznej zainicjował sesję zdalnego skanowania i instalowania aktualizacji sterowników lub skanowania komputera w poszukiwaniu problemów ze sprzętem.	Kliknij przycisk OK , aby otworzyć stronę z warunkami korzystania z usługi Dell RemoteActions . i UWAGA: Jeśli w ciągu ostatnich dwóch godzin miała już miejsce sesja zdalna, warunki nie zostaną wyświetlone, a agent pomocy technicznej będzie mógł automatycznie zainicjować skanowanie. i UWAGA: Jeśli funkcja Windows Focus Assist jest włączona na komputerze, powiadomienie nie jest wyświetlane.

Banery na stronie głównej narzędzia SupportAssist

Gdy plan obsługi komputera wygaśnie lub zbliża się do końca:

- W interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist wyświetlane jest powiadomienie.
- W Centrum akcji systemu Windows wyświetlane jest powiadomienie.
- Na **stronie głównej** narzędzia SupportAssist wyświetlany jest baner.

Możesz odnowić lub uaktualnić plan usługi, korzystając z łączy podanych w powiadomieniu lub na banerze. Aby uzyskać informacje na temat powiadomień wyświetlanych w interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist, zobacz [Powiadomienia w interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist](#). Aby uzyskać informacje na temat powiadomień wyświetlanych w Centrum akcji systemu Windows, zobacz [Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows](#).


W poniższej tabeli przedstawiono banery wyświetlane na **stronie głównej**:

Tabela 6. Banery na stronie głównej narzędzia SupportAssist

Scenariusz	Czynność
W przypadku, gdy zakupiono usługę Dell Migrate i nie przeniesiono plików i ustawień w ciągu 90 dni.	Kliknij przycisk Tak , aby przejść do strony głównej narzędzia Dell Migrate.

Tabela 6. Banery na stronie głównej narzędzia SupportAssist (cd.)

Scenariusz	Czynność
Użytkownik nie zalogował się jako administrator na komputerze, na którym jest włączona usługa Dell Migrate.	Zaloguj się jako administrator, aby migrować pliki i ustawienia.
Od 0 do 60 dni przed wygaśnięciem planu obsługi.	Kliknij przycisk Odnów , aby odnowić plan obsługi drogą internetową.
Po wygaśnięciu planu obsługi i w okresie odnowienia	Kliknij przycisk Odnów , aby odnowić plan obsługi drogą internetową.
Po wygaśnięciu planu obsługi i poza okresem odnowienia	Kliknij przycisk Kontakt z firmą Dell w celu przedłużenia lub uaktualnienia planu obsługi.

 **UWAGA:** Funkcja elektronicznego odnawiania planów obsługi jest dostępna tylko na terenie Stanów Zjednoczonych.

Wyłączenie powiadomień narzędzia SupportAssist

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania

Możesz wyłączyć funkcję wyświetlania powiadomień narzędzia SupportAssist na komputerze. Narzędzie SupportAssist będzie nadal wyświetlać powiadomienia dotyczące problemów ze sprzętem i pilnych aktualizacji sterowników wykrytych podczas skanowania, nawet jeśli wyłączysz wyświetlanie powiadomień.

Kroki

1. Kliknij ikonę ustawień w prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij kolejno opcje **Ustawienia** i **Powiadomienia**.
2. Odznacz pole wyboru **Chcę otrzymywać powiadomienia dotyczące problemów sprzętowych i programowych, aktualizacji sterowników, zgłoszeń serwisowych i innych zdarzeń w systemie**, a następnie kliknij **Zapisz**. Powiadomienia SupportAssist zostaną wyłączone i wyświetli się **strona główna**.

Odinstalowanie narzędzia SupportAssist

Wymagania

Interfejs narzędzia SupportAssist nie powinien być otwarty na komputerze.

Kroki

1. Przejdź do sekcji **Panel sterowania > Programy > Programy i funkcje**. Wyświetlona zostanie strona **Odinstaluj lub zmień program**.
2. Kliknij prawym przyciskiem myszy **Dell SupportAssist** i kliknij przycisk **Odinstaluj**.
3. Jeśli wyświetli się prośba o potwierdzenie dezinstalacji, kliknij przycisk **Tak**.

Wyniki

Narzędzie Dell SupportAssist zostanie odinstalowane.

Omówienie funkcji resetowania i naprawy systemu

Narzędzie SupportAssist OS Recovery umożliwia resetowanie i naprawianie komputera. Narzędzie SupportAssist OS Recovery można wywołać za pomocą interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych.

Resetowanie systemu

Funkcja resetowania systemu umożliwia zresetowanie systemu operacyjnego komputera. System operacyjny można zresetować do stanu fabrycznego. Można też zainstalować najnowszą wersję systemu operacyjnego. W zależności od stanu komputera mogą być dostępne następujące opcje:

- Przywróć ustawienia fabryczne — pozwala zainstalować fabryczny obraz systemu operacyjnego i zresetować komputer do stanu, w jakim był w momencie dostarczenia z fabryki firmy Dell.
- Zresetuj i aktualizuj — umożliwia pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji systemu operacyjnego oraz najważniejszych sterowników i aplikacji.

OSTRZEŻENIE: Proces resetowania trwale usuwa wszystkie dane z dysku twardego oraz wszelkie programy i sterowniki zainstalowane na komputerze. Firma Dell zaleca, aby przed zresetowaniem systemu wykonać kopię zapasową danych na komputerze.

UWAGA: Jeśli program SupportAssist nie może wykryć obrazu fabrycznego zainstalowanego na komputerze, dostępna jest tylko opcja **Zresetuj i aktualizuj**.

UWAGA: Funkcja resetowania komputera za pomocą opcji Zresetuj i aktualizuj jest dostępna tylko na niektórych komputerach. Listę systemów, w których ta funkcja jest obsługiwana, zawiera *Matryca zgodności narzędzia Dell SupportAssist OS Recovery* dostępna na stronie dokumentacji usługi [SupportAssist OS Recovery](#).

Naprawa systemu

Funkcja naprawy systemu umożliwia natychmiastowe cofnięcie komputera do poprzedniego punktu odzyskiwania w celu rozwiązania problemów z rozruchem lub innych problemów z wydajnością. Ta funkcja jest automatycznie włączona na komputerach z dostępnym narzędziem SupportAssist OS Recovery oraz co najmniej 50 GB wolnego miejsca na dysku twardym. Jeśli na dysku twardym komputera jest mniej niż 50 GB wolnego miejsca, można ręcznie włączyć tę funkcję w narzędziu SupportAssist lub Panelu sterowania systemu operacyjnego.

UWAGA: W przypadku wykrycia krytycznego problemu ze sprzętem komputera wszystkie funkcje naprawy systemu będą wyłączone do momentu utworzenia zgłoszenia serwisowego.

Funkcja ta umożliwia natychmiastowe przywrócenie komputera do wcześniejszego punktu w czasie. Przywrócenie komputera może pomóc w rozwiązaniu problemów spowodowanych wirusami lub złośliwym oprogramowaniem, uszkodzeniem rejestru lub uszkodzeniem plików systemowych oraz problemów z poprawkami systemu operacyjnego lub sterownikami.

UWAGA: Funkcja ta nie chroni całkowicie plików programów. Przywrócenie komputera do wcześniejszego punktu może spowodować usunięcie zainstalowanych aplikacji innych niż Dell.

Przywracanie fabrycznych ustawień komputera

Wymagania

- Musisz mieć uprawnienia administratora komputera.
- Komputer musi być podłączony do gniazdka elektrycznego.

Informacje na temat zadania

Opcja **Przywróć ustawienia fabryczne** pozwala przywrócić system operacyjny i domyślne programy do stanu, w jakim były w momencie dostarczenia komputera z fabryki firmy Dell.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i wybierz kolejno opcje **Rozwiązywanie problemów > Usuń wszystko i przywróć pierwotny stan komputera**, a następnie kliknij **Zresetuj mój komputer**.
2. Kliknij **Tak, uruchom ponownie**.
Komputer zostanie ponownie uruchomiony i wyświetli się interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist OS Recovery.

Kolejne kroki

Wykonaj czynności przedstawione w sekcji **Resetowanie komputera do stanu fabrycznego** w podręczniku użytkownika narzędzia Dell SupportAssist OS Recovery dostępnego na stronie pomocy dotyczącej narzędzia [SupportAssist dla komputerów domowych](#).

Resetowanie komputera i aktualizowanie systemu operacyjnego

Wymagania

- Komputer musi być podłączony do gniazdka elektrycznego.
- Komputer musi mieć aktywne połączenie z Internetem.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i wybierz kolejno opcje **Rozwiązywanie problemów > Usuń wszystko i przywróć pierwotny stan komputera**, a następnie kliknij **Zresetuj mój komputer**.
2. Kliknij **Tak, uruchom ponownie**.
Komputer zostanie ponownie uruchomiony i wyświetli się interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist OS Recovery.

Kolejne kroki

Wykonaj czynności przedstawione w sekcji **Resetowanie komputera i aktualizowanie systemu operacyjnego** w podręczniku użytkownika narzędzia Dell SupportAssist OS Recovery, który jest dostępny na stronie pomocy dotyczącej narzędzia [SupportAssist dla komputerów domowych](#).


Konfigurowanie ustawień naprawy systemu

Wymagania

Na komputerze musi być zainstalowane narzędzie SupportAssist OS Recovery 5.1 lub nowsza wersja.

Informacje na temat zadania

Ustawienia naprawy systemu umożliwiają wybranie ilości miejsca na dysku twardym, które ma zostać przydzielone do przechowywania kopii zapasowych na potrzeby tej funkcji.

 **UWAGA:** Jeśli na dysku twardym jest mniej niż 12 GB miejsca, nowe kopie zapasowe naprawy systemu nie zostaną utworzone.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij ikonę ustawień, a następnie kliknij opcję **Ustawienia**.
2. Kliknij **Naprawa systemu**.
Zostaną wyświetlone ustawienia naprawy systemu.
3. Wybierz ilość miejsca na dysku twardym, którą chcesz przydzielić na migawki naprawy systemu, na przykład 15 GB.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Naprawa systemu operacyjnego

Informacje na temat zadania

Funkcja naprawy systemu umożliwia diagnozowanie i rozwiązywanie typowych problemów, które mogą wystąpić przed uruchomieniem systemu operacyjnego na komputerze. Narzędzie sprawdza i naprawia tabelę partycji, pliki rozruchowe oraz stan systemu operacyjnego Windows.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kolejno opcje **Rozwiązywanie problemów** > **Przywróć mój komputer za pomocą funkcji naprawy systemu**, a następnie kliknij **Uruchom naprawę systemu**.
2. Kliknij **Tak, uruchom ponownie**.
Komputer zostanie ponownie uruchomiony i wyświetli się interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist OS Recovery.
 - Jeśli problem zostanie rozwiązany, zostanie wyświetlony komunikat o stanie **Wszystko działa normalnie**. Kliknij przycisk **GOTOWE**.
 - Jeśli rozwiązanie problemu nie będzie możliwe lub naprawa zakończy się niepowodzeniem, wyświetlony zostanie komunikat o błędzie. Kliknij przycisk **RESETUJ OPCJE**, aby zresetować system operacyjny komputera. Patrz [Omówienie funkcji resetowania i naprawy systemu](#).

Omówienie usługi Dell Migrate

Dell Migrate to dostępna na żądanie usługa umożliwiająca bezpieczne migrowanie plików i ustawień osobistych do komputera Dell z dowolnego innego komputera z systemem operacyjnym Windows 8.1 lub nowszym. Po zakończeniu migracji danych można wymazać i zresetować poprzedni komputer przed jego sprzedażą, oddaniem innej osobie lub wymianą. Aby kupić usługę Dell Migrate dla swojego komputera, należy przejść do witryny <https://www.dell.com/Migrate>.

Usługa Dell Migrate jest dostępna tylko w przypadku komputerów Inspiron, XPS, Alienware i serii G w niektórych regionach. Aby zapoznać się z listą obsługiwanych regionów, sprawdź sekcję **Obsługiwane ustawienia regionalne** w *Podręczniku użytkownika narzędzia Dell Migrate* na stronie dokumentacji narzędzia [Dell Data Assistant](#).

W tym dokumencie pojęcie dane oznacza pliki i ustawienia, które chcesz migrować. Pojęcie stary komputer dotyczy komputera, z którego dane są migrowane, a nowy komputer oznacza komputer Dell, na który dane są migrowane.

Narzędzie Dell Migrate umożliwia migrowanie plików osobistych, takich jak dokumenty, zdjęcia, pliki muzyczne, filmy itp. Poniższa tabela zawiera listę typów ustawień, które można migrować:

Tabela 7. Ustawienia, które można migrować za pomocą narzędzia Dell Migrate

Typ	Ustawienia
Data i godzina	<ul style="list-style-type: none"> ● Dodatkowe kalendarze i zegary ● Ustawienia regionalne użytkownika
Personalizacja	<ul style="list-style-type: none"> ● Informacje podstawowe ● Opcje Eksploratora plików <ul style="list-style-type: none"> ○ Ogólne ○ Widoki folderów ○ Zaawansowane ● Pasek zadań ● Kolory
Sprzęt	<ul style="list-style-type: none"> ● Telefon i modem ● Opcje i konta faksu
Zakładki	<ul style="list-style-type: none"> ● Ulubione w przeglądarce Internet Explorer ● Zakładki zapisane w przeglądarkach Google Chrome, Mozilla Firefox oraz Microsoft Edge (w wersji 79 lub nowszej)
Kontrola użytkownika	<ul style="list-style-type: none"> ● Właściwości myszy <ul style="list-style-type: none"> ○ Przyciski podstawowe i drugorzędne ○ Schematy wskaźników ● Klawiatura <ul style="list-style-type: none"> ○ Opóźnienie powtarzania znaków ○ Częstotliwość powtarzania znaku ○ Częstotliwość migania kursora ● Dźwięk komputera <ul style="list-style-type: none"> ○ Odtwarzanie ○ Komunikacja ○ Kompozycja dźwiękowa ● Gry
Dostępność	<ul style="list-style-type: none"> ● Tryb wysokiego kontrastu ● Lupa ● Filtry kolorów ● Klawisze przełączające, klawisze trwałe i ustawienia klawiszy filtra dla klawiatury.

Przenoszenie danych starego komputera na nowy

Wymagania

Upewnij się, że:

- Na nowym komputerze jest dostępna usługa Dell Migrate. Instrukcje dotyczące zakupu znajdują się tutaj: <https://www.dell.com/Migrate>.
- Na starym komputerze zainstalowany jest system operacyjny Windows 8.1 lub nowszy.
- Na nowym komputerze zainstalowany jest 64-bitowy system operacyjny Windows 10 RS4 lub nowszy.
- Oba komputery są podłączone do gniazdka elektrycznego.
- Użytkownik jest zalogowany na obu komputerach jako administrator.
- Oba komputery są podłączone do tej samej sieci lokalnej.
- Na nowym komputerze jest dostępna wystarczająca ilość miejsca na dysku.
- Oba komputery muszą mieć te same ustawienia regionalne.

Kroki


1. Na starym komputerze wykonaj następujące czynności:


- a. Przejdź do strony <https://www.dell.com/Migrate>.
- b. Pobierz i uruchom program Dell Data Assistant.exe.
Narzędzie Dell Data Assistant zostanie zainstalowane, a na pulpicie zostanie utworzony skrót.
- c. Otwórz narzędzie Dell Data Assistant, a następnie kliknij **Zacznij**.

Jeśli komputer jest połączony z siecią publiczną, zostanie wyświetlona prośba o potwierdzenie, że rozpoznajesz sieć, masz do niej zaufanie i chcesz kontynuować migrację. Kliknij opcję **Zaufaj sieci**, aby kontynuować.


Program Dell Data Assistant wyszuka nowy komputer z narzędziem Dell Migrate podłączony do tej samej sieci lokalnej. Jeśli zostanie wykryty nowy komputer, zostanie wyświetlony kod weryfikacyjny.

2. Na nowym komputerze wykonaj następujące czynności:

- a. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij ikonę .
- b. W lewym dolnym rogu kliknij przycisk **Przejdź teraz**.
- c. Na stronie głównej narzędzia Dell Migrate kliknij przycisk **Rozpocznij**.
 - Program Dell Migrate wyszuka stary komputer z uruchomionym programem Dell Data Assistant podłączony do tej samej sieci lokalnej.
 - Karty **Rozwiązywanie problemów**, **Historia** i **Uzyskaj pomoc techniczną** są wyłączone.
- d. Wprowadź kod weryfikacyjny wyświetlany na starym komputerze.


 **UWAGA:** Jeśli na nowym komputerze jest zainstalowane narzędzie SupportAssist dla komputerów domowych w wersji 3.9, należy upewnić się, że plik wykonywalny narzędzia Dell Data Assistant ma wersję 1.1 lub nowszą.

W razie pomyślnego zweryfikowania kodu komputery zostaną sparowane i narzędzie Dell Data Assistant wyszuka na starym komputerze dane, które można przenieść.

 **UWAGA:** Jeśli użytkownik jest zalogowany na starym i nowym komputerze przy użyciu różnych kont, pojawi się prośba o potwierdzenie kontynuowania. Kliknij przycisk **Kontynuuj**, aby uruchomić migrację. Podczas migracji przeniesione zostaną tylko dane z konta użytkownika zalogowanego na starym komputerze.

3. Na nowym komputerze wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij opcję **Przenieś wszystko**, aby przenieść wszystkie pliki i ustawienia ze starego komputera na nowy.
- Kliknij opcję **Pozwól mi wybrać**, aby wybrać pliki i ustawienia, które chcesz przenieść, zamiast przenosić wszystkie.

 **UWAGA:** Jeśli nowy komputer ma za mało wolnego miejsca na dysku twardym, aby przenieść wszystkie pliki, opcja **Przenieś wszystko** nie jest widoczna. W takiej sytuacji musisz wybrać inny dysk z odpowiednią ilością wolnego miejsca lub wybrać tylko najważniejsze pliki do przeniesienia.


4. Domyślnie wszystkie pliki i ustawienia zostaną przeniesione na podstawowy dysk nowego komputera. Jeśli nowy komputer ma wiele dysków, możesz ręcznie wybrać dysk, na który zostaną przeniesione dane. W tym celu wykonaj następujące czynności:




- a. W lewym okienku kliknij opcję **Zmień**.
- b. Wybierz dysk i kliknij przycisk **Zastosuj**.

 **UWAGA:** Jeśli stary komputer ma wiele dysków, a nowy komputer ma tylko jeden, dla każdego dysku zostanie utworzony w domyślnej lokalizacji oddzielny folder, o nazwie np. Migration_D_Drive.

5. Kliknij przycisk **Migruj teraz**.

Jeśli na nowym komputerze są uruchomione jakiegokolwiek inne aplikacje, pojawi się prośba o ich zamknięcie i kontynuowanie migracji lub jej anulowanie.

 **UWAGA:** Podczas migracji nie wyłączaj narzędzia Dell Data Assistant i nie klikaj przycisku **Anuluj** na starym komputerze.

6. Po zakończeniu migracji wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli wszystkie dane zostały pomyślnie przeniesione, kliknij przycisk **Zakończ**.
 - Jeśli niektóre dane nie zostały przeniesione, kliknij przycisk **Pokaż pominięte pliki**, wybierz dane, które nadal chcesz przenieść, a następnie kliknij przycisk **Ponów**.
7. Opcjonalnie: kliknij , aby przekazać nam swoją opinię, kliknij , aby przenieść dane z innego komputera lub konta użytkownika, lub kliknij , aby dowiedzieć się, jak wymazać dane ze starego komputera.
8. Kliknij przycisk **Zamknij**.
Wyświetlona zostanie **strona główna**. Więcej informacji na temat narzędzia Dell Migrate zawiera *Podręcznik użytkownika narzędzia Dell Migrate* dostępny na stronie dokumentacji programu [Dell Data Assistant](#).

Kolejne kroki

Aby wymazać dane ze starego komputera i zresetować go, kliknij przycisk **Wymaż ten komputer** w interfejsie użytkownika narzędzia Dell Data Assistant. Patrz [Wymazywanie danych i resetowanie starego komputera](#).

Wymazywanie danych i resetowanie starego komputera


Wymagania

Upewnij się, że:

- Na nowym komputerze jest dostępna usługa Dell Migrate. Instrukcje dotyczące zakupu znajdują się tutaj: <https://www.dell.com/Migrate>.
- Na starym komputerze zainstalowany jest system operacyjny Windows 8.1 lub nowszy.
- Stary komputer jest podłączony do gniazdka elektrycznego.
- Użytkownik jest zalogowany na starym komputerze jako administrator.
- Żadne aplikacje nie są uruchomione na starym komputerze.
- Funkcja BitLocker jest wyłączona na starym komputerze.

Kroki

1. Jeśli dane zostały już przeniesione na nowy komputer, wykonaj następujące czynności na starym komputerze:
 - a. Uruchom program Dell Data Assistant.
 - b. Kliknij opcję **Wymaż ten komputer**.
 - Jeśli do komputera jest podłączony zewnętrzny dysk twardy, zostanie wyświetlony komunikat informujący, że dane z zewnętrznego dysku twardego nie zostaną wymazane. Odłącz dysk twardy i kliknij przycisk **Kontynuuj**, aby kontynuować.
 - Jeśli na starym komputerze zostanie wykrytych wiele kont użytkowników, zostanie wyświetlona prośba o potwierdzenie, że chcesz kontynuować wymazywanie i resetowanie komputera. Kliknij przycisk **Kontynuuj**, aby kontynuować.

 **OSTRZEŻENIE:** Jeśli klikniesz przycisk **Kontynuuj bez przeniesienia danych z innych kont użytkowników, dane z tych kont również zostaną usunięte.**

 - W przypadku wykrycia problemu z dyskiem twardym zostanie wyświetlony komunikat z prośbą o potwierdzenie, czy chcesz kontynuować. Kliknij przycisk **Kontynuuj**, aby kontynuować.
 - Jeśli komputer jest zgodny z narzędziem Dell SupportAssist OS Recovery w wersji 5.3 lub nowszej, zostanie wyświetlona jedna z następujących opcji resetowania:
 - **Uruchom komputer ponownie, aby zacząć resetowanie** — ta opcja powoduje uruchomienie komputera i wyświetlenie interfejsu użytkownika narzędzia Dell SupportAssist OS Recovery. Wybierz odpowiednią opcję resetowania i postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie, aby dokończyć proces wymazywania i resetowania.
 - **Uruchom resetowanie systemu Windows** — powoduje wyświetlenie opcji resetowania systemu Windows. Wybierz odpowiednią opcję i postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie, aby dokończyć proces wymazywania i resetowania.
2. Jeśli dane nie zostały jeszcze przeniesione na nowy komputer, wykonaj następujące czynności:
 - a. Na starym komputerze otwórz narzędzie Dell Data Assistant i kliknij przycisk **Zacznij**.
 - b. Na nowym komputerze rozpocznij proces migracji. Aby uzyskać instrukcje na temat migracji danych, zobacz [Przenoszenie danych starego komputera na nowy](#).

3. Jeśli nie chcesz teraz wymazywać starego komputera, kliknij przycisk **Przypomnij mi później**, wybierz godzinę, o której chcesz otrzymać powiadomienie, a następnie kliknij przycisk **OK**.

Sterowniki i pliki do pobrania — przegląd

Aktualizowanie sterowników pomaga poprawić wydajność komputera i zmniejszyć ryzyko naruszenia zabezpieczeń. Domyślnie program SupportAssist skanuje system raz na tydzień, aby wykryć dostępność aktualizacji sterowników i aplikacji Dell zainstalowanych na komputerze. W razie potrzeby można skonfigurować częstotliwość, z jaką narzędzie SupportAssist przeprowadza skanowanie.

Narzędzie SupportAssist klasyfikuje aktualizacje na podstawie ich ważności, dzieląc je na **Pilne**, **Zabezpieczenia**, **Zalecane** i **Opcjonalne**.

UWAGA: W tym dokumencie pojęcie sterownika odnosi się do systemu BIOS, sterowników, oprogramowania wewnętrznego i aplikacji Dell zainstalowanych na komputerze.

Podział aktualizacji na kategorie ze względu na ważność

Narzędzie SupportAssist klasyfikuje aktualizacje według ich priorytetu w następujący sposób:

- **Pilne** — aktualizacje, które muszą zostać zainstalowane.
- **Zabezpieczeń** — aktualizacje, które mogą zapobiec potencjalnym zagrożeniom bezpieczeństwa komputera.
- **Zalecane** — aktualizacje, które mogą zwiększyć wydajność komputera.
- **Opcjonalne**

UWAGA: Jeśli dostępna jest pilna lub zalecana aktualizacja, wyświetlane jest powiadomienie. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz [Powiadomienia](#).

Instalowanie aktualizacji sterowników

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.


Informacje na temat zadania


Narzędzie SupportAssist skanuje komputer i proaktywnie proponuje aktualizacje sterowników systemowych oraz aplikacji firmy Dell. Przed zainstalowaniem aktualizacji sterownika narzędzie SupportAssist automatycznie tworzy punkt przywracania. Możesz użyć tego punktu, aby odinstalować aktualizację sterownika i przywrócić system do poprzedniego stanu. W danym momencie narzędzie SupportAssist może przechowywać tylko trzy punkty przywracania. Gdy konieczne będzie utworzenie nowego punktu przywracania, najstarszy punkt zostanie automatycznie usunięty.


UWAGA: Jeśli zainstalujesz nowszą wersję systemu BIOS, odinstalowanie aktualizacji nie będzie możliwe.

UWAGA: Ustawienia tworzenia punktów przywracania są domyślnie wyłączone w systemie operacyjnym Windows. Aby umożliwić narzędziu SupportAssist tworzenie punktów przywracania, należy włączyć ustawienia tworzenia punktów przywracania w systemie Windows.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania** kliknij polecenie **Uruchom**.
 - Jeśli dla danego komputera będą dostępne aktualizacje, ich typ i liczba będą wyświetlane na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania**.
 - Jeśli narzędzie SupportAssist nie będzie w stanie wykryć aktualizacji dla danego komputera, pojawi się odpowiedni komunikat.
3. Kliknij przycisk **Aktualizuj teraz**.
Wyświetlona zostanie strona sterowników.
4. Wybierz sterowniki, które chcesz zainstalować, a następnie kliknij przycisk **Zainstaluj**.

 **UWAGA:** Niektóre aktualizacje sterowników muszą być zainstalowane wraz z jednym lub kilkoma innymi sterownikami, aby działać prawidłowo. Należy wybrać wszystkie takie sterowniki zależne, a następnie kliknąć przycisk **Zainstaluj**.

- W przypadku aktualizacji instalowanych automatycznie w kolumnie **Status** widoczna jest  i status **Gotowe**.
- Jeśli aktualizacje wymagają ręcznej instalacji, łącze **Zainstaluj** jest wyświetlane w kolumnie **Status** po zakończeniu pobierania. Aby zainstalować aktualizację, kliknij łącze **Zainstaluj**.

 **UWAGA:** W celu zakończenia instalacji niektórych sterowników może być konieczne ponowne uruchomienie komputera.

5. Kliknij przycisk **Zakończ**.
Wyświetlona zostanie **strona główna**. Liczba zainstalowanych sterowników będzie wyświetlana na **stronie głównej** i na stronie **Historia**.
6. Jeśli aktualizacja wymaga ponownego uruchomienia systemu, kliknij przycisk **Uruchom ponownie teraz**, aby natychmiast ponownie uruchomić komputer.
Narzędzie SupportAssist poprosi o zapisanie plików i zamknięcie wszystkich aplikacji przed ponownym uruchomieniem.
7. Kliknij przycisk **Uruchom ponownie**.
Komputer automatycznie uruchomi się ponownie, aby zakończyć instalację.

Odinstalowywanie aktualizacji sterowników

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania

W razie napotkania problemów z komputerem po aktualizacji sterownika możesz odinstalować aktualizację i przywrócić komputer do poprzedniego stanu.




Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij opcję **Historia**.
2. Na stronie **Historia** kliknij łącze **Przywracanie systemu**.
Wyświetlony zostanie komunikat informujący o przywracaniu komputera do stanu z momentu utworzenia punktu przywracania.
3. Kliknij przycisk **Przywróć**.
Komputer automatycznie uruchomi się ponownie, aby odinstalować aktualizację.

Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”

W poniższej tabeli opisano różne powiadomienia o stanie, które wyświetlane są na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania**.

Tabela 8. Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”

Ikona kafelka	Typ aktualizacji	Opis
	Opcjonalna lub brak dostępnych aktualizacji.	Brak dostępnych aktualizacji lub dostępna jest opcjonalna aktualizacja.
	Zalecana	Dostępne są wyłącznie zalecane aktualizacje.
	Pilna lub zabezpieczeń	Dostępne są wyłącznie pilne aktualizacje, aktualizacje zabezpieczeń lub kilka typów aktualizacji.

Skanowanie sprzętu




Skanowanie sprzętu pozwala na wykrywanie problemów sprzętowych w komputerze. Domyślnie narzędzie SupportAssist raz w miesiącu skanuje komputer pod kątem problemów ze sprzętem. Możesz również ręcznie wykonać jedną z następujących czynności, aby zidentyfikować problem ze sprzętem:

- Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego
- Szybkie skanowanie sprzętu
- Uruchamianie testu obciążenia

UWAGA: Jeśli narzędzie SupportAssist jest zminimalizowane, a w czasie skanowania zostanie wykryty problem, wówczas na kafelku **Skanowanie sprzętu** pojawi się powiadomienie. Powiadomienie będzie przechowywane na kafelku przez maksymalnie siedem dni. Jeśli w ciągu siedmiu dni nie utworzysz zgłoszenia serwisowego, powiadomienie zostanie usunięte.

W przypadku niektórych problemów sprzętowych powyżej kafelków wyświetlany jest tytuł problemu, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie. Typ powiadomienia wyświetlanego na kafelku zależy od istotności problemu. W poniższej tabeli opisano różne powiadomienia o stanie wyświetlane na kafelku **Skanowanie sprzętu** w przypadku problemów wykrytych podczas szybkiego skanowania sprzętu lub testu obciążenia komputera.

Tabela 9. Powiadomienia na kafelku „Skanowanie sprzętu”

Ikona komputera	Status	Opis
	Normalny	Brak wykrytych problemów sprzętowych.
	Ostrzeżenie W przypadku wykrycia problemu skutkującego ostrzeżeniem kafelki optymalizacji komputera zostaną wyłączone. Aby włączyć kafelki, kliknij przycisk OK .	Wykryty problem sprzętowy z elementem innym niż moduł pamięci i dyski twarde.
	Krytyczny W przypadku wykrycia krytycznego problemu ze sprzętem kafelki optymalizacji pozostaną wyłączone do momentu utworzenia zgłoszenia serwisowego.	Wykryto problem sprzętowy z modułami pamięci lub dyskami twardymi.

Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist pozwala przeskanować określony element sprzętowy zainstalowany w komputerze. Czynności wymagane do uruchomienia skanowania mogą się różnić w zależności od wybranego elementu.

Poniższe czynności dotyczą skanowania dysku twardego.

Kroki



1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Rozwiązywanie problemów**.
2. Kliknij opcję **Rozwiązywanie problemów z moim komputerem**, a następnie kliknij **Chcę sprawdzić określony element sprzętowy**.

Wyświetlona zostanie lista elementów sprzętowych dostępnych w komputerze.

UWAGA: Aby zaktualizować listę wyświetlanych elementów sprzętowych, kliknij łącze **Odśwież listę sprzętu**.

3. W sekcji **Urządzenia pamięci masowej** kliknij pozycję **Dysk twardy**.
4. Wybierz typ testu i kliknij przycisk **Uruchom test**.

Wyniki

- Jeśli nie zostanie wykryty żaden problem, wyświetlone zostaną: stan **Powodzenie** oraz ikona .
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie status **Niepowodzenie** oraz .
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania](#).

Szybkie skanowanie sprzętu


Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania

Szybkie skanowanie komputera wykrywa problemy z elementami sprzętowymi, takimi jak dysk twardy, procesor, moduły pamięci i inne.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Skanowanie sprzętu** kliknij opcję **Uruchom**.

Wyniki

- W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, kafelki optymalizacji zostaną wyłączone oraz wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania](#).
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków; na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie, a kafelki optymalizacji są wyłączone. Aby włączyć kafelki, kliknij przycisk **OK**.

Uruchamianie testu obciążenia

Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania

Test obciążenia wykrywa problemy związane z elementami takimi jak płyta główna, napędy optyczne i kamera. Pozwala również wykryć problemy z elementami objętymi szybkim skanowaniem.

 **OSTRZEŻENIE: Podczas testu obciążenia ekran może migać, a korzystanie z komputera może być niemożliwe.**

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Rozwiązywanie problemów**.
2. Kliknij opcję **Rozwiązywanie problemów z moim komputerem**, a następnie kliknij **Chcę przeskanować cały komputer**.
3. Kliknij przycisk **Rozpocznij**.
Wyświetlony zostanie komunikat z prośbą o zapisanie plików i zamknięcie wszystkich aplikacji.
4. Po zapisaniu plików i zamknięciu wszystkich aplikacji kliknij przycisk **OK**, aby rozpocząć test.

Podczas testu nazwa bieżącego zadania jest wyświetlana powyżej kafelków, a stan postępu jest wyświetlany na kafelku **Skanowanie sprzętu**.

Wyniki

- W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, kafelki optymalizacji zostaną wyłączone oraz wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania](#).
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie, a kafelki optymalizacji są wyłączone. Aby włączyć kafelki, kliknij przycisk **OK**.

Optymalizacja komputera

Narzędzie SupportAssist pomaga w optymalizacji systemu, uruchamiając serię testów diagnostycznych w celu wykrycia modyfikacji plików i ustawień komputera. Optymalizacje wprowadzone za pomocą narzędzia SupportAssist pomagają zwiększyć szybkość systemu, dostępne miejsce do magazynowania i stabilność przez:

- Czyszczenie plików tymczasowych
- Dopasowywanie wydajności komputera
- Optymalizacja sieci
- Usuwanie wirusów, złośliwego oprogramowania i potencjalnie niepożądanych programów (PUP)

Czyszczenie plików

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist usuwa z komputera zbędne pliki, foldery tymczasowe oraz inne niepotrzebne zasoby.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Wyczyść pliki** kliknij opcję **Uruchom teraz**.

W trakcie optymalizacji nazwa bieżącego zadania jest wyświetlana powyżej kafelków, a postęp skanowania jest wyświetlany na kafelku.

 **OSTRZEŻENIE: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji wprowadzone zmiany nie są odwracane.**

Wyniki


Ilość zaoszczędzonego miejsca na dysku jest widoczna na kafelku **Wyczyść pliki**, na **stronie głównej** oraz w **Historii**.

Dostrój wydajność

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist dostosowuje ustawienia zasilania, rejestr i alokację pamięci w celu maksymalizacji szybkości przetwarzania.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Optymalizuj wydajność** kliknij opcję **Uruchom**.

W trakcie optymalizacji nazwa bieżącego zadania jest wyświetlana powyżej kafelków, a postęp skanowania jest wyświetlany na kafelku.

 **OSTRZEŻENIE: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji wprowadzone zmiany nie są odwracane.**

Wyniki

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.

Optymalizuj sieć

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist aktualizuje ustawienia komputera, aby zapewnić wydajne i niezawodne działanie sieci.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Optymalizuj sieć** kliknij opcję **Uruchom**.

W trakcie optymalizacji nazwa bieżącego zadania jest wyświetlana powyżej kafelków, a postęp skanowania jest wyświetlany na kafelku.

 **OSTRZEŻENIE: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji wprowadzone zmiany nie są odwracane.**


Wyniki


Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.


Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist izoluje i usuwa pliki zainfekowane przez wirusy i złośliwe oprogramowanie, aby zachować bezpieczeństwo komputera. Wykrywa także i usuwa potencjalnie niepożądane programy zainstalowane na komputerze.

 **UWAGA:** Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania jest dostępna tylko w przypadku komputerów z aktywnym planem obsługi ProSupport Plus, Premium Support Plus lub Dell Software Support.


 **UWAGA:** Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania jest dostępna na komputerach z aktywnym planem obsługi ProSupport Plus lub Premium Support Plus.

 **UWAGA:** Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępne w niektórych regionach, na przykład w Chinach.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** kliknij opcję **Uruchom**.

W trakcie optymalizacji nazwa bieżącego zadania jest wyświetlana powyżej kafelków, a postęp skanowania jest wyświetlany na kafelku.

 **OSTRZEŻENIE: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji wprowadzone zmiany nie są odwracane.**

Wyniki

- Liczba usuniętych wirusów i złośliwego oprogramowania zostanie wyświetlona na kafelku **Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania**, na **stronie głównej** i na stronie **Historia**.
- W przypadku wykrycia na komputerze potencjalnie niepożądanych programów ich liczba jest wyświetlana na kafelku **Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania**. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz [Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów](#).

Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów


Wymagania

Musisz zalogować się na koncie administratora.

Informacje na temat zadania


Potencjalnie niepożądane programy (PUP) to programy instalowane w tle podczas instalowania innych aplikacji. Ich obecność może negatywnie wpływać na wydajność komputera lub powodować wyświetlanie niepożądanych reklam.

Narzędzie SupportAssist wykrywa potencjalnie niepożądane programy obecne w systemie podczas ręcznie inicjowanego lub zautomatyzowanego skanowania w poszukiwaniu wirusów i złośliwego oprogramowania. W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku wyświetlana jest czerwona ikona **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** oraz liczba wykrytych programów. Możesz przejrzeć i usunąć potencjalnie niepożądane programy wykryte na komputerze.

 **UWAGA:** W przypadku ich wykrycia podczas zautomatyzowanego skanowania wyświetlane jest powiadomienie. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz [Powiadomienia](#).

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist.
2. Na kafelku **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** kliknij opcję **Wyświetl**.
Zostanie wyświetlona strona ze szczegółami potencjalnie niepożądanych programów.

 **UWAGA:** Domyślnie zaznaczone są wszystkie potencjalnie niepożądane programy. Możesz zapoznać się z listą potencjalnie niepożądanych programów i odznaczyć te, których nie chcesz usuwać z komputera.
3. Opcjonalnie aby wyświetlić więcej informacji o potencjalnie niepożądanym programie, wybierz opcję **Kliknij tutaj, aby uzyskać więcej informacji**.
4. Kliknij przycisk **Usuń**, a następnie przycisk **Potwierdź**.
Zaznaczone programy zostaną usunięte z komputera.
5. Kliknij przycisk **OK**.

Wyniki


Liczba potencjalnie niepożądanych programów, które zostały usunięte, jest wyświetlana na **stronie głównej** oraz na stronie **Historia**.

Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu


Informacje na temat zadania

Przeprowadź pełne skanowanie komputera w celu wykrycia problemów ze sprzętem, wymaganych optymalizacji oraz dostępnych aktualizacji sterowników i aplikacji Dell zainstalowanych w systemie.


Kroki


1. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij przycisk **Uruchom teraz**.
 - Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij , a następnie polecenie **Uruchom wszystko**.

W trakcie optymalizacji nazwa bieżącego zadania jest wyświetlana powyżej kafelków, a postęp skanowania jest wyświetlany na kafelku.


 **OSTRZEŻENIE:** W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji wprowadzone zmiany nie są odwracane.

 - W przypadku niewykrycia problemów i braku dostępnych aktualizacji odpowiedni komunikat będzie wyświetlany na poszczególnych kafelkach. Ilość oszczędzonego miejsca na dysku twardym oraz liczba usuniętych wirusów lub złośliwego oprogramowania będą wyświetlane na **stronie głównej**.
 - Jeśli w czasie skanowania zostaną wykryte dostępne aktualizacje, ich typ i liczba wyświetlą się na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania**. Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji, zobacz [Instalowanie aktualizacji sterowników](#).
 - W przypadku wykrycia problemu ze sprzętem, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania](#).
 - W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, a po zakończeniu wszystkich zadań skanowania na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie.

 **UWAGA:** Typ powiadomienia na kafelku zależy od istotności problemu ze sprzętem. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz [Powiadomienia](#). Aby ukryć powiadomienie o problemach, kliknij przycisk **OK**.
 - W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** wyświetlone zostanie powiadomienie. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz [Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów](#).

 **UWAGA:** Na stronie **Historia** wyświetlane są szczegóły wszystkich zadań skanowania i optymalizacji przeprowadzonych w systemie.

2. Jeśli problem nie ustąpi, kliknij przycisk **Nadal potrzebuję pomocy**, aby ręcznie utworzyć zgłoszenie serwisowe.

 **UWAGA:** Możliwość ręcznego tworzenia zgłoszeń serwisowych jest dostępna tylko dla komputerów z aktywnymi planami obsługi Premium Support, ProSupport, Premium Support Plus lub ProSupport Plus.


Wyświetlona zostanie strona zgłoszenia serwisowego. Aby uzyskać instrukcje na temat ręcznego tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych](#).

Omówienie usługi asystenta wirtualnego

Dostępny na każdej stronie asystent wirtualny umożliwi rozwiązywanie problemów z komputerem (takich jak wolne działanie lub problemy sprzętowe) lub czat z agentem pomocy technicznej firmy Dell. Aby rozwiązać problem, asystent wirtualny może poprosić o zaktualizowanie sterowników, przeprowadzenie optymalizacji lub utworzenie zgłoszenia serwisowego.


Na podstawie kluczowych słów i zwrotów wpisywanych przez użytkownika w rozmowie asystent wirtualny ustala jego zamiary i udostępnia łącza do artykułów z bazy wiedzy i samouczków wideo lub podaje instrukcje rozwiązywania problemów. Jeśli asystent wirtualny nie jest w stanie zrozumieć użytkownika, wyświetla różne kategorie problemów, które mogą występować na komputerze. Po wybraniu kategorii zostaną wyświetlone powiązane z nią łącza i opcje rozwiązywania problemów. Jeśli nie uda się rozwiązać problemu, asystent połączy Cię z agentem pomocy technicznej firmy Dell.

Na stronie **Historia** można wyświetlić zapisy dotychczasowych rozmów, szczegóły wykonanych czynności oraz sprawdzić stan zgłoszenia serwisowego.

 **UWAGA:** Obecnie asystent wirtualny jest dostępny tylko w niektórych krajach i językach.


Asystent umożliwi rozwiązywanie następujących problemów z komputerem lub jego elementami:

- Problemy z dźwiękiem
- Karta
- Bateria
- Wyświetlacz
- Hałas wentylatora
- Mikrofon
- Aktywacja pakietu Microsoft Office
- Wydajność komputera

Aby skorzystać z asystenta wirtualnego, kliknij ikonę  w prawym dolnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij przycisk **Rozpocznij czat**.

Tworzenie zgłoszenia serwisowego

Narzędzie SupportAssist pomaga w proaktywnym i okresowym monitorowaniu komputera pod kątem problemów ze sprzętem lub oprogramowaniem. W przypadku wykrycia problemu w komputerze narzędzie SupportAssist umożliwia utworzenie zgłoszenia serwisowego dla pomocy technicznej firmy Dell. W zależności od planu obsługi komputera narzędzie SupportAssist może także automatycznie tworzyć zgłoszenia serwisowe w przypadku wystąpienia problemów.

 **UWAGA:** Funkcja automatycznego tworzenia zgłoszeń serwisowych nie jest dostępna na komputerach, których gwarancja wygasła.

Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania




Wymagania

Na komputerach z zainstalowanym systemem operacyjnym o numerze kompilacji 16299 lub wyższym musisz mieć uprawnienia administratora. Aby dowiedzieć się, jak sprawdzić numer kompilacji systemu operacyjnego zainstalowanego w komputerze, odwiedź sekcję [Często zadawane pytania](#).



Informacje na temat zadania

Jeśli konieczne jest utworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu za pomocą skanowania ręcznego lub automatycznego, kafelki optymalizacji komputera i łącza do rozwiązywania problemów ze sprzętem są wyłączone na stronie **Rozwiązywanie problemów**. Jeśli interfejs narzędzia SupportAssist będzie zminimalizowany podczas skanowania, na kafelku **Skanowanie sprzętu** będzie wyświetlane powiadomienie. Jeśli interfejs narzędzia SupportAssist będzie otwarty, wyświetlona zostanie strona ze szczegółami problemu.

Kroki

- Otwórz narzędzie SupportAssist.
- Kliknij opcję **Napraw teraz**.
 -  **UWAGA:** Jeśli nie masz uprawnień administratora na komputerze ani nie został utworzony profil SupportAssist, pojawi się odpowiedni komunikat. Musisz zalogować się do komputera jako administrator, utworzyć profil, a następnie spróbować ponownie.
 -  **UWAGA:** Jeśli na kafelku wyświetlana jest , możesz kliknąć przycisk **OK** i utworzyć zgłoszenie techniczne później. Jeśli klikniesz przycisk **OK**, kafelki optymalizacji systemu i łącza na stronie **Rozwiązywanie problemów** zostaną włączone.

Zostanie wyświetlona strona szczegółów problemu.

-  **UWAGA:** Po wygaśnięciu planu obsługi w przypadku systemów XPS, Inspiron i Alienware w niektórych krajach wyświetlane jest łącze do zakupu elementu sprzętowego.
- Kliknij przycisk **Dalej**.
 - Jeśli narzędzie SupportAssist nie jest w stanie połączyć się z Internetem, wyświetlany jest odpowiedni komunikat. Możesz kliknąć łącza rozwiązywania problemów wyświetlone poniżej komunikatu o błędzie, aby rozwiązać ten problem i spróbować ponownie.
 - Jeśli nie masz profilu SupportAssist, wyświetlona zostanie strona **Zaloguj się** pozwalająca na użycie konta firmy Dell. Aby kontynuować, utwórz profil SupportAssist i kliknij przycisk **Zakończ**.
 - Jeśli masz już profil SupportAssist, wyświetlone zostaną dane kontaktowe i dane do wysyłki. Aby zaktualizować dane kontaktowe i dane do wysyłki, kliknij przycisk **Edytuj**, wprowadź niezbędne zmiany i kliknij przycisk **Zakończ**.
 -  **UWAGA:** Jeśli nie masz uprawnień administratora w systemie, nie możesz edytować danych kontaktowych ani adresu do wysyłki.
- Na stronie podsumowania problemu kliknij przycisk **Gotowe**.
 -  **UWAGA:** Możesz wyświetlać szczegóły i śledzić stan zgłoszenia serwisowego na stronie **Historia**.

Wyświetlony zostanie widok kafelków **strony głównej**, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** będzie widoczny stan **Zgłoszenie serwisowe otwarte**.

Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych

Informacje na temat zadania

W zależności od planu obsługi komputera możesz ręcznie utworzyć zgłoszenie serwisowe dotyczące problemów, które nie zostały wykryte przez narzędzie SupportAssist. Aby uzyskać informacje na temat możliwości narzędzia SupportAssist dostępnych w ramach różnych planów serwisowych, zobacz [Funkcje narzędzia SupportAssist](#) i [plany obsługi firmy Dell](#).

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Uzyskaj pomoc**.
2. Kliknij przycisk **Otwórz zgłoszenie serwisowe**.
 - Jeśli zadania skanowania i optymalizacji narzędzia SupportAssist nie zostały przeprowadzone w ciągu ostatnich 24 godzin, wszystkie zadania skanowania rozpoczną się automatycznie. Jeśli w komputerze zostanie wykryty problem, skanowanie zostanie zatrzymane oraz zostanie wyświetlony szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania](#).
 - Jeśli zadania skanowania i optymalizacji narzędzia SupportAssist zostały przeprowadzone w ciągu ostatnich 24 godzin, wyświetlona zostanie strona zgłoszenia serwisowego.
 - Jeśli jednak powiadomienie o problemie sprzętowym jest już widoczne na **stronie głównej**, wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania](#).
 - Jeśli nie masz uprawnień administratora na komputerze ani nie został utworzony profil SupportAssist, pojawi się odpowiedni komunikat. Musisz zalogować się do komputera jako administrator, utworzyć profil, a następnie spróbować ponownie.
3. Jeśli zostanie wyświetlona strona zgłoszenia serwisowego:
 - a. Z listy **Wybierz kategorię** wybierz kategorię problemu.
 - b. Wprowadź opis problemu.
 - c. Kliknij przycisk **Dalej**.
 - Jeśli nie masz profilu SupportAssist, wyświetlona zostanie strona **Zaloguj się** pozwalająca na użycie konta firmy Dell. Aby kontynuować, utwórz profil SupportAssist i kliknij przycisk **Zakończ**.
 - Jeśli masz już profil SupportAssist, wyświetlone zostaną dane kontaktowe i dane do wysyłki. Aby zaktualizować dane kontaktowe i dane do wysyłki, kliknij przycisk **Edytuj**, wprowadź niezbędne zmiany i kliknij przycisk **Zakończ**.
 - UWAGA:** Jeśli nie masz uprawnień administratora w systemie, nie możesz edytować danych kontaktowych ani adresu do wysyłki.
4. Na stronie podsumowania problemu kliknij przycisk **Gotowe**.
 - UWAGA:** Możesz wyświetlać szczegóły i śledzić stan zgłoszenia serwisowego na stronie **Historia**.

Wyświetlony zostanie widok kafelków **strony głównej**, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** będzie widoczny stan **Zgłoszenie serwisowe otwarte**.

Strona szczegółów problemu

W poniższej tabeli przedstawiono informacje wyświetlane na stronie szczegółów problemu:

Tabela 10. Strona szczegółów problemu

Informacje	Opis
Kod Service Tag	Unikatowy identyfikator komputera. Kod Service Tag to identyfikator alfanumeryczny.
Gwarancja	Plan obsługi i data jego wygaśnięcia.
Problem	Szczegóły dotyczące problemu, dla którego utworzono zgłoszenie serwisowe
Rozwiązanie	Zalecane rozwiązanie.
Chcę uzyskać pomoc na miejscu UWAGA: Ta opcja jest dostępna wyłącznie w wybranych regionach i jest wyświetlana tylko w przypadku systemów	Zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby pracownik pomocy technicznej firmy Dell odwiedził Twoją lokalizację w celu wymiany części.

Tabela 10. Strona szczegółów problemu (cd.)

Informacje	Opis
z aktywnym planem obsługi Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport lub ProSupport Plus.	

Strona podsumowania problemu

W poniższej tabeli przedstawiono informacje wyświetlane na stronie podsumowania problemu:

Tabela 11. Strona podsumowania problemu

Informacje	Opis
Kod Service Tag	Unikatowy identyfikator komputera. Kod Service Tag to identyfikator alfanumeryczny.
Gwarancja	Plan obsługi i data jego wygaśnięcia.
Problem	Szczegóły dotyczące problemu, dla którego utworzono zgłoszenie serwisowe
Zgłoszenie serwisowe nr	Numer zgłoszenia serwisowego dla tego problemu

Części możliwe do wysłania


Gdy narzędzie SupportAssist wykryje problem w komputerze, części zamienne mogą zostać wysłane do Ciebie automatycznie (w zależności od wybranego planu serwisowego firmy Dell).

Poniżej przedstawiono listę części, które mogą być wysłane automatycznie:

- Dysk twardy
- Moduł pamięci
- Napęd optyczny
- Klawiatura
- Mysz
- Bateria
- Karta graficzna

Rozwiązywanie problemów — przegląd

Strona **Rozwiązywanie problemów** umożliwia rozwiązywanie problemów z połączeniami sieciowymi i wydajnością komputera. Umożliwia również wykrywanie problemów ze sprzętem w komputerze i zawiera łącza do samouczków wideo w celu rozwiązywania typowych problemów ze sprzętem i oprogramowaniem. Dostępne łącza do rozwiązywania problemów zależą od typu konta użytkownika. Aby uzyskać instrukcje umożliwiające sprawdzenie typu konta użytkownika, zapoznaj się z dokumentacją systemu operacyjnego na stronie <https://support.microsoft.com/>.

 **UWAGA:** Jeśli zostanie wykryty problem ze sprzętem lub dla problemu sprzętowego zostanie utworzone zgłoszenie serwisowe, łącza na stronie Rozwiązywanie problemów zostaną wyłączone.

Jeśli komputer działa pod kontrolą systemu operacyjnego Windows 10, strona **Rozwiązywanie problemów** umożliwia również skonfigurowanie następujących ustawień:

- Konto Microsoft Office
- Automatyczne aktualizacje systemu Windows
- Konto e-mail
- Drukarka
- Strona główna przeglądarki
- Tapeta pulpitu
- Ustawienia automatycznego aktualizowania aplikacji, aktywnych kafelków oraz autoodtwarzania wideo w usłudze Microsoft Store

Omówienie strony Historia

Na stronie **Historia** wyświetlane są informacje o zdarzeniach i działaniach narzędzia SupportAssist, takich jak optymalizacje oprogramowania, zadania rozwiązywania problemów, aktualizacje sterowników, skanowanie sprzętu, konwersacje z asystentem wirtualnym i inne. Informacje dotyczące czynności wykonywanych w ciągu ostatnich 90 dni w kolejności chronologicznej.


Na stronie **Historia** znajdują się łącza umożliwiające wyświetlanie zapisanych czatów z asystentem wirtualnym oraz sprawdzenie stanu zgłoszeń serwisowych w Internecie. Wyświetlane są również łącza do punktów przywracania utworzonych podczas aktualizacji sterowników.

Domyślnie wyświetlane są informacje o zdarzeniach i działaniach, które miały miejsce w bieżącym tygodniu. Można także przeglądać szczegóły określonego dnia lub całego miesiąca. Za pomocą listy **Wybierz widok historii** można wyświetlić szczegóły określonego typu zdarzenia lub aktywności.

W zależności od planu obsługi serwisowej komputera wyświetli się liczba zainstalowanych aktualizacji sterowników, zaoszczędzone miejsce na dysku twardym oraz liczba usuniętych wirusów lub złośliwych programów.


Uzyskiwanie pomocy technicznej

Narzędzie SupportAssist umożliwia kontaktowanie się z agentami pomocy technicznej firmy Dell przez telefon, czat i media społecznościowe. Strona **Uzyskaj pomoc techniczną** zawiera opcje pomocy i wsparcia technicznego dostępne dla Twojego komputera. Dostępne opcje pomocy i wsparcia różnią się w zależności od regionu oraz planu obsługi komputera. Aby uzyskać informacje o opcjach pomocy i obsługi technicznej w ramach różnych planów, zobacz [Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell](#).

 **UWAGA:** Jeśli połączenie z Internetem jest niedostępne, wyświetlane są tylko numery kontaktowe pomocy technicznej Dell dla danego regionu.


W poniższej tabeli opisano funkcje pomocy i wsparcia technicznego wyświetlane na stronie **Uzyskaj pomoc techniczną**.


Tabela 12. Strona Uzyskaj pomoc techniczną

Funkcja	Opis
Lokalizator centrów serwisowych przyjmujących produkty¹	Możesz wyszukać najbliższe autoryzowane centrum serwisowe firmy Dell na podstawie kodu pocztowego, miejscowości lub obszaru administracyjnego.
Zadzwoń do nas¹	W zależności od regionu możesz skontaktować się z pomocą techniczną firmy Dell przy użyciu wyświetlanych numerów kontaktowych.
Połącz się z mediami społecznościowymi	Kontakt z pomocą techniczną Dell za pośrednictwem mediów społecznościowych, takich jak WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger lub Line — w zależności od regionu.
Otwórz zgłoszenie serwisowe	Ręcznie utwórz zgłoszenie serwisowe dotyczące problemu ze sprzętem lub oprogramowaniem. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych .
Pozwól nam pracować zdalnie na Twoim komputerze	Ta funkcja umożliwia agentowi pomocy technicznej zdalny dostęp do komputera i sterowanie nim w celu rozwiązania problemów. Aby uzyskać instrukcje na temat uruchomienia sesji, zobacz Zezwolenie na zdalne rozwiązywanie problemów przy użyciu usługi RemoteAssist .
Wyślij pliki do pomocy technicznej	Wyślij do pomocy technicznej firmy Dell pliki opisujące problem w komputerze lub wyślij pliki, których wymagają agenci pomocy technicznej.  UWAGA: Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB. Aby uzyskać informacje na temat wysyłania plików do zespołu pomocy technicznej Dell, zobacz Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell . Aby uzyskać informacje na temat wysyłania plików dziennika aktywności komputera do zespołu pomocy technicznej Dell, zobacz Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell .
Więcej zasobów na stronie Dell.com	Kliknij łącze, aby wyświetlić więcej informacji dotyczących Twojego komputera.

¹ Te informacje są zawsze wyświetlane w języku odpowiednim dla kraju lub regionu, w którym zakupiono komputer.

Asystent wirtualny umożliwia rozwiązywanie problemów z komputerem, przeprowadzanie optymalizacji lub czat z agentem pomocy


technicznej firmy Dell. Aby skorzystać z asystenta wirtualnego, kliknij ikonę  w prawym dolnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij przycisk **Rozpocznij czat**.


 **UWAGA:** Obecnie asystent wirtualny jest dostępny tylko w niektórych krajach i językach.

Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell

Informacje na temat zadania

Na prośbę agenta działu pomocy technicznej firmy Dell możesz wysłać pliki z opisem problemu z komputerem lub wszelkie inne pliki, o które poprosi agent. Obsługiwane są pliki w formatach ZIP, RAR, TXT, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOCX, DOC, ODT, PDF, XLS i XLSX.

 **UWAGA:** Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB.

 **UWAGA:** Możesz wysłać maksymalnie trzy pliki dziennie. Jeśli wysyłasz kilka plików, możesz skompresować je do formatu .zip i wysłać archiwum ZIP.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Uzyskaj pomoc**.
2. W prawym okienku kliknij pozycję **Prześlij pliki**.
3. W oknie **Przesyłanie plików** kliknij przycisk **Prześlądj** i wybierz odpowiedni plik, a następnie kliknij **Prześlij**.

Wyniki

Po wysłaniu pliku wyświetlona zostanie  i wiadomość **Przesyłanie pliku powiodło się**.

Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell

Informacje na temat zadania

Wyślij pliki dzienników aktywności komputera do zespołu pomocy technicznej Dell, jeśli potrzebuje tego agent serwisowy.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Uzyskaj pomoc**.
2. W prawym okienku kliknij pozycję **Prześlij plik dziennika**.

Wyniki

Po wysłaniu pliku wyświetlona zostanie  i wiadomość **Przesyłanie pliku powiodło się**.

Zdalne rozwiązywanie problemów

Agent pomocy technicznej firmy Dell może potrzebować dostępu do Twojego systemu w celu rozwiązania problemu. Możesz zezwolić mu na pełną zdalną kontrolę nad komputerem lub tylko na zdalne inicjowanie operacji skanowania. Jeśli nie przekażesz agentowi pełnej kontroli nad komputerem, będzie on mógł tylko skanować i instalować aktualizacje sterowników oraz uruchamiać skanowanie sprzętu.

Aby zezwolić agentowi pomocy technicznej firmy Dell na zdalne sterowanie komputerem w pełnym zakresie, zobacz [Zezwalanie na zdalne rozwiązywanie problemów przy użyciu usługi RemoteAssist](#).

Aby zezwolić agentowi pomocy technicznej firmy Dell tylko na skanowanie i instalowanie aktualizacji sterowników na komputerze, zobacz [Zezwalanie na rozwiązywanie problemów w ramach Pomocy zdalnej](#).

Zezwalanie na zdalne rozwiązywanie problemów przy użyciu usługi RemoteAssist

Wymagania

- Musisz zalogować się na koncie administratora.

- Agent pomocy technicznej Dell musi zainicjować w Twoim systemie zdalną sesję pomocy.

UWAGA: Jeśli uruchomione jest ręcznie zainicjowane skanowanie w poszukiwaniu sterowników, skanowanie sprzętu bądź optymalizowanie systemu, agent pomocy technicznej nie będzie mógł rozpocząć sesji zdalnej.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Uzyskaj pomoc**.
2. W prawym okienku kliknij opcję **Rozpocznij zdalną sesję**.
3. Przeczytaj i zaakceptuj postanowienia na stronie z **warunkami korzystania z usługi Dell RemoteAssist**, a następnie kliknij przycisk **Zakończ**.

Agent pomocy technicznej może teraz zdalnie uzyskać dostęp do Twojego komputera i rozwiązać problem.

Zezwalanie na rozwiązywanie problemów w ramach Pomocy zdalnej

Wymagania

- Musisz zalogować się na koncie administratora.
- Agent pomocy technicznej Dell musi zainicjować w Twoim systemie zdalną sesję pomocy.
- Na komputerze nie należy korzystać z aplikacji w trybie pełnoekranowym lub trybie prezentacji.
- Nie należy wyłączać powiadomień usługi SupportAssist.


UWAGA: Jeśli uruchomione jest ręcznie zainicjowane skanowanie w poszukiwaniu sterowników, skanowanie sprzętu bądź optymalizowanie systemu, agent pomocy technicznej nie będzie mógł rozpocząć zdalnej sesji pomocy.

Kroki

1. Kliknij powiadomienie **Pomoc zdalna przez TechSupport** wyświetlone w Centrum akcji systemu Windows.
Zostanie wyświetlona strona z **warunkami korzystania z usługi Dell RemoteActions**. Warunki nie zostaną wyświetlone, jeśli w ciągu ostatnich dwóch godzin miała miejsce sesja pomocy zdalnej.
2. Przeczytaj i zaakceptuj warunki, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
Agent pomocy technicznej może teraz przeskanować i zainstalować aktualizacje sterowników lub rozpocząć skanowanie sprzętu. W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, kafelki optymalizacji zostaną wyłączone oraz wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz [Tworzenie zgłoszenia serwisowego dotyczącego problemu wykrytego podczas skanowania](#).

Czekamy na uwagi i opinie

Gdy zamykasz interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist po zakończeniu działania, pojawia się opcja ankiety na temat Twojej ogólnej opinii o narzędziu SupportAssist dla komputerów domowych.

 **UWAGA:** Opcja ankiety jest obecnie dostępna tylko w niektórych modelach komputerów i niektórych regionach.

Opinie pozostają poufne i pomagają firmie Dell w doskonaleniu produktów. Możesz przekazać swoją opinię po wykonaniu jednej z poniższych czynności w interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist:

- Skanowanie komputera
- Optymalizacja komputera
- Instalacja aktualizacji
- Rozwiązywanie problemów z komputerem

Jeśli chcesz pominąć ankietę, kliknij opcję **Innym razem** lub zamknij okno **Ankieta klienta SupportAssist**. Jeśli klikniesz opcję **Innym razem**, opcja ankiety nie będzie wyświetlana przez następnych 15 dni.

Aby przekazać ocenę w ankiecie, wybierz liczbę gwiazdek, a następnie kliknij przycisk **Wyślij**. Jeśli wybierzesz trzy lub mniej gwiazdek, pojawi się opcja zaproponowania ulepszeń. Wprowadź swoje propozycje w polu **Jak możemy ulepszyć tę funkcję?**, a następnie kliknij przycisk **Wyślij**.

Po wypełnieniu ankiety możliwość jej ponownego wypełnienia pojawia się dopiero po 90 dniach, gdy znowu wykonasz jedną z wymienionych wcześniej czynności w interfejsie użytkownika narzędzia SupportAssist.

Często zadawane pytania

1. Jak sprawdzić numer kompilacji systemu operacyjnego zainstalowanego na komputerze?

Wykonaj następujące czynności:

- a. Wyszukaj i otwórz aplikację **Uruchom**.
- b. Wpisz **winver** i kliknij **OK**.

Wyświetlony zostanie numer kompilacji systemu, np. „kompilacja systemu operacyjnego 15063.1266”.

2. Jak mogę sprawdzić, czy narzędzie SupportAssist jest zainstalowane na komputerze?

Aby upewnić się, że narzędzie SupportAssist zostało zainstalowane, wykonaj następujące czynności:

- a. Przejdź do sekcji **Panel sterowania > Programy > Programy i funkcje**.
- b. Sprawdź, czy na liście programów występuje pozycja **Dell SupportAssist**.

Jeśli narzędzia Dell SupportAssist nie ma na liście programów, należy je ręcznie zainstalować. Zobacz [Instalacja narzędzia Dell SupportAssist dla komputerów domowych](#).

3. Jak mogę wyłączyć powiadomienia narzędzia SupportAssist?

Aby uzyskać instrukcje na temat wyłączenia powiadomień narzędzia SupportAssist, patrz [Wyłączenie powiadomień narzędzia SupportAssist](#).

4. Czy mogę zaplanować skanowanie sprzętu?

Tak, możesz zaplanować skanowanie sprzętu. Aby uzyskać instrukcje na temat planowania zadań skanowania sprzętu, patrz [Zaplanuj automatyczne skanowanie i optymalizacje](#).

5. Jak można edytować dane kontaktowe i informacje o wysyłce?

Aby uzyskać instrukcje na temat aktualizowania danych kontaktowych i danych do wysyłki, patrz [Aktualizacja danych kontaktowych i do wysyłki](#).

6. Przypadkowo anulowano powiadomienie o awarii. Jak i gdzie mogę uzyskać ponownie powiadomienie, aby wyświetlić szczegółowe informacje o awarii?

Anulowane powiadomienie zostanie wyświetlone ponownie po upływie sześciu godzin lub po ponownym uruchomieniu komputera.

7. Czy mogę zmienić dane kontaktowe i informacje o wysyłce podczas tworzenia zgłoszenia serwisowego?

Tak, możesz zmienić dane kontaktowe i informacje o wysyłce podczas tworzenia zgłoszenia serwisowego.

8. Dlaczego należy wprowadzić informacje o wysyłce dla problemu z częścią niepodlegającą wysyłce?

Po analizie, jeśli awaria sprzętowa zostanie zidentyfikowana jako główna przyczyna problemu, adres dostawy jest wykorzystywany do wysyłki części zamiennej. Jeżeli wprowadzono adres wysyłkowy podczas rejestracji narzędzia SupportAssist, zostanie on automatycznie pobrany i wyświetlony przed przesłaniem problemu.

9. Jakie języki obsługuje interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist?

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist obsługuje 24 języki. Obsługiwane języki to arabski, chiński (uproszczony), chiński (tradycyjny), czeski, duński, holenderski, angielski, fiński, francuski, francuski (kanadyjski), niemiecki, grecki, hebrajski, węgierski, włoski, japoński, koreański, norweski, polski, portugalski (brazylijski), rosyjski, hiszpański, szwedzki i turecki. Aby uzyskać instrukcje na temat zmiany ustawień językowych, patrz [Zmiana ustawień językowych](#).

10. Mam zainstalowane narzędzie SupportAssist na komputerze, ale nie mogę go otworzyć. Jaka może być przyczyna?

Usługa SupportAssist wymaga portu 5700 w celu otwarcia interfejsu narzędzia SupportAssist. Jeśli inna aplikacja korzysta z tego portu, narzędzie SupportAssist nie zostanie otwarte na komputerze. Upewnij się, że żadna inna aplikacja nie korzysta z tego portu, a następnie ponów próbę uruchomienia narzędzia SupportAssist.

11. Jak sprawdzić, czy inna aplikacja używa portu 5700?

Wykonaj następujące czynności:

- a. Wyszukaj i otwórz aplikację **Usługi**.
- b. W prawym okienku kliknij pozycję **Dell SupportAssist**.
- c. W lewym okienku kliknij opcję **Zatrzymaj**.

- d. W menu programów wyszukaj i otwórz aplikację **Wiersz polecenia**.
- e. Wpisz `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` i naciśnij klawisz Enter.
 - Jeśli żadna aplikacja nie używa portu 5700, nie są wyświetlane żadne wyniki.
 - Jeśli inna aplikacja korzysta z portu 5700, wyświetlany jest numer portu i status **LISTENING**.
- f. Uruchom ponownie usługę **Dell SupportAssist**.

12. Otwieranie narzędzia SupportAssist zajmuje dużo czasu. Co należy zrobić?

Jeśli otwieranie narzędzia SupportAssist trwa zbyt długo, uruchom ponownie usługę SupportAssist. Wykonaj następujące czynności:

- a. Wyszukaj i otwórz aplikację **Usługi**.
- b. W prawym okienku kliknij pozycję **Dell SupportAssist**.
- c. W lewym okienku kliknij opcję **Zatrzymaj**, a następnie **Uruchom ponownie**.

13. Napotkano problem sprzętowy na komputerze. Dlaczego nie został wykryty przez narzędzie SupportAssist?

Jeśli nie wykryto problemu sprzętowego, upewnij się, że usługi SupportAssist są uruchomione na komputerze. Aby upewnić się, że usługi SupportAssist są uruchomione:

- a. Wyszukaj i otwórz aplikację **Usługi**.
- b. Sprawdź, czy dla następujących usług w komputerze jest wyświetlany stan **Działa**:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support

14. Gdzie mogę sprawdzić szczegóły optymalizacji przeprowadzonych na komputerze podczas zaplanowanych lub ręcznych zadań optymalizacji?

Narzędzie SupportAssist przechowuje szczegóły wszystkich zadań i zdarzeń, które miały miejsce w ciągu ostatnich 90 dni. Możesz wyświetlić szczegółowe informacje z wybranego miesiąca, tygodnia lub dnia na stronie **Historia**.

15. Dlaczego narzędzie SupportAssist potrzebuje więcej czasu na przeprowadzenie optymalizacji niż wskazano na kafelku?

Czas widoczny na kafelkach optymalizacji komputera jest jedynie szacowaną wartością opartą na konfiguracji komputera. Rzeczywisty czas potrzebny na wykonanie optymalizacji może różnić się od wartości oszacowanej.

16. Po kliknięciu polecenia Uruchom sesję DellConnect i zaakceptowaniu regulaminu agent pomocy technicznej nie może uzyskać zdalnego dostępu do mojego komputera. Co należy zrobić?

Poproś agenta pomocy technicznej o rozłączenie bieżącej sesji i zainicjowanie nowej sesji usługi DellConnect.

17. Dlaczego po kliknięciu polecenia „Uruchom sesję” wyświetlany jest komunikat informujący o braku aktywnej sesji Dell RemoteAssist?

Możesz rozpocząć sesję usługi Dell RemoteAssist tylko wtedy, gdy została ona zainicjowana przez agenta pomocy technicznej firmy Dell. Aby uniknąć tego błędu, kliknij przycisk **Rozpocznij sesję** po zainicjowaniu sesji.

18. Gdy wybieram kod Service Tag lub numer modelu komputera, wyświetlany jest komunikat „Nieznana gwarancja”. Dlaczego?

Komunikat **Nieznana gwarancja** może się wyświetlać z następujących powodów:

- Narzędzie SupportAssist nie ma połączenia z Internetem. Przejdź do strony **Rozwiązywanie problemów**, aby wyświetlić etapy rozwiązywania problemów z połączeniem internetowym.
- Komputer łączy się z Internetem przy użyciu serwera proxy. Upewnij się, że ustawienia serwera proxy zostały skonfigurowane w narzędziu SupportAssist. Patrz [Konfiguracja ustawień internetowych](#).
- Twój komputer może nie być objęty prawidłową gwarancją. Skontaktuj się z pomocą techniczną firmy Dell.

19. W trakcie optymalizacji narzędzie SupportAssist przestało działać. Co należy zrobić?

Zamknij i otwórz ponownie narzędzie SupportAssist, a następnie spróbuj ponownie uruchomić optymalizację. Jeśli problem będzie nadal występował, wykonaj poniższe czynności:

- a. Wyszukaj i otwórz aplikację **Usługi**.
- b. W prawym okienku kliknij pozycję **Dell SupportAssist**.
- c. W lewym okienku kliknij opcję **Zatrzymaj**, a następnie **Uruchom ponownie**.

20. Nie otrzymuję powiadomień o dostępności aktualizacji sterowników. Co należy zrobić?

Jeśli Twój plan obsługi wygaś, narzędzie SupportAssist nie wyświetla powiadomień o aktualizacjach sterowników dostępnych dla danego systemu. Musisz odnowić plan obsługi, aby otrzymywać powiadomienia o aktualizacjach sterowników.

21. Czy mogę zaktualizować system BIOS na komputerze z włączoną funkcją BitLocker?

Przed aktualizacją systemu BIOS zaleca się wyłączenie szyfrowania za pomocą funkcji BitLocker w komputerze.

22. Po przeprowadzeniu skanowania sprzętu na stronie Historia wyświetlany jest wynik Nieprawidłowa konfiguracja. Na kafelku Skanowanie sprzętu nie ma jednak żadnego powiadomienia. Dlaczego?

Jeśli narzędzie SupportAssist nie może zeskanować elementu podczas skanowania sprzętu, wyświetlany jest status **Nieprawidłowa konfiguracja**. Z tego powodu powiadomienie nie jest wyświetlane na kafelku **Skanowanie sprzętu**. Narzędzie SupportAssist przeskanuje element podczas następnego skanowania ręcznego lub automatycznego.

23. Gdzie mogę wyświetlić podsumowanie plików i ustawień, które zostały przeniesione przy użyciu narzędzia Dell Migrate?

Aby wyświetlić pliki i ustawienia, które zostały przeniesione podczas ostatniej sesji, przejdź do strony głównej narzędzia Dell Migrate, a następnie kliknij przycisk **Wyświetl podsumowanie**. Możesz również wyświetlić podsumowanie wszystkich plików i ustawień, które zostały przeniesione w ciągu ostatnich 90 dni, na stronie **Historia**.

24. Dlaczego program Dell Data Assistant wyświetla monit o skorzystanie z resetowania systemu Windows, gdy na komputerze jest zainstalowane narzędzie Dell SupportAssist OS Recovery?

Narzędzie Dell Data Assistant wyświetla monit o wymazanie komputera przy użyciu funkcji resetowania firmy Dell tylko wtedy, gdy na komputerze jest zainstalowane rozwiązanie Dell SupportAssist OS Recovery w wersji 5.3 lub nowszej. Jeśli na komputerze jest zainstalowana starsza wersja programu Dell SupportAssist OS Recovery, zostanie wyświetlony monit o użycie funkcji resetowania systemu Windows.

Usługa SupportAssist dla komputerów domowych — materiały

W tej sekcji zamieszczono informacje o dokumentacji oraz inne użyteczne łącza, które zawierają więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych.

Tabela 13. Usługa SupportAssist dla komputerów domowych — materiały

Spis treści	Zasoby	Przejdź do witryny
Minimalne wymagania, instalacja i cechy produktu	Podręcznik użytkownika narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych w wersji 3.10	Podręcznik użytkownika narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych
Nowe funkcje, ulepszenia, znane problemy i ograniczenia w aktualnej wersji	Informacje dotyczące wersji narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych — wersja 3.10	
Samouczki wideo, dzięki którym można dowiedzieć się więcej o funkcjach narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych	Narzędzie SupportAssist dla komputerów domowych — lista odtwarzania	YouTube
Pytania zadawane sobie nawzajem przez użytkowników narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych	Forum użytkowników	Społeczność użytkowników narzędzia SupportAssist dla komputerów domowych

Skontaktuj się z firmą Dell

Firma Dell oferuje kilka różnych form obsługi technicznej i serwisu, usług elektronicznych oraz telefonicznych. Dostępność produktów i usług jest zależna od kraju, regionu i produktu. Niektóre usługi mogą nie być dostępne w Twoim regionie. W przypadku braku aktywnego połączenia z Internetem informacje kontaktowe można znaleźć na fakturze, w dokumencie dostawy, na rachunku lub w katalogu produktów firmy Dell.

Kroki

1. Aby skontaktować się z działem sprzedaży, pomocy technicznej lub obsługi klienta firmy Dell:
 - a. Przejdź na stronę <https://www.dell.com/support>.
 - b. Wybierz swój kraj lub region z listy rozwijanej na dole strony.
 - c. Kliknij opcję **Skontaktuj się z pomocą techniczną** i wybierz odpowiednie łącze pomocy technicznej.
2. Aby znaleźć podręczniki i dokumenty:
 - a. Przejdź na stronę <https://www.dell.com/support>.
 - b. Kliknij opcję **Przełóż wszystkie produkty**.
 - c. Wybierz odpowiednią kategorię produktu, a następnie wybierz żądany produkt.
 - d. Aby wyświetlić lub pobrać podręczniki i dokumentację, kliknij kartę **Dokumentacja**.
Dostęp do instrukcji i dokumentów dotyczących narzędzi serwisowych można też uzyskać bezpośrednio tutaj: <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.