

SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية

دليل المستخدم لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

ملاحظة: تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك.

تنبيه: تشير كلمة "تنبيه" إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقد للبيانات وتُعلمك بكيفية تجنب المشكلة.

تحذير: تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث تلف بالممتلكات أو وقوع إصابة شخصية أو الوفاة.

جدول المحتويات

1 مقدمة	5
مميزات SupportAssist الرئيسية لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	5
الميزات الجديدة في هذا الإصدار	5
إمكانات SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S وخطط خدمة Dell	5
موارد إضافية	6
2 البدء في استخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	7
الحد الأدنى من متطلبات النظام	7
تغيير إعدادات اللغة	8
إنشاء ملف تعريف SupportAssist	8
إنشاء حساب Dell My Account جديد	8
سجل الدخول باستخدام حسابك على وسائل التواصل الاجتماعي	9
تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن	9
استخدام ملف تعريف SupportAssist مختلف	9
تفاصيل النظام	10
تكوين إعدادات الإنترنت	10
عمليات الفحص المجدولة	10
جدولة عمليات فحص الأجهزة	11
إعلامات SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S	11
إعلامات نافذة SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S	11
إعلامات مركز إجراءات Windows لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S	12
الشعارات في صفحة SupportAssist الرئيسية	12
تعطيل إعلانات SupportAssist	12
إلغاء تثبيت SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S	13
3 فحص أجهزة النظام	14
فحص مكون جهاز معين	14
تشغيل فحص سريع للأجهزة	14
تشغيل اختبار الإجهاد	15
إعلامات بجانب فحص الأجهزة	15
4 إنشاء طلب دعم باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	16
إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	16
إنشاء طلب دعم يدويًا باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	17
صفحة تفاصيل المشكلة	17
صفحة ملخص المشكلة	18
قطع الغيار القابلة للإرسال	18
5 نظرة عامة على استكشاف الأخطاء وإصلاحها في SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	19
6 النظرة العامة على السجل في SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	20
7 الحصول على الدعم باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S	21
إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell	21

22.....إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

23 8 الأسئلة المتداولة

مقدمة

يعمل SupportAssist على توفير الدعم التلقائي من Dell من خلال تحديد مشكلات الأجهزة على نظامك بشكل استباقي وتنبؤي. كما يتولى SupportAssist بشكل تلقائي عملية التواصل مع قسم الدعم الفني بشركة Dell. بناءً على خطة خدمة Dell، ينشئ SupportAssist أيضًا طلب الدعم تلقائيًا لمشكلات الأجهزة التي يتم كشفها. لمعرفة معلومات حول إمكانيات SupportAssist لمختلف خطط الخدمة، راجع **إمكانيات SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S وخطط الخدمة من Dell**.

يجمع SupportAssist معلومات النظام المطلوبة ويرسلها بأمان إلى الدعم الفني لشركة Dell. تمكّن البيانات التي تم جمعها شركة Dell من توفير تجربة دعم محسّنة تتسم بالفعالية والسرعة.

يوفر هذا المستند معلومات حول استخدام SupportAssist على الأنظمة التي تعمل بنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S. للحصول على معلومات حول تثبيت SupportAssist واستخدامه على الأنظمة التي تعمل بإصدار مختلف من نظام التشغيل Windows، راجع **"ليليل مستخدم Dell SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية"** المتوفر على www.dell.com/serviceabilitytools.

الموضوعات:

- ميزات SupportAssist الرئيسية لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S
- الميزات الجديدة في هذا الإصدار
- إمكانيات SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S وخطط خدمة Dell
- موارد إضافية

ميزات SupportAssist الرئيسية لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

- الاكتشاف التنبؤي والاستباقي للمشكلات والإعلام
- فحص أجهزة النظام يدويًا أو تلقائيًا لتحديد المشكلات.
- إنشاء طلب دعم تلقائيًا لمشكلة الجهاز التي تم اكتشافها في نظامك.
- إنشاء طلب دعم يدويًا لمشكلة في نظامك.
- إرسال الملفات إلى قسم الدعم الفني لشركة Dell.

① **ملاحظة:** تتنوع قدرات SupportAssist المتوفرة للنظام تبعًا لخطة خدمة Dell للنظام.

الميزات الجديدة في هذا الإصدار

إصلاحات الأمان والأخطاء.

إمكانيات SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S وخطط خدمة Dell

يكشف SupportAssist بشكل استباقي وتنبؤي عن مشكلات الأجهزة التي قد تطرأ على نظامك ويُعلمك بها. بناءً على خطة خدمة Dell الخاصة بك، يساعدك SupportAssist في أتمتة التواصل مع الدعم الفني لشركة Dell وتسهيله.

يلخص الجدول التالي إمكانيات SupportAssist للأنظمة التي تعمل بنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S ذات الخطط النشطة لخدمات Premium Support و ProSupport Plus، و Premium Support Plus:

جدول 1. إمكانيات SupportAssist وخطط خدمة Dell

خطط خدمة Dell					الوصف	إمكانيات SupportAssist
Premium Support Plus	ProSupport Plus	ProSupport	Premium Support	Basic		
✓	✓	✓	✓	✓	يمكنك جدولة معدل التكرار الذي بموجبه يجري SupportAssist عمليات فحص النظام تلقائيًا لاكتشاف مشكلات الأجهزة.	جدولة عمليات فحص الأجهزة
✓	✓	✓	✓	✗	في حال كشف مشكلة في القطع التي يغطيها الضمان، يُطلب منك تأكيد عنوان الشحن لإرسال القطعة البديلة إليك.	إرسال قطع الغيار ذاتيًا لمشكلات الأجهزة المكتشفة
✓	✓	✓	✓	✗	يمكنك طلب زيارة فني خدمة لاستبدال قطعة غيار قابلة للاستبدال ذاتيًا في موقعك.	طلب المساعدة في الموقع لاستبدال قطعة غيار قابلة للاستبدال ذاتيًا
✓	✓	✓	✓	✗	في حالة اكتشاف مشكلة أثناء الفحص التلقائي، يتم إنشاء طلب دعم تلقائيًا ويتصل بك ممثل الدعم الفني بشركة Dell لحل المشكلة.	إنشاء طلب الدعم تلقائيًا
✓	✓	✓	✓	✗	إذا كنت تفترض وجود مشكلة لم يكتشفها SupportAssist، فيمكنك إنشاء طلب دعم يدويًا.	إنشاء طلب دعم يدويًا
✓	✓	✗	✗	✗	في حال رصد فشل محتمل في إحدى القطع، يتم إرسال تنبيه إليك. يفتح SupportAssist طلب دعم ويتصل بك ممثل الدعم الفني لشركة Dell لشحن قطعة الغيار البديلة وإرسالها إليك.	الاكتشاف التنبؤي للمشكلات وإنشاء طلب دعم لمنع الفشل ²
✓	✗	✗	✓	✗	قَدِّم وقت الاتصال المفضل. يتصل بك ممثل الدعم الفني لشركة Dell خلال الساعات المحددة فقط.	تحديد الوقت المفضل للاتصال ³

1 لا تتوفر المساعدة في الموقع بشأن استبدال قطع الغيار القابلة للاستبدال ذاتيًا إلا في بعض المناطق المحددة.

2 التحليل التنبؤي لاكتشاف المشكلات يتضمن محركات الأقراص الثابتة ومحركات الأقراص المزودة بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة والبطاريات والوحدات الحرارية ومراوح أجهزة الكمبيوتر المكتبية.

يمكن للعملاء في الولايات المتحدة فقط تقديم 3 أوقات مفضلة للاتصال. أو كندا.

موارد إضافية

• يوفر مجتمع Dell SupportAssist معلومات عن قدرات SupportAssist وميزاته، إضافة إلى المدونات والأسئلة المتداولة والمستندات الفنية الأخرى.

البدء في استخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

تم تثبيت SupportAssist مسبقًا على نظامك. يمكنك فتح SupportAssist من خلال استعراض التطبيقات لديك. اتبع الإرشادات الواردة في هذا القسم لإنشاء ملف تعريف SupportAssist وتكوين إعدادات SupportAssist.

الموضوعات:

- الحد الأدنى من متطلبات النظام
- تغيير إعدادات اللغة
- إنشاء ملف تعريف SupportAssist
- تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن
- استخدام ملف تعريف SupportAssist مختلف
- تفاصيل النظام
- تكوين إعدادات الإنترنت
- عمليات الفحص المجدولة
- إعلانات SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S
- إلغاء تثبيت SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S

الحد الأدنى من متطلبات النظام

يسرد الجدول التالي الحد الأدنى من متطلبات النظام اللازمة لاستخدام SupportAssist على أنظمة تعمل بنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S:

جدول 2. الحد الأدنى من متطلبات النظام

المواصفات	المتطلبات
البرامج	Microsoft .NET Framework 4.5
متصفح ويب	Microsoft Edge
الأجهزة	• الذاكرة (ذاكرة الوصول العشوائي) - 2 جيجابايت • المساحة الخالية في محرك الأقراص الثابتة - 1 جيجابايت
الشبكة	الاتصال بالإنترنت
المنافذ	• 5700 - لفتح واجهة مستخدم SupportAssist • 9012 - للاتصال بخدمة Dell SupportAssist • يجب أن يكون النظام قادرًا على الاتصال بالوجهات التالية: • https://apidp.dell.com • https://fuslite.dell.com • https://cs-is.dell.com • https://techdirect.dell.com/ • https://api.dell.com • https://downloads.dell.com • www.dell.com • http://content.dellsupportcenter.com
إعدادات النظام	يجب تمكين التحديثات التلقائية في صفحة تحديث Windows و Microsoft Store
دقة وضوح الشاشة	720 × 1200

تغيير إعدادات اللغة

عن المهمة

يتوفر SupportAssist بـ 25 لغة. يتم تعيين SupportAssist افتراضيًا على نفس اللغة التي ضُبط عليها نظام التشغيل. يمكنك تغيير اللغة وفقًا لتفضيلاتك.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق **تحديد اللغة**.
يتم عرض قائمة اللغات.
2. تحديد اللغة المفضلة لديك.
3. انقر فوق **نعم** لإعادة تشغيل SupportAssist باللغة المحددة.
تتم إعادة تشغيل SupportAssist باللغة المحددة، ويُعرض  بجانب اللغة المحددة.

إنشاء ملف تعريف SupportAssist

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

يمكنك إنشاء ملف تعريف SupportAssist باستخدام Dell My Account أو حساب وسائل التواصل الاجتماعي الخاص بك. يُمكنك إنشاء ملف تعريف SupportAssist من الحصول على إمكانات الدعم التلقائية المتوفرة وفقًا لخطة خدمة النظام لديك.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق **ملف التعريف** وانقر فوق **إكمال ملف التعريف**.
 - إذا لم تقبل شروط وأحكام SupportAssist، فسيتم عرض رسالة تفيد بأنك لم تقبل شروط وأحكام SupportAssist. انقر فوق **رابط قراءة شروط وأحكام SupportAssist**، واقبل الشروط والأحكام، ثم انقر فوق **حفظ**، ثم حاول مرة أخرى.
 - إذا لم يتمكن SupportAssist من الاتصال بالإنترنت، فسيتم عرض رسالة خطأ مناسبة. يمكنك النقر فوق ارتباطات استكشاف الأخطاء وإصلاحها المعروضة أسفل رسالة الخطأ لإصلاح المشكلة وحاول مرة أخرى.
2. في صفحة **تسجيل الدخول** إلى حساب Dell My Account، نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - إذا كان لديك حساب في Dell My Account مسبقًا، فأدخل بيانات اعتماد **تسجيل الدخول**.
 - إذا لم يكن لديك حساب Dell My Account، فعليك إنشاء حساب لتسجيل الدخول. للحصول على إرشادات حول إنشاء حساب، انظر **إنشاء حساب Dell My Account جديد**.
 - سجل الدخول باستخدام حسابك على وسائل التواصل الاجتماعي. للحصول على إرشادات حول استخدام حساب وسائل التواصل الاجتماعي، انظر **تسجيل الدخول باستخدام حساب وسائل التواصل الاجتماعي**.
3. على صفحة **عنوان جهة الاتصال والشحن**، أدخل معلومات جهة الاتصال الخاصة بك وتفاصيل الشحن.
4. حدد طريقته الاتصال ووقت الاتصال المفضلين لديك.
5. إذا كنت تريد إضافة جهة اتصال ثانوية، فحدد **إضافة جهة اتصال ثانوية** وأدخل التفاصيل.
6. إذا كنت لا تريد أن ينشئ SupportAssist طلبات الدعم تلقائيًا، فأزل **إنشاء طلبات الدعم تلقائيًا**.
7. **ملاحظة:** تتوفر إمكانية إنشاء طلب الدعم تلقائيًا وتكون قيد التمكين فقط في الأنظمة ذات الخطة النشطة لخدمة **ProSupport** أو **ProSupport Plus** في الولايات المتحدة الأمريكية أو كندا.
 - **ملاحظة:** لا ينطبق وقت الاتصال المفضل إلا على الأنظمة ذات الخطة النشطة لخدمة **Premium Support** أو **Premium Support Plus** في الولايات المتحدة الأمريكية أو كندا.
7. انقر فوق **تم**.
 - إذا كانت تفاصيل الشحن غير صحيحة، فسيتم عرض رسالة لتحديث التفاصيل. انقر فوق **Update and Finish (تحديث وإنهاء)** لتحديث التفاصيل.
 - إذا كانت تفاصيل الشحن صحيحة، فسيتم عرض الاسم الأول والاسم الأخير في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist.

إنشاء حساب Dell My Account جديد

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

الخطوات

1. في القسم إنشاء حساب من صفحة تسجيل الدخول إلى حساب Dell My Account، أدخل الاسم الأول واسم الشهرة وعنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور في الحقول الملائمة. **ملاحظة:** يجب أن تكون كلمة المرور مكونة من ثمانية أحرف حتى 20 حرفًا، ويجب أن تتضمن حرفًا كبيرًا واحدًا وحرفًا صغيرًا واحدًا ورقمًا واحدًا.
 2. أعد إدخال كلمة المرور.
 3. انقر فوق إنشاء حساب.
- يتم إنشاء حساب Dell My Account جديد ويتم تسجيل دخولك إلى SupportAssist.

سجل الدخول باستخدام حسابك على وسائل التواصل الاجتماعي

المتطلبات

- يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.
- يجب أن يكون لديك حساب صالح مرتبط بأي من الأنظمة الأساسية لوسائل التواصل الاجتماعي التالية:
- Google Plus
- LinkedIn
- Twitter
- Facebook

الخطوات

1. في صفحة تسجيل الدخول في حساب Dell My Account، انقر فوق الرمز الملائم لوسائل التواصل الاجتماعي.
 2. في صفحة تسجيل الدخول المناسبة إلى وسائل التواصل الاجتماعي، أدخل اسم المستخدم أو عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور في الحقول الملائمة.
 3. انقر فوق تسجيل الدخول.
- يتم إنشاء حساب Dell My Account باستخدام بيانات الاعتماد التي أدخلتها لتسجيل الدخول إلى حساب وسائل التواصل الاجتماعي.

تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

بعد إنشاء ملف تعريف SupportAssist، قم بتحديث معلومات الاتصال والشحن.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق اسم المستخدم وانقر فوق تفاصيل ملف التعريف.
 2. يتم عرض صفحة جهة الاتصال وعنوان الشحن.
 3. قم بتحديث البيانات المطلوبة ثم انقر فوق تم.
- إذا كانت تفاصيل الشحن غير صحيحة، فسيتم عرض رسالة لتحديث التفاصيل. انقر فوق **Update and Finish (تحديث وإنهاء)** لتحديث التفاصيل.
 - إذا كانت بيانات الشحن صحيحة، فسيتم عرض الصفحة الرئيسية.

استخدام ملف تعريف SupportAssist مختلف

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

يمكنك إلغاء تنشيط ملف التعريف الحالي وتسجيل الدخول إلى SupportAssist باستخدام ملف تعريف مختلف. عند تسجيل الدخول بواسطة ملف تعريف مختلف، لن تتمكن من الوصول إلى تفاصيل جهة الاتصال وعنوان الشحن لملف التعريف السابق.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق اسم المستخدم وانقر فوق استخدام ملف تعريف مختلف.
 2. انقر فوق متابعة.
- ملاحظة:** عند قيامك بالنقر فوق Continue (متابعة)، يلغي SupportAssist تنشيط ملف التعريف الحالي ويزيل إمكانية الوصول إلى معلومات جهة الاتصال وتفاصيل الشحن المحفوظة.
- يتم عرض الصفحة الرئيسية وعرض رابط لإنشاء ملف تعريف في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist. للحصول على تعليمات لإنشاء ملف تعريف، راجع إنشاء ملف تعريف SupportAssist.

تفاصيل النظام

عند الإشارة إلى طراز النظام أو علامة الخدمة المعروضة في نافذة SupportAssist، سيتم عرض صورة النظام وتفاصيله. يوضح الجدول التالي تفاصيل النظام المعروضة:

جدول 3. تفاصيل النظام

الحقل	الوصف
موديل النظام	طراز النظام. على سبيل المثال، Latitude E7440
نوع خطة الخدمة	نوع خطة خدمة Dell وتاريخ انتهاء صلاحيته. ملاحظة: عندما ينتهاء صلاحية خطة الخدمة، يتم عرض نوع خطة الخدمة وتاريخ انتهاء الصلاحية باللون الأحمر.
علامة الخدمة	المعرّف الفريد للنظام. رمز الصيانة عبارة عن معرف أبجدي رقمي.
رمز الخدمة السريع	التسلسل الرقمي الذي يمكن استخدامه أثناء المساعدة التلقائية عبر الهاتف. على سبيل المثال، 987-674-723-2.
الذاكرة	ذاكرة RAM المثبتة في النظام. على سبيل المثال، 16 جيجابايت.
المعالج	نوع المعالج المثبت في النظام. على سبيل المثال، Intel Core i5 6200U.
نظام التشغيل	نظام التشغيل المثبت في النظام. على سبيل المثال، Microsoft Windows 10 Pro.

تكوين إعدادات الإنترنت

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

يمكنك اختيار الطريقة التي يستطيع SupportAssist من خلالها الاتصال بالإنترنت. يجب أن يكون النظام متصلاً باتصال إنترنت نشط لتجربة قدرات دعم SupportAssist التلقائية.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق Settings (الإعدادات)، ثم انقر فوق Internet (الإنترنت).
 2. إذا أردت أن يتصل SupportAssist مباشرة بالإنترنت، فحدد الاتصال مباشرة.
 3. إذا أردت أن يتصل SupportAssist بالإنترنت باستخدام شبكة وكيل، فقم بإجراء الخطوات التالية:
 - a) حدد الاتصال باستخدام الوكيل.
 - b) سيتم عرض حقول إعدادات الوكيل.
 - أدخل تفاصيل العنوان ورقم المنفذ واسم المستخدم وكلمة المرور.**ملاحظة:** يمكنك إدخال خمسة أرقام كحد أقصى لرقم المنفذ.
 4. انقر فوق حفظ.
- سيتم عرض الصفحة الرئيسية.

عمليات الفحص المجدولة

يفحص SupportAssist افتراضياً النظام الخاص بك مرة واحدة في الشهر للكشف عن مشكلات الأجهزة. يمكنك تهيئة SupportAssist لإجراء عمليات الفحص مرة واحدة في الأسبوع، إذا لزم الأمر.

ملاحظة: يجري SupportAssist فحصًا مجدولاً فقط عند توصيل النظام بمأخذ كهربائي وعندما لا يكون قيد الاستخدام أثناء بدء الفحص المجدول.

ملاحظة: لن يجري SupportAssist الفحص إذا تم بالفعل عرض إعلام لمشكلة بالأجهزة.

يطالبك SupportAssist بتنفيذ عملية الفحص قبل إجرائها. إذا كنت لا تريد أن يقوم SupportAssist بتشغيل الفحص، فانقر فوق **تشغيل في وقت لاحق** لتأجيل الفحص. عند تأجيل الفحص، يقوم SupportAssist بإجراء الفحص بعد 24 ساعة. يمكنك تأجيل الفحص المجدول لثلاث مرات فقط. عند تأجيل الفحص المجدول للمرة الثالثة، يقوم SupportAssist تلقائيًا بإجراء الفحص في الوقت المجدول التالي.

جدولة عمليات فحص الأجهزة

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

حدد الوقت ومعدل التكرار واليوم الذي ترغب في أن يقوم فيه SupportAssist بفحص نظامك للبحث عن وجود مشكلات بالأجهزة.

الخطوات

1. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، وانقر فوق الإعدادات، ثم انقر فوق **جدولة الفحص**.
2. قم بتمكين الفحص التلقائي للنظام.
3. حدد الوقت ومعدل التكرار واليوم والوقت الذي تريد إجراء الفحص فيه. يتم عرض تاريخ عملية الفحص المجدولة التالية.
4. انقر فوق **حفظ**. سيتم عرض الصفحة الرئيسية.

إعلامات SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S

يعرض SupportAssist بشكل افتراضي إعلانات حول مشكلات الأجهزة، وطلبات الدعم المفتوحة، وحالة الضمان.

إعلامات نافذة SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S

يتضمن الجدول التالي ملخصًا للإعلانات التي يتم عرضها في نافذة SupportAssist.

جدول 4. الإعلانات في نافذة SupportAssist

متى يتم عرض الإعلام	الإجراء
عند عدم إنشاء ملف تعريف SupportAssist	• انقر فوق إكمال ملف التعريف لإنشاء ملف تعريف SupportAssist. للحصول على إرشادات لإنشاء ملف تعريف، انظر إنشاء ملف تعريف SupportAssist. • انقر فوق تذكرني لاحقًا لعرض الإعلام عند إعادة فتح نافذة SupportAssist بعد 24 ساعة. • انقر فوق لا تذكرني لإيقاف عرض SupportAssist للإعلانات مرة أخرى.
يعمل الدعم الفني لشركة Dell على طلب الدعم الذي تم إنشاؤه لمشكلة تم اكتشافها بالنظام	• انقر فوق حسنًا، فهمت لإخفاء الإعلام مؤقتًا. يعرض SupportAssist الإعلام مرة أخرى بعد 24 ساعة. • انقر فوق لا تذكرني لإيقاف عرض SupportAssist للإعلانات مرة أخرى.
عندما يتم الكشف عن مشكلة في الأجهزة	• انقر فوق إصلاح الآن لعرض تفاصيل المشكلة وإنشاء طلب دعم.
صلاحية خطة الخدمة الخاصة بالنظام علي وشك الانتهاء، أو انتهت بالفعل	• انقر على تجديد لتجديد خطه خدمه النظام • انقر على تذكرني لاحقًا لعرض الإعلام عند إعادة فتح SupportAssist بعد 24 ساعة. • انقر فوق لا تذكرني لإيقاف عرض SupportAssist للإعلانات مرة أخرى.
لقد قمت بتجديد خطه خدمه النظام	• انقر على موافق لإخفاء الإعلام.

إعلامات مركز إجراءات Windows لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S

يوفر الجدول التالي ملخصًا لأنواع المعلومات المختلفة التي يتم عرضها في مركز إجراءات Windows.

جدول 5. إعلامات مركز إجراءات Windows

متى يتم عرض الإعلام	الإجراء
يجب إنشاء طلب دعم لمشكلة الأجهزة التي تم اكتشافها أثناء الفحص التلقائي	انقر فوق الإعلام للاطلاع على صفحة تفاصيل المشكلة للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S.
يتم إنشاء طلب دعم تلقائيًا لمشكلة الأجهزة التي تم اكتشافها أثناء إجراء الفحص التلقائي	لا يلزم القيام بأي إجراء.
تم تثبيت مكون النهاية الخلفية لـ SupportAssist وأصبح SupportAssist جاهزًا للاستخدام	إذا أغلقت نافذة SupportAssist بعد تثبيت مكون النهاية الخلفية، انقر فوق الإعلام لفتح SupportAssist.
صلاحية خطة الخدمة الخاصة بالنظام علي وشك الانتهاء، أو انتهت بالفعل	انقر على الإعلام لفتح SupportAssist. يتم عرض ارتباط لتجديد خطة الخدمة في واجهه مستخدم SupportAssist.

الشعارات في صفحة SupportAssist الرئيسية

عند اقتراب انتهاء صلاحية خطة خدمة النظام أو انتهاء صلاحيتها:

- يتم عرض إعلام في نافذة SupportAssist.
- يتم عرض إعلام في مركز إجراءات Windows.
- يتم عرض شعار في صفحة SupportAssist الرئيسية.

يمكنك تجديد خطة الخدمة أو ترقيتها باستخدام الارتباطات المتوفرة في الإعلام أو الشعار. للحصول على معلومات حول المعلومات المعروضة في نافذة SupportAssist، راجع إعلامات نافذة SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S. للحصول على معلومات حول المعلومات المعروضة في مركز إجراءات Windows، راجع إعلامات مركز إجراءات Windows لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S.

يوضح الجدول التالي الشعارات المعروضة في الصفحة الرئيسية:

جدول 6. الشعارات في صفحة SupportAssist الرئيسية

وقت عرض الشعار	الإجراء
من 0 إلى 60 يومًا قبل انتهاء صلاحية خطة الخدمة	انقر فوق تجديد لتجديد خطة الخدمة عبر الإنترنت.
انتهاء صلاحية خطة الخدمة وجودها في فترة القابلية للتجديد	انقر فوق تجديد لتجديد خطة الخدمة عبر الإنترنت.
انتهاء صلاحية خطة الخدمة وعدم وجودها في فترة القابلية للتجديد	انقر فوق الاتصال بشركة Dell لتمديد خطة الخدمة أو ترقيتها.

❗ ملاحظة: تتوفر إمكانية التجديد عبر الإنترنت فقط للأنظمة الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية.

تعطيل إعلامات SupportAssist

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

يمكنك تعطيل عرض SupportAssist للإعلامات على النظام لديك. ومع ذلك، يعرض SupportAssist إعلامات حول مشكلات الأجهزة التي يتم اكتشافها أثناء الفحص حتى في حالة تعطيل الإعلامات.

الخطوات

- في الزاوية العلوية اليمنى من نافذة SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق الإعدادات، ثم انقر فوق الإعلامات.
- امسح خانة الاختيار أرغب في تلقي إعلامات حول مشكلات الأجهزة وطلبات الدعم والتنبيهات الأخرى لجهاز الكمبيوتر وانقر فوق حفظ. سيتم عرض الصفحة الرئيسية.

إلغاء تثبيت SupportAssist لنظام تشغيل Windows 10 في الوضع S

المتطلبات

- يجب عدم فتح نافذة SupportAssist على النظام.
- يجب ألا تكون هناك إعلانات SupportAssist معلقة في مركز إجراءات Windows.

الخطوات

1. انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
2. ابحث عن صفحة التطبيقات والميزات وقم بفتحها.
3. انقر فوق SupportAssist، ثم انقر فوق إلغاء التثبيت، ثم انقر فوق إلغاء التثبيت مرة أخرى.

النتائج

تم إلغاء تثبيت SupportAssist.

ملاحظة: إذا قام العديد من المستخدمين بتثبيت SupportAssist على نفس النظام، فسيتم إلغاء تثبيت كل من واجهة المستخدم ومكون النهاية الخلفية فقط عندما يقوم جميع المستخدمين بإلغاء تثبيت SupportAssist.

فحص أجهزة النظام

يتيح لك فحص الأجهزة إمكانية اكتشاف مشكلات أجهزة نظامك. يفحص SupportAssist افتراضيًا النظام الخاص بك مرة واحدة في الشهر للكشف عن مشكلات الأجهزة. يمكنك أيضًا اتباع الخطوات التالية لتحديد وجود مشكلة بالأجهزة:

- فحص مكون جهاز معين
- تشغيل فحص سريع للأجهزة
- تشغيل اختبار الإجهاد

ملاحظة: إذا كان SupportAssist مصغراً وتم اكتشاف مشكلة أثناء الفحص، فسيتم عرض إعلام في تجانب فحص الأجهزة. يظل الإعلام في التجانب لمدة تصل إلى سبعة أيام. في حال عدم إنشاء طلب دعم للمشكلة خلال سبعة أيام، فستتم إزالة الإعلام تلقائيًا.

بالنسبة لبعض مشكلات الأجهزة، سيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانب، وعرض الإعلام في تجانب فحص الأجهزة. يعتمد الإعلام المعروض بالتجانب على مدى خطورة المشكلة. للحصول على معلومات حول نوع الإعلانات المعروضة بالتجانب، راجع [إعلامات تجانب فحص الأجهزة](#).

الموضوعات:

- فحص مكون جهاز معين
- تشغيل فحص سريع للأجهزة
- تشغيل اختبار الإجهاد
- إعلانات تجانب فحص الأجهزة

فحص مكون جهاز معين

عن المهمة

افحص مكون جهاز معين مركب في نظامك. قد تختلف خطوات تشغيل عملية الفحص تبعًا لمكون الجهاز الذي حددته. تطبق الخطوات التالية لإجراء فحص لمحرك الأقراص الثابتة.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
2. انقر فوق أرغب في فحص جهاز معين.
- سيتم عرض قائمة بمكونات الأجهزة المتاحة في نظامك.
- ملاحظة:** يمكنك النقر فوق رابط تحديث قائمة أجهزة النظام لتحديث قائمة مكونات الأجهزة المعروضة.
3. في أجهزة التخزين، انقر فوق محرك الأقراص الثابتة.
4. حدد نوع الاختبار، ثم انقر فوق تشغيل الاختبار.

النتائج

- في حالة عدم اكتشاف أية مشكلة، يتم عرض حالة تم اجتياز وعرض .
- في حالة اكتشاف أي مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم عرض حالة **Failed** (فشل) وعرض .
- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، يتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S.

تشغيل فحص سريع للأجهزة

عن المهمة

يمكنك تشغيل الفحص السريع لنظامك لاكتشاف المشكلات في مكونات الأجهزة، على سبيل المثال، محرك الأقراص الثابتة والمعالج ووحدة الذاكرة وغيرها.

ملاحظة: إذا لم تكن لديك حقوق مسؤول على النظام، فلن يمكنك إنشاء طلب دعم للمشكلات التي تم الكشف عنها أثناء الفحص. لإنشاء طلب دعم، يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام كمسؤول. للحصول على إرشادات حول معرفة نوع حساب المستخدم الخاص بك، انظر وثائق نظام التشغيل على Microsoft.com/support.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
2. في تجانب فحص الأجهزة، انقر فوق تشغيل الآن.

النتائج

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض إعلام مناسب على التجانب.
- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فيتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S.
- إذا تم اكتشاف مشكلة ولا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيظهر عنوان المشكلة أعلى التجانبات وسيُعرض إعلام على تجانب فحص الأجهزة.

تشغيل اختبار الإجهاد

عن المهمة

يساعدك اختبار الإجهاد على اكتشاف المشكلات في مكونات مثل لوحة النظام ومحركات الأقراص الضوئية والكاميرا والمكونات التي تم فحصها أثناء الفحص السريع وغيرها.  **تنبيه:** أثناء اختبار الإجهاد، قد تشاهد ومضات على الشاشة وقد لا تتمكن من استخدام النظام.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
 2. انقر فوق أرغب في فحص الكمبيوتر بأكمله.
 3. انقر فوق ابدأ.
 - سيتم عرض رسالة تطلب منك حفظ الملفات وإغلاق كافة التطبيقات.
 4. بعد حفظ ملفاتك وإغلاق جميع التطبيقات، انقر فوق موافق لتشغيل الاختبار.
- أثناء الاختبار، يتم عرض اسم المهمة التي قيد التشغيل أعلى التجانبات ويتم عرض حالة تقدم الفحص في تجانب فحص الأجهزة.

النتائج

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض إعلام مناسب على التجانب.
- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، يتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S.
- إذا تم اكتشاف مشكلة ولا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيظهر عنوان المشكلة أعلى التجانبات وسيُعرض إعلام على تجانب فحص الأجهزة.

إعلامات تجانب فحص الأجهزة

يصف الجدول التالي إعلامات الحالة المختلفة التي يتم عرضها في تجانب فحص الأجهزة بشأن المشكلات التي تم اكتشافها أثناء الفحص السريع للأجهزة أو اختبار إجهاد النظام.

جدول 7. إعلامات تجانب فحص الأجهزة

رمز الحالة	رمز النظام	الحالة	الوصف
لم يتم عرض رمز.		عادي	لم يتم الكشف عن أي مشكلات في الأجهزة.
		تحذير	تم الكشف عن مشكلة في الأجهزة في بعض المكونات، باستثناء ذاكرة النظام أو محركات الأقراص الثابتة.
		مهم	تم الكشف عن مشكلة في الأجهزة في ذاكرة النظام أو محركات الأقراص الثابتة.

إنشاء طلب دعم باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

يراقب SupportAssist بشكل استباقي نظامك بحثًا عن مشكلات الأجهزة. في حالة اكتشاف أية مشكلة في النظام، يتيح لك SupportAssist إمكانية إنشاء طلب دعم وإرساله إلى قسم الدعم الفني في شركة Dell. وفقًا لخطة خدمة النظام، قد يقوم SupportAssist أيضًا بإنشاء طلب دعم تلقائيًا لهذه المشكلة.

ملاحظة: لا تتوفر القدرة على إنشاء طلب الدعم تلقائيًا للأنظمة ذات الضمان المنتهي الصلاحية.

الموضوعات:

- إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S
- إنشاء طلب دعم يدويًا باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S
- صفحة تفاصيل المشكلة
- صفحة ملخص المشكلة
- قطع الغيار القابلة للإرسال

إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

الخطوات

1. نفذ أحد الإجراءات التالية:

- افتح SupportAssist وانقر فوق إصلاح الآن في الإعلام المعروض في نافذة SupportAssist.
- انقر فوق إعلام تم الكشف عن مشكلة في الأجهزة ضمن مركز إجراءات Windows.

يتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة.

ملاحظة: بالنسبة لأنظمة XPS وInspiron وAlienware في بعض المناطق التي لها خطة خدمه منتهية الصلاحية، يتم عرض ارتباط لشراء مكون الأجهزة.

2. انقر فوق التالي.

- إذا لم تقبل شروط وأحكام SupportAssist، فسيتم عرض رسالة تفيد بأنك لم تقبل شروط وأحكام SupportAssist. انقر فوق رابط قراءة شروط وأحكام SupportAssist، واقبل الشروط والأحكام، ثم انقر فوق حفظ، ثم حاول مرة أخرى.
- إذا لم يتمكن SupportAssist من الاتصال بالإنترنت، فسيتم عرض رسالة خطأ مناسبة. تحقق من اتصالك بالإنترنت وحاول مرة أخرى.
- إذا كنت لا تملك حقوق إدارية على النظام ولم يتم إنشاء ملف تعريف SupportAssist، فسيتم عرض رسالة تشير لذلك. يجب تسجيل الدخول إلى النظام كمسؤول، وإنشاء ملف تعريف، ثم المحاولة مرة أخرى.
- إذا كانت لديك حقوق المسؤول على النظام ولم تقم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist، فسيتم عرض صفحة تسجيل الدخول إلى Dell My Account. للمتابعة، قم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist وانقر فوق إنهاء.
- إذا كنت قد أنشأت ملف تعريف SupportAssist بالفعل، فسيتم عرض معلومات جهة الاتصال والشحن. إذا أردت تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن، فانقر فوق تحرير، وقم بإجراء التحديثات اللازمة، ثم انقر فوق إنهاء.

ملاحظة: إذا لم تكن لديك حقوق مسؤول على النظام، فلن يمكنك تحرير معلومات الاتصال وعنوان الشحن.

3. في صفحة ملخص المشكلة، انقر فوق تم.

ملاحظة: يمكنك عرض التفاصيل وتتبع حالة طلب الدعم من صفحة السجل.

سيتم عرض الصفحة الرئيسية.

ملاحظة: بعد إنشاء طلب دعم، يُعرض إعلام بتفاصيل طلب الدعم في نافذة SupportAssist في كل مرة تفتح فيها SupportAssist. إذا كنت لا تريد الاطلاع على الإعلام مرة أخرى، فيمكنك النقر فوق لا تذكرني.

إنشاء طلب دعم يدويًا باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

عن المهمة

بناءً على خطة خدمة النظام، يمكنك إنشاء طلب دعم يدوي بشأن المشكلات التي لم يكتشفها SupportAssist. لمزيد من المعلومات عن قدرات SupportAssist لمختلف خطط الخدمة، انظر [إمكانات SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S وخطط خدمة Dell](#).

الخطوات

- افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
 - انقر فوق فتح طلب دعم.
 - سيتم عرض صفحة طلب الدعم.
 - إذا تم عرض إعلام لمشكلة بالأجهزة بالفعل في الصفحة الرئيسية، فسيتم عرض صفحة تفاصيل المشكلة. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر [إنشاء طلب دعم للمشكلة التي تم اكتشافها بواسطة SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S](#).
 - إذا كنت لا تملك حقوق إدارية على النظام ولم يتم إنشاء ملف تعريف SupportAssist، فسيتم عرض رسالة تنشير لذلك. يجب تسجيل الدخول إلى النظام كمسؤول، وإنشاء ملف تعريف، ثم المحاولة مرة أخرى.
 - إذا تم عرض صفحة طلب الدعم:
 - من قائمة تحديد فئة، حدد فئة المشكلة المناسبة.
 - أدخل وصف المشكلة.
 - انقر فوق التالي.
 - إذا لم تقبل شروط وأحكام SupportAssist، فسيتم عرض رسالة تفيد بأنك لم تقبل شروط وأحكام SupportAssist. انقر فوق رابط قراءة شروط وأحكام SupportAssist، واقبل الشروط والأحكام، ثم انقر فوق حفظ، ثم حاول مرة أخرى.
 - إذا لم يتمكن SupportAssist من الاتصال بالإنترنت، فسيتم عرض رسالة خطأ مناسبة. تحقق من اتصالك بالإنترنت وحاول مرة أخرى.
 - إذا لم تقم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist، فسيتم عرض صفحة تسجيل الدخول إلى Dell My Account. للمتابعة، قم بإنشاء ملف تعريف SupportAssist وانقر فوق إنهاء.
 - إذا كنت قد أنشأت ملف تعريف SupportAssist بالفعل، فسيتم عرض معلومات جهة الاتصال والشحن. إذا أردت تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن، فانقر فوق تحرير، وقم بإجراء التحديثات اللازمة، ثم انقر فوق إنهاء.
 - إذا لم تكن لديك حقوق مسؤول على النظام، فلن يمكنك تحرير معلومات الاتصال وعنوان الشحن.
4. في صفحة ملخص المشكلة، انقر فوق تم.
5. ملاحظة: يمكنك عرض التفاصيل وتتبع حالة طلب الدعم من صفحة السجل.
6. سيتم عرض الصفحة الرئيسية.
7. ملاحظة: بعد إنشاء طلب دعم، يُعرض إعلام بتفاصيل طلب الدعم في نافذة SupportAssist في كل مرة تفتح فيها SupportAssist. إذا كنت لا تريد الاطلاع على الإعلام مرة أخرى، فيمكنك النقر فوق لا تذكرني.

صفحة تفاصيل المشكلة

يوضح الجدول التالي المعلومات المعروضة على صفحة تفاصيل المشكلة.

جدول 8. صفحة تفاصيل المشكلة

المعلومات	الوصف
علامة الخدمة	المعرّف الفريد للنظام. رمز الصيانة عبارة عن معرف أبجدي رقمي.
الضمان	خطة الخدمة وتاريخ انتهاء صلاحيتها.
المشكلة	تفاصيل المشكلة التي تم إنشاء طلب دعم بشأنها.
الحل	الحل الموصى به.
أريد الدعم في الموقع	حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت ترغب في زيارة فني دعم من Dell لموقعك لاستبدال قطعة الغيار.
ملاحظة: يتوفر هذا الخيار فقط في مناطق معينة ويُعرض فقط للأنظمة ذات الخطة النشطة لخدمة Premium Support أو Premium Support Plus أو ProSupport Plus أو ProSupport Plus.	

صفحة ملخص المشكلة

يوضح الجدول التالي المعلومات المعروضة على صفحة ملخص المشكلة.

جدول 9. صفحة ملخص المشكلة

المعلومات	الوصف
علامة الخدمة	المعرّف الفريد للنظام. رمز الصيانة عبارة عن معرّف أبجدي رقمي.
الضمان	خطة الخدمة وتاريخ انتهاء صلاحيتها.
المشكلة	تفاصيل المشكلة التي تم إنشاء طلب دعم بشأنها.
رقم طلب الدعم	رقم طلب الدعم المرتبط بالمشكلة.

قطع الغيار القابلة للإرسال

عندما يكتشف SupportAssist مشكلة في النظام، سيتم إرسال قطعة غيار بديلة تلقائيًا إليك تبعًا لخطة خدمة Dell للنظام.

في ما يلي الأجزاء التي قد يتم إرسالها تلقائيًا:

- محرك القرص الثابت
- وحدة الذاكرة
- محرك الأقراص الضوئي
- لوحة المفاتيح
- الماوس
- البطارية
- بطاقة الفيديو

نظرة عامة على استكشاف الأخطاء وإصلاحها في SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

توفر لك صفحة استكشاف الأخطاء وإصلاحها ارتباطات لفحص مكون مادي معين النظام بأكمله بحثًا عن وجود مشكلات بالأجهزة. وتوفر أيضًا ارتباطات إلى مقاطع الفيديو التعليمية لاستكشاف مشكلات نظام التشغيل وأجهزة النظام والبرامج والاتصال بالإنترنت وحلها.

ملاحظة: إذا تم اكتشاف مشكلة في جهاز أو تم إنشاء طلب دعم لمشكلة بجهاز ما، فستكون ارتباطات فحص أجهزة النظام لديك معطلة.

النظرة العامة على السجل في SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

تعرض صفحة **السجل** معلومات حول أنشطة وأحداث SupportAssist التي تم تنفيذها في آخر 90 يومًا بترتيب زمني. تتضمن الأنشطة المدرجة إعلانات معروضة وعمليات فحص الأجهزة التي تم إجراؤها وطلبات الدعم التي تم إنشاؤها باستخدام SupportAssist..

تُعرض افتراضيًا معلومات الأحداث التي جرت خلال الأسبوع الحالي. يمكنك عرض التفاصيل الخاصة بيوم محدد أو شهر بأكمله. يمكنك أيضًا عرض سجل نوع معين من الأحداث عن طريق تحديد نوع الحدث المطلوب في قائمة **Select History View** (تحديد عرض السجل).

الحصول على الدعم باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S

تسرد صفحة الحصول على الدعم خيارات المساعدة والدعم المتاحة لنظامك. تختلف هذه الخيارات وفقاً لخطه الخدمة الخاصة بنظامك ومنطقتك. انظر إمكانيات SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S وخطط خدمة Dell.

ملاحظة: للوصول إلى خيارات المساعدة والدعم المتاحة، يجب أن يكون لدى النظام اتصالاً نشطاً بالإنترنت. إذا لم يكن الاتصال بالإنترنت متاحاً، فيمكنك فقط عرض أرقام الاتصال بالدعم الفني لشركة Dell بمنطقتك.

يوضح الجدول التالي ميزات المساعدة والدعم المعروضة في صفحة الحصول على الدعم:

جدول 10. صفحة الحصول على الدعم

الميزة	الوصف
استخدام خدمة محدد الموقع	يمكنك العثور على أقرب مركز خدمة معتمد من Dell وفقاً للرمز البريدي أو المدينة أو الولاية.
اتصل بنا	وفقاً لمنطقتك، يمكنك الاتصال بالدعم الفني لشركة Dell باستخدام أرقام الاتصال المعروضة.
الاتصال بوسائط التواصل الاجتماعي	اتصل بالدعم الفني لشركة Dell من خلال منصات الوسائط الاجتماعية مثل WeChat أو WhatsApp أو Facebook Messenger أو Line اعتماداً على منطقتك.
إرسال الملفات إلى الدعم الفني	أرسل الملفات التي تصف مشكلة نظامك إلى الدعم الفني لشركة Dell أو أرسل الملفات التي يطلبها ممثل الدعم الفني. ملاحظة: الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت. للحصول على مزيد من المعلومات حول إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell، راجع إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell. لمعرفة معلومات حول إرسال ملف سجل نشاط النظام إلى قسم الدعم الفني لشركة Dell، راجع إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell.
فتح طلب دعم	يمكنك إنشاء طلب دعم يدوياً لمشكلة في الأجهزة أو البرامج. للحصول على إرشادات حول إنشاء طلب دعم، انظر إنشاء طلب دعم يدوياً باستخدام SupportAssist لنظام التشغيل Windows 10 في الوضع S.
دليل المالك	عرض وتنزيل أدلة الاستخدام المتاحة لنظامك.
معلومات الضمان	عرض تفاصيل ضمان النظام.
المعلومات والأدوات عبر الإنترنت	يمكنك الوصول إلى الأدوات والمعلومات الإضافية والموارد المتاحة لنظامك.
عقود الخدمة	يمكنك الوصول إلى الموقع الإلكتروني لخطه خدمة Dell الخاصة بمنطقتك.
منتديات مجتمع الدعم	يمكنك الوصول إلى الموضوعات التي تتم مناقشتها في منتدى SupportAssist.
خدمة إصلاح الأجهزة	يمكنك الاتصال بأحد خبراء خدمة إصلاح الأجهزة عند الضرورة.

الموضوعات:

- إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.
- إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell.

إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.

عن المهمة

إرسال ملفات تصف المشكلة الموجودة بالنظام أو إرسال أي ملف محدد يطلبه ممثل الدعم. تنسيق الملفات التي يمكنك إرسالها كالتالي:

zip.

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

ملاحظة: الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت.

ملاحظة: يمكنك إرسال ثلاثة ملفات فقط في اليوم الواحد. إذا كانت لديك ملفات متعددة، فيمكنك ضغط الملفات بتنسيق .zip وإرسال ملف .zip.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
2. في الجزء الأيمن، انقر فوق **Upload Files** (تحميل الملفات).
3. في النافذة المنبثقة، انقر فوق **Browse** (استعراض)، وحدد الملف المطلوب، ثم انقر فوق **Upload** (تحميل).

النتائج

بعد إرسال الملف، يظهر  ورسالة **File uploaded successfully** (تم تحميل الملف بنجاح).

إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

عن المهمة

أرسل فقط ملفات سجل نشاط النظام إلى الدعم الفني لدى Dell إذا طُلب ذلك من قبل وكيل الدعم الفني لدى Dell.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
2. في الجزء الأيمن، انقر فوق **Upload log file** (تحميل ملف السجل).

النتائج

بعد إرسال الملف، يظهر  ورسالة **File uploaded successfully** (تم تحميل الملف بنجاح).

الأسئلة المتداولة

1. كيف أعرف إذا ما كان **SupportAssist** مُثبَّتًا على النظام؟

للتحقق مما إذا كان **SupportAssist** مُثبَّتًا، نَقَدْ الخطوات التالية:

- انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
- ابحث عن صفحة التطبيقات والميزات وقم بفتحها.
- في قائمة البرامج، تحقق مما إذا كان **SupportAssist** مدرجًا.

2. كيف يمكنني تحرير معلومات جهة الاتصال والشحن؟

لمعرفة خطوات تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن، انظر تحديث معلومات جهة الاتصال والشحن.

3. قمت عن غير قصد بإلغاء إعلام بشأن فشل. كيف يمكنني الحصول على الإعلام مرة أخرى لعرض تفاصيل حول الفشل، وأين؟

إذا ألغيت إعلام ما، فسيتم عرضه مرة أخرى بعد ست ساعات أو إذا أعدت تشغيل النظام.

4. هل يمكنني تغيير معلومات جهة الاتصال والشحن أثناء إنشاء طلب دعم؟

نعم، يمكنك تغيير معلومات جهة الاتصال والشحن أثناء إنشاء طلب دعم.

5. لماذا يجب إدخال تفاصيل الشحن المتعلقة بي في ما يرتبط بمشكلة متعلقة بقطع غيار غير قابلة للإرسال؟

إذا تبين بعد التحليل أن السبب الأساسي للمشكلة هو فشل في الأجهزة، فسيتم استخدام عنوان الشحن لإرسال قطعة غيار بديلة لك. إذا أدخلت عنوان الشحن أثناء إنشاء ملف تعريف **SupportAssist**، فسيتم استرداد عنوان الشحن تلقائيًا قبل إرسال المشكلة.

6. ما اللغات التي تدعمها واجهة مستخدم **SupportAssist**؟

تدعم واجهة مستخدم **SupportAssist** 25 لغة. إن اللغات المدعومة هي العربية والصينية (المبسطة) والصينية (التقليدية) والتشيكية والدانماركية والهندية والإنجليزية والفنلندية والفرنسية والفرنسية (الكندية) والألمانية واليونانية والعبرية والمجرية والإيطالية واليابانية والكورية والنرويجية والبولندية والبرتغالية (البرازيلية) والبرتغالية (إسبانيا) والروسية والإسبانية والسويدية والتركية. للحصول على إرشادات حول تغيير إعداد اللغة، انظر تغيير إعدادات اللغة.

7. يستغرق فتح **SupportAssist** وقتًا طويلاً. فما الذي يتعين علي القيام به؟

إذا استغرق الأمر الكثير من الوقت لفتح **SupportAssist**، فقم بإعادة تشغيل خدمة **SupportAssist** عن طريق إجراء الخطوات التالية:

- انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
- ابحث عن تطبيق الخدمات وقم بفتحه.
- في الجزء الأيمن، انقر فوق **Dell SupportAssist**.
- في الجزء الأيسر، انقر فوق إيقاف، ثم انقر فوق إعادة تشغيل.

8. ثمة مشكلة في الأجهزة على نظامي. لماذا لم يكشف عنها **SupportAssist**؟

في حال لم يتم الكشف عن مشاكل في الأجهزة، تأكد من أن خدمات **SupportAssist** قيد التشغيل على النظام من خلال إجراء الخطوات التالية:

- انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
- ابحث عن تطبيق الخدمات وقم بفتحه.
- تحقق مما إذا كانت حالة يعمل معروضة للخدمات التالية:

- Dell Data Vault Collector
- Dell Data Vault Processor
- Dell Data Vault Service API
- Dell SupportAssist
- مدير تثبيت Dell SupportAssist

9. عندما أشير إلى علامة الخدمة أو رقم طراز النظام، يتم عرض الضمان غير معروف. لماذا؟

يتم عرض ضمان غير معروف للأسباب التالية:

- **SupportAssist** غير متصل بالإنترنت.
- إذا كان النظام يتصل بالإنترنت عبر خادم الوكيل، فتأكد من أنك قمت بتكوين إعدادات الوكيل في **SupportAssist**. انظر تكوين إعدادات الإنترنت.

10. لقد انتقلت من **Windows 10** في الوضع S إلى **Windows 10 Pro**، هل يجب تثبيت **SupportAssist** مرة أخرى؟

لا، لن تحتاج إلى تثبيت SupportAssist مرة أخرى. عند الانتقال من Windows 10 في الوضع S إلى Windows 10 Pro، يتم إلغاء تثبيت SupportAssist لنظام Windows 10 في الوضع S تلقائيًا ويتم تثبيت الإصدار العادي من SupportAssist. كما يتم أيضًا حفظ جميع معلوماتك مثل طلبات الدعم وعنوان الاتصال والشحن والإعدادات. للحصول على معلومات حول استخدام الإصدار العادي من SupportAssist المثبت على نظامك، انظر دليل مستخدم Dell SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر المنزلية المتوفر على www.dell.com/serviceabilitytools.