

Podpora SupportAssist pro domácí počítače

Uživatelská příručka pro systém Windows 10 v režimu S

Poznámky, upozornění a varování

 **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které umožňují lepší využití produktu.

 **VÝSTRAHA:** UPOZORNĚNÍ varuje před možným poškozením hardwaru nebo ztrátou dat a obsahuje pokyny, jak těmto problémům předejít.

 **VAROVÁNÍ:** VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální poškození majetku a riziko úrazu nebo smrti.

© 2019– 2020 Dell Inc. nebo její dceřiné společnosti. Všechna práva vyhrazena. Dell, EMC a ostatní ochranné známky jsou ochranné známky společnosti Dell Inc. nebo dceřiných společností. Ostatní ochranné známky mohou být ochranné známky svých vlastníků.

1 Úvod.....	5
Hlavní funkce v aplikaci SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	5
Nové funkce v tomto vydání.....	5
Funkce aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S a servisní plány společnosti Dell.....	5
Další zdroje.....	6
2 Začínáme s aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	7
Minimální požadavky na systém.....	7
Změna nastavení jazyka.....	8
Vytvoření profilu SupportAssist.....	8
Vytvoření nového účtu Dell My Account.....	9
Přihlášení prostřednictvím účtu sociálních médií.....	9
Aktualizace kontaktních a dodacích informací.....	9
Použití jiného profilu aplikace SupportAssist.....	10
Podrobnosti o systému.....	10
Konfigurace nastavení Internetu.....	10
Naplánované kontroly.....	11
Plánování kontrol hardwaru.....	11
Oznámení aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	11
Oznámení v okně aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	12
Oznámení v Centru akcí systému Windows 10 v režimu S.....	12
Bannery na domovské stránce aplikace SupportAssist.....	13
Deaktivace oznámení aplikace SupportAssist.....	13
Odinstalace aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	13
3 Kontrola hardwaru systému.....	15
Kontrola konkrétní hardwarové komponenty.....	15
Rychlá kontrola hardwaru.....	16
Spuštění zátěžového testu.....	16
Oznámení v dlaždici Zkontrolovat hardware.....	16
4 Vytvoření žádosti o podporu prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	18
Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	18
Ruční vytvoření žádosti o podporu prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	19
Stránka s podrobnostmi o problému.....	19
Stránka se shrnutím problému.....	20
Díly k odeslání.....	20
5 Přehled odstraňování problémů v aplikaci SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	21
6 Přehled historie v aplikaci SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	22

7 Získání podpory prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S.....	23
Odesílání souborů technické podpory společnosti Dell.....	24
Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell.....	24
8 Často kladené dotazy.....	26

Úvod

Aplikace SupportAssist slouží k automatizaci podpory společnosti Dell proaktivní a prediktivní identifikací hardwarových problémů v systému. Aplikace SupportAssist dále automatizuje proces zapojení technické podpory společnosti Dell. V závislosti na servisním plánu Dell automatizuje aplikace SupportAssist také vytváření žádostí o podporu u zjištěných problémů s hardwarem. Informace o možnostech aplikace SupportAssist dostupných pro různé servisní plány jsou uvedeny v části [Funkce aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S a servisní tarify Dell](#).

Aplikace SupportAssist shromažďuje a bezpečně odesílá požadované systémové informace technické podpoře společnosti Dell. Tyto shromážděné informace umožňují společnosti Dell poskytovat rozšířenou, účinnou a rychlejší podporu.

Tento dokument poskytuje informace k používání aplikace SupportAssist v systémech s operačním systémem Windows 10 v režimu S. Informace k instalaci a používání aplikace SupportAssist v systémech s jinou verzí operačního systému Windows najdete v *uživatelské příručce k aplikaci SupportAssist pro domácí počítače* na adrese www.dell.com/serviceabilitytools.

Témata:

- [Hlavní funkce v aplikaci SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#)
- [Nové funkce v tomto vydání](#)
- [Funkce aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S a servisní plány společnosti Dell](#)
- [Další zdroje](#)

Hlavní funkce v aplikaci SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

- Prediktivní a proaktivní zjišťování problémů a oznamování.
- Proveďte ruční nebo automatickou kontrolu systémového hardwaru, aby se odhalily problémy.
- Automatické vytváření žádostí o podporu v případě zjištěných problémů s hardwarem zjištěných v systému.
- Ruční vytváření žádostí o podporu v případě problémů v systému.
- Ručně odešlete soubory technické podpoře společnosti Dell.

 **POZNÁMKA:** Funkce aplikace SupportAssist dostupné pro systém se liší podle servisního tarifu systému pro služby Dell.

Nové funkce v tomto vydání

Opravy zabezpečení a chyb

Funkce aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S a servisní plány společnosti Dell

Aplikace SupportAssist aktivně a v předstihu rozpoznává problémy hardwaru, které se mohou ve vašem systému vyskytnout, a upozorní vás na ně. V závislosti na vašem servisním plánu Dell aplikace SupportAssist automatizuje a zjednodušuje váš kontakt s technickou podporou.

Následující tabulka obsahuje shrnutí funkcí aplikace SupportAssist pro systémy s operačním systémem Windows 10 v režimu S s aktivními servisními plány Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus a Premium Support Plus.

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell

Funkce SupportAssist	Popis	Servisní plány Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Plánování kontrol hardwaru	Plánování frekvence, s níž musí aplikace SupportAssist automaticky prověřit, zdali v systému nejsou hardwarové problémy.	✓	✓	✓	✓	✓
Samoobslužné žádosti o dodání dílů pro zjištěné problémy s hardwarem	Pokud je zjištěn problém týkající se dílů v záruce, jste vyzváni k potvrzení dodací adresy k dodání náhradního dílu.	✗	✓	✓	✓	✓
Žádost o pomoc na pracovišti při výměně dílu vyměnitelného zákazníkem ¹	Žádost, aby servisní pracovník zajistil výměnu dílu vyměnitelného zákazníkem na vašem pracovišti.	✗	✓	✓	✓	✓
Automatické vytváření žádostí o podporu	Pokud je během automatické kontroly zjištěn nějaký problém, vytvoří se automaticky žádost o podporu a bude vás kontaktovat zástupce technické podpory společnosti Dell ohledně možného řešení.	✗	✓	✓	✓	✓
Ruční vytvoření žádosti o podporu	Jestliže se domníváte, že existuje problém, který aplikace SupportAssist nezjistila, můžete ručně vytvořit žádost o podporu.	✗	✓	✓	✓	✓
Prediktivní zjišťování problémů a vytváření žádostí o podporu pro prevenci selhání ²	Pokud je u nějakého dílu odhalena možnost selhání, je vám zasláno upozornění. Aplikace SupportAssist otevře žádost o podporu a pracovník technické podpory společnosti Dell vás kontaktuje ohledně dodání náhradního dílu.	✗	✗	✗	✓	✓
Uved'te upřednostňovanou dobu kontaktování ³	Vložte preferovanou dobu kontaktování. Pracovník technické podpory společnosti Dell vás kontaktuje pouze během stanovené doby.	✗	✓	✗	✗	✓

1 Pomoc na místě s výměnou dílu vyměnitelného zákazníkem je k dispozici pouze v určitých oblastech.

2 Detekce selhání prognostickou analýzou zahrnuje pevné disky, disky SSD, baterie, chlazení a ventilátory stolních počítačů.

3 Upřednostňovanou dobu kontaktování mohou poskytnout zákazníci ve Spojených státech, nebo Kanadě.

Další zdroje

- [Komunita Dell SupportAssist](#) obsahuje informace o možnostech a funkcích aplikace SupportAssist, blogy, často kladené dotazy a další technickou dokumentaci.

Začínáme s aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Aplikace SupportAssist je ve vašem systému předinstalovaná. Aplikaci SupportAssist lze otevřít tak, že budete procházet aplikace. Postupujte podle pokynů v této části, vytvořte profil aplikace SupportAssist a nakonfigurujte její nastavení.

Témata:

- [Minimální požadavky na systém](#)
- [Změna nastavení jazyka](#)
- [Vytvoření profilu SupportAssist](#)
- [Aktualizace kontaktních a dodacích informací](#)
- [Použití jiného profilu aplikace SupportAssist](#)
- [Podrobnosti o systému](#)
- [Konfigurace nastavení Internetu](#)
- [Naplánované kontroly](#)
- [Oznámení aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#)
- [Odinstalace aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#)

Minimální požadavky na systém

Následující tabulka uvádí minimální požadavky na systém, které vyžaduje používání aplikace SupportAssist v systémech s operačním systémem Windows 10 v režimu S.

Tabulka 2. Minimální požadavky na systém

Podrobnosti	Požadavky
Software	Microsoft .NET Framework 4.5
Webový prohlížeč	Microsoft Edge
Hardware	• Paměť (RAM) – 2 GB • Volné místo na pevném disku – 1 GB
Síť	Připojení k internetu
Porty	• 5700 – pro otevření uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist • 9012 – pro komunikaci se službou Dell SupportAssist Systém musí mít možnost připojit se do následujících umístění: • 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
Nastavení systému	Musí být povoleny automatické aktualizace na stránce Windows Update a ve službě Microsoft Store
Rozlišení obrazovky	1 200 × 720

Změna nastavení jazyka

O této úloze

Aplikace SupportAssist je dostupná ve 25 jazycích. Ve výchozím nastavení je aplikace SupportAssist nastavena na stejný jazyk jako operační systém. Jazyk je možné měnit dle vlastních preferencí.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení a pak na položku **Vybrat jazyk**. Zobrazí se seznam jazyků.
2. Zvolte požadovaný jazyk.
3. Kliknutím na **Ano** restartujete aplikaci SupportAssist ve zvoleném jazyce.

Aplikace SupportAssist se restartuje ve vybraném jazyce a vedle vybraného jazyka se zobrazí .

Vytvoření profilu SupportAssist

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Profil SupportAssist můžete vytvořit pomocí účtu Dell My Account nebo účtu na sociálních médiích. Vytvořením profilu SupportAssist získáte možnost využívat funkce automatické podpory dostupné na základě servisního plánu vašeho systému.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na položku **Profil** a pak na položku **Dokončit profil**.
 - Pokud jste nepřijali podmínky podpory SupportAssist, zobrazí se zpráva s informací, že jste nepřijali podmínky podpory SupportAssist. Klikněte na odkaz **Přečíst podmínky podpory SupportAssist**, přijměte podmínky, klikněte na tlačítko **Uložit** a opakujte akci.
 - Pokud se aplikace SupportAssist nemůže připojit k internetu, zobrazí se odpovídající zpráva. Problém můžete napravit kliknutím na odkazy odstraňování problémů uvedené pod chybovou zprávou a opakovat akci.
2. Na stránce **Přihlášení** účtu Dell My Account proveďte jeden z následujících úkonů:
 - Pokud již účet Dell My Account máte, zadejte přihlašovací údaje k účtu Dell My Account a klikněte na možnost **Přihlásit**.
 - Pokud účet Dell My Account nemáte, vytvořte si účet, ke kterému se budete moci připojit. Pokyny k vytvoření účtu najdete v tématu [Vytvoření nového účtu Dell My Account](#).
 - Přihlášení prostřednictvím účtu sociálních médií Pokyny k používání účtu na sociálních médiích najdete v tématu [Přihlášení pomocí účtu na sociálních médiích](#).
3. Na stránce **Kontaktní údaje a dodací adresa** zadejte své kontaktní údaje a dodací adresu.
4. Zadejte upřednostňovaný způsob a dobu kontaktování.

 **POZNÁMKA:** Upřednostňovanou dobu kontaktování lze použít pouze u systémů s aktivními servisními tarify Premium Support nebo Premium Support Plus ve Spojených státech a v Kanadě.
5. Pokud chcete přidat sekundární kontakt, vyberte možnost **Přidat další kontakt** a zadejte údaje.
6. Pokud nechcete, aby aplikace SupportAssist automaticky vytvářela žádosti o podporu, zrušte výběr možnosti **Automaticky vytvářet žádosti o podporu**.

 **POZNÁMKA:** Možnost vytváření automatických žádostí o podporu je dostupná a povolená pouze u systémů s aktivním oprávněním přístupu ke službám ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support a Premium Support Plus.
7. Klikněte na tlačítko **Hotovo**.
 - Pokud jsou dodací údaje nesprávné, zobrazí se zpráva se žádostí o jejich úpravu. Kliknutím na tlačítko **Aktualizovat a dokončit** údaje upravíte.
 - Pokud jsou dodací údaje správné, zobrazí se v pravém horním rohu uživatelského rozhraní SupportAssist křestní jméno a příjmení.

Vytvoření nového účtu Dell My Account

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

Kroky

1. V části **Vytvořit účet** stránky pro **Přihlášení** k účtu Dell My Account zadejte do příslušných polí křestní jméno, příjmení, e-mailovou adresu a heslo.



POZNÁMKA: Heslo musí obsahovat osm až 20 znaků a musí v něm být obsaženo jedno velké písmeno, jedno malé písmeno a jedno číslo.

2. Zadejte heslo znovu.
3. Klikněte na možnost **Vytvořit účet**.
Vytvoří se nový účet Dell My Account a budete přihlášení do nástroje SupportAssist.

Přihlášení prostřednictvím účtu sociálních médií

Požadavky

- Musíte mít práva správce k systému.
- Musíte mít platný účet u některé z následujících platform sociálních sítí:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Kroky

1. Na stránce **Přihlášení** účtu Dell My Account klikněte na ikonu odpovídající sociální sítě.
2. Na přihlašovací stránce příslušné sociální sítě zadejte do určených polí uživatelské jméno nebo e-mailovou adresu a heslo.
3. Klikněte na možnost **Přihlášení**.
Vytvoří se nový účet Dell My Account s přihlašovacími údaji, které jste zadali při přihlašování k danému účtu sociální sítě.

Aktualizace kontaktních a dodacích informací

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Jakmile vytvoříte profil SupportAssist, aktualizujte kontaktní a dodací údaje.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na **uživatelské jméno** a pak klikněte na položku **Podrobnosti profilu**.
Zobrazí se stránka **Kontaktní a dodací adresa**.
2. Upravte požadované údaje a klikněte na možnost **Hotovo**.
 - Pokud jsou dodací údaje nesprávné, zobrazí se zpráva se žádostí o jejich úpravu. Kliknutím na tlačítko **Aktualizovat a dokončit** údaje upravíte.
 - Pokud jsou dodací údaje správné, zobrazí se **domovská** stránka.

Použití jiného profilu aplikace SupportAssist

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Deaktivujte svůj aktuální profil a přihlaste se k aplikaci SupportAssist pomocí jiného profilu. Pokud se přihlásíte pomocí jiného profilu, nebudete mít přístup k údajům o kontaktní a dodací adrese předchozího profilu.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na **uživatelské jméno** a pak klikněte na položku **Použít jiný profil**.
2. Klikněte na tlačítko **Pokračovat**.

 **POZNÁMKA:** Po kliknutí na možnost **Pokračovat** aplikace SupportAssist deaktivuje aktuální profil a odstraní přístup k uloženým kontaktním a dodacím údajům.

Zobrazí se **domovská** stránka a v pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist bude uveden odkaz na vytvoření profilu. Pokyny k vytvoření profilu najdete v tématu [Vytvoření profilu aplikace SupportAssist](#).

Podrobnosti o systému

Pokud umístíte kurzor myši nad model systému nebo výrobní číslo zobrazené v okně SupportAssist, zobrazí se bitová kopie systému a podrobnosti o jeho konfiguraci. Následující tabulka obsahuje seznam zobrazovaných podrobností o systému:

Tabulka 3. Podrobnosti o systému

Pole	Popis
Model systému	Model systému. Například Latitude E7440
Typ oprávnění přístupu ke službám	Typ oprávnění přístupu ke službám společnosti Dell a datum jeho platnosti.  POZNÁMKA: Pokud oprávnění přístupu ke službám brzy vyprší, zobrazí se typ oprávnění přístupu ke službám a datum jeho platnosti červeně.
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému. Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
Kód expresní služby	Číselná sekvence, kterou je možné použít pro automatizovanou telefonickou pomoc. Například 987-674-723-2.
Paměť	Paměť RAM instalovaná v systému. Například 16 GB.
Procesor	Typ procesoru instalovaného v systému. Například Intel Core i5 6200U.
Operační systém	Operační systém nainstalovaný v systému. Například Microsoft Windows 10 Pro.

Konfigurace nastavení Internetu

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Zvolte způsob, jakým se může služba SupportAssist připojit k internetu. Aby váš systém mohl využívat funkce automatické podpory SupportAssist, musí být aktivně připojen k Internetu.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení, pak klikněte na položku **Nastavení** a následně na položku **Internet**.
 2. Chcete-li, aby se aplikace SupportAssist připojovala přímo k Internetu, vyberte možnost **Přímé připojení**.
 3. Chcete-li, aby se aplikace SupportAssist připojovala k internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - a) Vyberte možnost **Připojit pomocí proxy**.
Zobrazí se pole pro nastavení proxy.
 - b) Zadejte adresu, číslo portu, uživatelské jméno a heslo.
-  **POZNÁMKA:** Jako číslo portu můžete zadat maximálně pět číslic.
4. Klikněte na **Uložit**.
Zobrazí se domovská stránka.

Naplánované kontroly

Při výchozím nastavení prochází aplikace SupportAssist systém jedenkrát za měsíc a hledá hardwarové problémy. V případě potřeby je také možné aplikaci SupportAssist nastavit na spouštění kontroly jednou týdně.

 **POZNÁMKA:** Aplikace SupportAssist provádí plánovanou kontrolu, pouze je-li systém připojen k elektrické síti a pokud během spouštění naplánované kontroly není zaneprázdněný.

 **POZNÁMKA:** Aplikace SupportAssist nebude provádět kontrolu, pokud se již zobrazuje oznámení týkající se problému s hardwarem.

Před provedením kontroly se vás aplikace SupportAssist zeptá, zda ji chcete spustit. Pokud nechcete, aby aplikace SupportAssist provedla kontrolu, odložte ji kliknutím na tlačítko **Spustit později**. Když kontrolu odložíte, aplikace SupportAssist provede kontrolu za 24 hodin. Plán můžete odložit pouze třikrát. Jakmile naplánovanou kontrolu odložíte potřetí, aplikace SupportAssist automaticky provede kontrolu v následujícím naplánovaném čase.

Plánování kontrol hardwaru

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Zvolte čas, frekvenci a den, kdy chcete, aby aplikace SupportAssist kontrolovala systém a hledala problémy s hardwarem.

Kroky

1. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení, klikněte na položku **Nastavení** a pak na položku **Naplánovat kontrolu**.
2. Povolte automatickou kontrolu systému.
3. Zvolte čas, frekvenci a den, kdy se má kontrola uskutečnit.
Zobrazuje se datum příští naplánované kontroly.
4. Klikněte na **Uložit**.
Zobrazí se domovská stránka.

Oznámení aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Ve výchozím nastavení zobrazuje aplikace SupportAssist oznámení o problémech s hardwarem, otevřených žádostech o podporu a stavu záruky.

Oznámení v okně aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Následující tabulka poskytuje souhrn oznámení, která se zobrazují v okně aplikace SupportAssist.

Tabulka 4. Oznámení v okně aplikace SupportAssist

Když se zobrazí oznámení	Akce
Nebyl vytvořen profil aplikace SupportAssist	- Kliknutím na položku Dokončit profil vytvoříte profil aplikace SupportAssist. Pokyny k vytvoření profilu najdete v tématu Vytvoření profilu aplikace SupportAssist. - Kliknutím na položku Připomenout později zajistíte, že se oznámení zobrazí, když znovu otevřete okno aplikace SupportAssist za 24 hodin. - Kliknutím na položku Nikdy nepřipomínat ukončíte zobrazování oznámení aplikace SupportAssist.
Technická podpora společnosti Dell pracuje na žádosti o podporu vytvořené pro problém rozpoznáný ve vašem systému.	- Oznámení dočasně skryjete kliknutím na položku Ok, беру на vědomí. Aplikace SupportAssist zobrazí oznámení znovu za 24 hodin. - Kliknutím na položku Nikdy nepřipomínat ukončíte zobrazování oznámení aplikace SupportAssist.
Pokud je rozpoznána chyba hardwaru	Kliknutím na položku Opravit zobrazíte podrobnosti problému a vytvoříte žádost o podporu.
Blíží se vypršení platnosti servisního plánu k systému nebo už jeho platnost vypršela	- Servisní plán systému prodloužíte kliknutím na možnost Obnovit. - Kliknutím na položku Připomenout později zajistíte, že se oznámení zobrazí, až znovu otevřete aplikaci SupportAssist za 24 hodin. - Kliknutím na položku Nikdy nepřipomínat ukončíte zobrazování oznámení aplikace SupportAssist.
Servisní plán systému máte prodloužený.	Kliknutím na tlačítko OK oznámení skryjete.

Oznámení v Centru akcí systému Windows 10 v režimu S

Následující tabulka poskytuje souhrn různých typů oznámení, která se zobrazují v Centru akcí systému Windows.

Tabulka 5. Oznámení v Centru akcí systému Windows

Když se zobrazí oznámení	Akce
Pro problém s hardwarem zjištěný během automatické kontroly je nutné vytvořit žádost o podporu.	Kliknutím na oznámení zobrazíte stránku s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S .
Pro problém s hardwarem zjištěný během automatické kontroly je automaticky vytvořena žádost o podporu.	Není nutná žádná akce.
Nainstaluje se hlavní součást aplikace SupportAssist a aplikace SupportAssist bude připravena k použití	Pokud jste během instalace součásti zavřeli okno aplikace SupportAssist, otevřete aplikaci SupportAssist kliknutím na oznámení.
Blíží se vypršení platnosti servisního plánu k systému nebo už jeho platnost vypršela	Kliknutím na oznámení otevřete aplikaci SupportAssist. V uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist se zobrazí odkaz na prodloužení servisního plánu.

Bannery na domovské stránce aplikace SupportAssist

Když se blíží vypršení platnosti servisního plánu k systému nebo když už jeho platnost vypršela:

- V okně aplikace SupportAssist se zobrazí oznámení.
- V Centru akcí systému Windows se zobrazí oznámení.
- Na domovské stránce aplikace SupportAssist se zobrazí banner.

Servisní plán můžete prodloužit nebo upgradovat prostřednictvím odkazů v oznámení nebo banneru. Informace o oznámeních v okně aplikace SupportAssist naleznete v části [Oznámení v okně aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#). Informace o oznámeních v Centru akcí systému Windows naleznete v části [Oznámení v Centru akcí systému Windows 10 v režimu S](#).

V následující tabulce jsou popsány bannery zobrazované na domovské stránce:

Tabulka 6. Bannery na domovské stránce aplikace SupportAssist

Když se zobrazí banner	Akce
0 až 60 dní před vypršením platnosti servisního plánu.	Servisní plán prodloužíte online kliknutím na možnost Obnovit .
Platnost servisního plánu vypršela, ale ještě neuplynula lhůta k jeho prodloužení.	Servisní plán prodloužíte online kliknutím na možnost Obnovit .
Platnost servisního plánu vypršela, ale už uplynula lhůta k jeho prodloužení.	Servisní plán prodloužíte nebo upgradujete kliknutím na možnost Kontaktovat společnost Dell .

 **POZNÁMKA:** Možnost prodloužení online je k dispozici pouze pro systémy v USA.

Deaktivace oznámení aplikace SupportAssist

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Deaktivace oznámení aplikace SupportAssist ve vašem systému. Aplikace SupportAssist zobrazuje oznámení o problémech s hardwarem zjištěných během kontroly i v případě, že oznámení zakážete.

Kroky

1. V pravém horním rohu aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení, klikněte na položku **Nastavení** a pak klikněte na položku **Oznámení**.
2. Zrušte zaškrtnutí políčka **Chci dostávat oznámení o problémech s hardwarem, žádostech o podporu a další výstrahy pro můj počítač** a klikněte na tlačítko **Uložit**.
Zobrazí se **domovská stránka**.

Odinstalace aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Požadavky

- Okno aplikace SupportAssist v systému nesmí být otevřené.
- V Centru akcí systému Windows by neměla být žádná nevyřízená oznámení aplikace SupportAssist.

Kroky

1. Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
2. Najděte a otevřete stránku **Aplikace a funkce**.
3. Klikněte na položku **SupportAssist**, klikněte na tlačítko **Odinstalovat** a pak klikněte znovu na tlačítko **Odinstalovat**.

Výsledky

Aplikace SupportAssist je odinstalována.

 **POZNÁMKA:** Pokud aplikaci SupportAssist nainstalovalo ve stejném systému více uživatelů, bude odinstalováno uživatelské rozhraní i hlavní součást, pouze pokud aplikaci SupportAssist odinstalují všichni uživatelé.

Kontrola hardwaru systému

Spuštěním skenování hardwaru lze ve vašem systému zjistit problémy s hardwarem. Při výchozím nastavení prochází aplikace SupportAssist systém jedenkrát za měsíc a hledá hardwarové problémy. Problém s hardwarem můžete zjistit také ručním provedením následujícího postupu:

- Zkontrolovat určité hardwarové komponenty
- Spustit rychlou kontrolu hardwaru
- Spuštění zátěžového testu

POZNÁMKA: Pokud je aplikace SupportAssist minimalizována a během skenování dojde k problému, zobrazí se oznámení v dlaždici **Zkontrolovat hardware**. Oznámení zůstane na dlaždici až 7 dní. Pokud do sedmi dnů nevytvoříte žádost o podporu pro daný problém, oznámení automaticky zmizí.

V případě určitých problémů s hardwarem se nadpis problému zobrazí nad dlaždicemi a v dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení. Oznámení, které se zobrazuje v dlaždici, závisí na závažnosti aktualizace. Informace o typu oznámení, která se zobrazují na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici Zkontrolovat hardware](#).

Témata:

- [Kontrola konkrétní hardwarové komponenty](#)
- [Rychlá kontrola hardwaru](#)
- [Spuštění zátěžového testu](#)
- [Oznámení v dlaždici Zkontrolovat hardware](#)

Kontrola konkrétní hardwarové komponenty

O této úloze

Kontrola konkrétní hardwarové komponenty nainstalované v systému Postup skenování se může lišit podle hardwarové komponenty, kterou zvolíte.

Následující kroky se vztahují ke kontrole pevného disku.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
2. Klikněte na možnost **Chci zkontrolovat určitý kus hardwaru**.
Zobrazí se seznam hardwarových komponent, které jsou v počítači k dispozici.
3. V části **Úložná zařízení** klikněte na možnost **Pevný disk**.
4. Vyberte typ testu a klikněte na možnost **Spustit test**.

POZNÁMKA: Kliknutím na odkaz **Aktualizovat seznam hardwaru v systému** můžete aktualizovat zobrazený seznam hardwarových komponent.

Výsledky

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se stav **Prošlo** a ikona .
- Pokud je zjištěn problém, který nevyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stav **Selhalo** a .
- Pokud je zjištěn problém, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#).

Rychlá kontrola hardwaru

O této úloze

Spuštěním rychlé kontroly hardwaru v systému můžete zjistit problémy hardwarových součástí, například pevného disku, procesoru, paměťového modulu atd.

 **POZNÁMKA:** Pokud v systému nemáte práva správce, nemůžete vytvořit žádost o podporu u problémů zjištěných během kontroly. Chcete-li vytvořit žádost o podporu, musíte se do systému přihlásit jako správce. Pokyny ke zjištění typu uživatelského účtu najdete v dokumentaci k operačnímu systému na adrese Microsoft.com/support.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Zkontrolovat hardware** klikněte na možnost **Spustit**.

Výsledky

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici příslušné oznámení.
- Pokud je zjištěn problém a vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#).
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení.

Spuštění zátěžového testu

O této úloze

Zátěžový test vám pomáhá rozpoznat problémy se součástmi, jako jsou systémová deska, optické jednotky, kamera, součásti kontrolované během rychlé kontroly atd.

 **VÝSTRAHA:** Během zátěžového testu můžete na obrazovce zaznamenat blikání a nemusí být možné používat systém.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
2. Klikněte na položku **Chci zkontrolovat celý počítač**.
3. Klikněte na položku **Spustit**.
Zobrazí se zpráva s žádostí o uložení souborů a ukončení všech aplikací.
4. Po uložení souborů a ukončení všech aplikací spusťte kliknutím na **OK** test.
Během testování se bude nad dlaždicemi zobrazovat název úlohy, která právě běží, a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se bude zobrazovat stav průběhu kontroly.

Výsledky

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici příslušné oznámení.
- Pokud je zjištěn problém, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#).
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení.

Oznámení v dlaždici Zkontrolovat hardware

Následující tabulka uvádí různé oznamovací stavy, které se zobrazují v dlaždici **Zkontrolovat hardware** v případě zjištěných problémů během rychlé kontroly hardwaru nebo zátěžového testu systému.

Tabulka 7. Oznámení v dlaždici Zkontrolovat hardware

Ikona stavu	Ikona systému	Stav	Popis
Nezobrazuje se žádná ikona.		Normální	Nebyly rozpoznány žádné problémy s hardwarem.
		Upozornění	Byl rozpoznán problém s hardwarem v jiné komponentě, než je systémová paměť nebo pevné disky.
		Kritický	V systémové paměti nebo pevných discích byl rozpoznán problém s hardwarem.

Vytvoření žádosti o podporu prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Aplikace SupportAssist proaktivně monitoruje váš systém a zjišťuje problémy s hardwarem. Pokud je v systému odhalen problém, aplikace SupportAssist umožňuje vytvořit žádost o podporu pro technickou podporu společnosti Dell. V závislosti na servisním plánu pro váš systém může aplikace SupportAssist v případě daného problému také automaticky vytvářet žádost o podporu.

POZNÁMKA: Možnost automatického vytvoření žádosti o podporu není dostupná pro systémy, kterým vypršela platnost záruky.

Témata:

- [Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#)
- [Ruční vytvoření žádosti o podporu prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#)
- [Stránka s podrobnostmi o problému](#)
- [Stránka se shrnutím problému](#)
- [Díly k odeslání](#)

Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Kroky

1. Proveďte jeden z těchto kroků:

- Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na položku **Opravit** u oznámení zobrazeného v okně aplikace SupportAssist.
- Klikněte na oznámení **Byla zjištěna chyba hardwaru** v Centru akcí systému Windows.

Zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému.

POZNÁMKA: Když v určitých oblastech vyprší platnost servisního plánu k systémům XPS, Inspiron a Alienware, zobrazí se odkaz na nákup hardwarové komponenty.

2. Klikněte na tlačítko **Další**.

- Pokud jste nepřijali podmínky podpory SupportAssist, zobrazí se zpráva s informací, že jste nepřijali podmínky podpory SupportAssist. Klikněte na odkaz **Přečíst podmínky podpory SupportAssist**, přijměte podmínky, klikněte na tlačítko **Uložit** a opakujte akci.
- Pokud se aplikace SupportAssist nemůže připojit k internetu, zobrazí se odpovídající zpráva. Zkontrolujte připojení k internetu a zopakujte akci.
- Pokud v systému nemáte práva správce a není vytvořen profil SupportAssist, zobrazí se příslušná zpráva. Musíte se přihlásit k systému jako správce, vytvořit profil a opakovat akci.
- Pokud máte v systému práva správce a dosud jste nevytvořili profil aplikace SupportAssist, zobrazí se stránka pro **Přihlášení** k účtu Dell My Account. Pokud chcete pokračovat, vytvořte profil aplikace SupportAssist a klikněte na tlačítko **Dokončit**.
- Pokud jste již profil aplikace SupportAssist vytvořili, zobrazí se kontaktní a dodací údaje. Pokud chcete aktualizovat kontaktní a dodací údaje, klikněte na možnost **Upravit**, proveďte potřebné úpravy a pak klikněte na tlačítko **Dokončit**.

POZNÁMKA: Pokud v systému nemáte práva správce, nemůžete upravovat kontaktní informace a dodací adresu.

3. Na stránce se souhrnem problému klikněte na tlačítko **Hotovo**.

POZNÁMKA: Na stránce Historie můžete sledovat podrobnosti a sledovat stav žádosti o podporu.

Zobrazí se domovská stránka.

POZNÁMKA: Po vytvoření žádosti o podporu se v okně aplikace SupportAssist zobrazí při každém otevření aplikace SupportAssist oznámení s podrobnostmi o žádosti o podporu. Pokud nechcete, aby se oznámení zobrazovalo znovu, můžete kliknout na položku Nikdy nepřipomínat.

Ruční vytvoření žádosti o podporu prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

O této úloze

V závislosti na oprávnění přístupu ke službám pro svůj systém můžete ručně vytvořit žádost o podporu v případě problémů, které aplikace SupportAssist nerozpozná. Informace k funkcím aplikace SupportAssist pro různé servisní tarify najdete v části [Funkce aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#) a servisní plány společnosti Dell.

Kroky

- Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
 - Klikněte na položku **Otevřít žádost o podporu**.
 - Zobrazí se stránka žádosti o podporu.
 - Pokud se již na domovské stránce zobrazuje oznámení problému s hardwarem, zobrazí se stránka s podrobnostmi o problému. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu [Vytvoření žádosti o podporu pro problém zjištěný aplikací SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S](#).
 - Pokud v systému nemáte práva správce a není vytvořen profil SupportAssist, zobrazí se příslušná zpráva. Musíte se přihlásit k systému jako správce, vytvořit profil a opakovat akci.
 - Pokud se zobrazí stránka s žádostí o podporu:
 - V seznamu **Výběr kategorie** vyberte odpovídající kategorii problému.
 - Zadejte popis problému.
 - Klikněte na tlačítko **Další**.
 - Pokud jste nepřijali podmínky podpory SupportAssist, zobrazí se zpráva s informací, že jste nepřijali podmínky podpory SupportAssist. Klikněte na odkaz **Přečíst podmínky podpory SupportAssist**, přijměte podmínky, klikněte na tlačítko **Uložit** a opakujte akci.
 - Pokud se aplikace SupportAssist nemůže připojit k internetu, zobrazí se odpovídající zpráva. Zkontrolujte připojení k internetu a zopakujte akci.
 - Pokud jste nevytvořili profil aplikace SupportAssist, zobrazí se stránka pro **Přihlášení** k účtu Dell My Account. Pokud chcete pokračovat, vytvořte profil aplikace SupportAssist a klikněte na tlačítko **Dokončit**.
 - Pokud jste již profil aplikace SupportAssist vytvořili, zobrazí se kontaktní a dodací údaje. Pokud chcete aktualizovat kontaktní a dodací údaje, klikněte na možnost **Upravit**, proveďte potřebné úpravy a pak klikněte na tlačítko **Dokončit**.
 - Na stránce se souhrnem problému klikněte na tlačítko **Hotovo**.
- POZNÁMKA:** Na stránce Historie můžete sledovat podrobnosti a sledovat stav žádosti o podporu.

Zobrazí se domovská stránka.

POZNÁMKA: Po vytvoření žádosti o podporu se v okně aplikace SupportAssist zobrazí při každém otevření aplikace SupportAssist oznámení s podrobnostmi o žádosti o podporu. Pokud nechcete, aby se oznámení zobrazovalo znovu, můžete kliknout na položku Nikdy nepřipomínat.

Stránka s podrobnostmi o problému

V následující tabulce jsou uvedeny informace zobrazené na stránce s podrobnostmi o problému.

Tabulka 8. Stránka s podrobnostmi o problému

Informace	Popis
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému. Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
Záruka	Servisní plán a datum jeho platnosti.
Problém	Podrobné informace o problému, pro který je žádost o podporu vytvořena.
Řešení	Doporučené řešení.
Mám zájem o podporu na pracovišti  POZNÁMKA: Tato možnost je k dispozici pouze v určitých oblastech a zobrazuje se pouze v systémech s aktivním servisním tarifem Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport nebo ProSupport Plus.	Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby pracovních technické podpory společnosti Dell navštívil vaše pracoviště a vyměnil součást.

Stránka se shrnutím problému

V následující tabulce jsou uvedeny informace zobrazené na stránce se shrnutím problému.

Tabulka 9. Stránka se shrnutím problému

Informace	Popis
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému. Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
Záruka	Servisní plán a datum jeho platnosti.
Problém	Podrobné informace o problému, pro který je žádost o podporu vytvořena.
Žádost o podporu č.	Číslo žádosti o podporu pro daný problém.

Díly k odeslání

Když aplikace SupportAssist rozpozná ve vašem systému problém, může vám být v závislosti na vašem oprávnění přístupu ke službám společnosti Dell automaticky odeslán náhradní díl.

Automaticky mohou být odesílány následující díly:

- Pevný disk
- Paměťový modul
- Optická jednotka
- Klávesnice
- Myš
- Baterie
- Grafická karta

Přehled odstraňování problémů v aplikaci SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Stránka **Odstraňování problémů** obsahuje odkazy na kontrolu konkrétní hardwarové komponenty nebo celého systému na hardwarové problémy. Rovněž obsahuje odkazy na videonávody, jak řešit problémy s operačním systémem, systémovým hardwarem, softwarem a připojením k internetu.

 **POZNÁMKA:** Pokud dojde ke zjištění problému s hardwarem nebo z důvodu problému s hardwarem vznikne žádost o podporu, budou odkazy na kontrolu hardwaru systému nepřístupné.

Přehled historie v aplikaci SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Stránka **Historie** zobrazuje v chronologickém pořadí podrobnosti o aktivitách a událostech aplikace SupportAssist uskutečněných během posledních 90 dnů. Uvedené aktivity obsahují zobrazená upozornění, uskutečněné kontroly hardwaru a žádosti o podporu vytvořené pomocí aplikace SupportAssist.

Ve výchozím nastavení se zobrazují informace o událostech, k nimž došlo v aktuálním týdnu. Je možné zobrazit podrobnosti pro konkrétní den či celý měsíc. Výběrem požadovaného typu události v nabídce **Vybrat zobrazení historie** můžete také zobrazit historii určitých typů událostí.

Získání podpory prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S

Stránka **Získání podpory** obsahuje seznam možností nápovědy a podpory, které jsou pro váš systém k dispozici. Tyto možnosti se liší v závislosti na servisním plánu k systému a na oblasti. Viz [Funkce aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S a servisní plány společnosti Dell](#).

POZNÁMKA: Pokud chcete přistupovat k dostupným možnostem nápovědy a podpory, váš systém musí mít aktivní připojení k internetu. Pokud není připojení k internetu k dispozici, můžete zobrazit pouze kontaktní čísla technické podpory společnosti Dell ve své oblasti.

Následující tabulka popisuje funkce nápovědy a podpory zobrazené na stránce **Získání podpory**:

Tabulka 10. Stránka Získání podpory

Funkce	Popis
Vyhledávač servisů umožňujících přinesení produktu	Vyhledejte nejbližší servisní středisko společnosti Dell, které umožňuje přinést produkt, na základě PSČ, města nebo státu.
Zavolejte nám	V závislosti na své oblasti kontaktujte technickou podporu společnosti Dell prostřednictvím zobrazených kontaktních čísel.
Spojte se s námi na sociálních sítích	Kontaktujte technickou podporu společnosti Dell prostřednictvím platform sociálních médií, například WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger nebo Line, v závislosti na konkrétní oblasti.
Odeslat soubory technické podpory	Zašlete technické podpoře společnosti Dell soubory popisující problém se systémem nebo soubory požadované zástupcem podpory. POZNÁMKA: Maximální velikost odesílaného souboru je 4 MB. Informace o zasílání souborů technické podpory společnosti Dell naleznete v tématu Odesílání souborů technické podpory společnosti Dell . Informace o zasílání souboru s protokolem aktivity systému technické podpory společnosti Dell naleznete v tématu Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell .
Otevřít žádost o podporu	Vytvořte ručně žádost o podporu pro problém s hardwarem nebo softwarem. Pokyny k vytvoření žádosti o podporu najdete v tématu Ruční vytvoření žádosti o podporu prostřednictvím aplikace SupportAssist pro systém Windows 10 v režimu S .
Uživatelská příručka	Zobrazte a stáhněte příručky, které jsou k dispozici pro váš systém.
Informace o záruce	Zobrazte podrobnosti záruky svého systému.
Nástroje a informace online	Přístup k nástrojům, doplňujícím informacím a zdrojům, které jsou dostupné pro váš systém
Servisní smlouvy	Přístup k webové stránce se servisním plánem Dell pro vaši oblast
Fóra komunitní podpory	Přistupujte k tématům, o kterých se diskutuje ve fóru služby SupportAssist.
Služba oprav hardwaru	Kontakt v případě potřeby na servisního odborníka pro opravy hardwaru

Témata:

- Odesílání souborů technické podpory společnosti Dell
- Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell

Odesílání souborů technické podpory společnosti Dell

O této úloze

Zašlete soubory, které popisují daný problém v systému, nebo jakýkoliv jiný soubor požadovaný pracovníkem technické podpory. Odesílané soubory by měly mít následující formát:

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

 **POZNÁMKA:** Maximální velikost odesílaného souboru je 4 MB.

 **POZNÁMKA:** Každý den můžete odeslat pouze tři soubory. Pokud chcete odeslat více souborů, můžete je zkomprimovat do formátu .zip a odeslat tento soubor.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. Na pravém panelu klikněte na možnost **Nahrát soubory**.
3. Ve vyskakovacím okně klikněte na tlačítko **Procházet**, vyberte požadovaný soubor a klikněte na tlačítko **Nahrát**.

Výsledky

Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně nahrán**.

Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell

O této úloze

Soubory s protokolem aktivity systému zašlete technické podpore společnosti Dell pouze v případě, že si je pracovník technické podpory vyžádá.

Kroky

1. Spustíte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. Na pravém panelu klikněte na možnost **Nahrát soubor protokolu**.

Výsledky

Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně nahrán**.

Často kladené dotazy

1. Jak mohu zjistit, zda je v systému nainstalována aplikace SupportAssist?

Pokud chcete ověřit, zda je aplikace SupportAssist nainstalována, postupujte podle následujících kroků:

- Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- Najděte a otevřete stránku **Aplikace a funkce**.
- Ověřte, zda se v seznamu programů nachází aplikace **SupportAssist**.

2. Jak mohu upravit své kontaktní a dodací údaje?

Postup aktualizace kontaktů a dodacích údajů najdete v tématu [Aktualizace kontaktních a dodacích informací](#).

3. Omylem jsem zrušil oznámení o chybě. Jak a kde oznámení znovu najdu, abych si přečetl podrobnosti o chybě?

Pokud zrušíte oznámení, zobrazí se znovu za šest hodin nebo po restartování systému.

4. Mohu změnit kontaktní a dodací údaje při vytváření žádosti o podporu?

Ano, kontaktní a dodací údaje můžete při vytváření žádosti o podporu změnit.

5. Proč bych měl zadávat své dodací údaje u problému bez dílu k odeslání?

Pokud je po provedení analýzy jako původní příčina problému určena chyba hardwaru, bude dodací adresa využita při zaslání náhradního dílu. Pokud jste při vytváření profilu aplikace SupportAssist zadali svou dodací adresu, načte se vaše dodací před odesláním problému automaticky.

6. Jaké jazyky podporuje uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist?

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist podporuje 25 jazyků. Podporované jazyky jsou arabština, čínština (zjednodušená), čínština (tradiční), čeština, dánština, nizozemština, angličtina, finština, francouzština, francouzština (kanadská), němčina, řečtina, hebrejštiny, maďarština, italština, japonština, korejština, norština, polština, portugalština (brazilská), portugalština (kontinentální), ruština, španělština, švédština a turečtina. Pokyny ke změně nastavení jazyka najdete v tématu [Změna nastavení jazyka](#).

7. Spouštění aplikace SupportAssist trvá dlouho. Co mám dělat?

Pokud spuštění aplikace SupportAssist trvá příliš dlouho, restartujte aplikaci SupportAssist následujícím postupem:

- Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- Vyhledejte a spusťte aplikaci **Services**.
- V pravém panelu klikněte na položku **Dell SupportAssist**.
- V levém panelu klikněte na možnost **Zastavit** a pak klikněte na možnost **Restart**.

8. V mém systému dochází k chybě hardwaru. Proč ji aplikace SupportAssist neodhalí?

Pokud není rozpoznána žádná chyba hardwaru, následujícím postupem zkontrolujte, zda jsou v systému spuštěny služby SupportAssist:

- Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- Vyhledejte a spusťte aplikaci **Services**.
- Zkontrolujte, zda je u následujících služeb uveden stav **Spuštěno**:
 - Dell Data Vault Collector**
 - Dell Data Vault Processor**
 - Dell Data Vault Service API**
 - Dell SupportAssist**
 - Správce instalace aplikace Dell SupportAssist**

9. Když najedu na výrobní číslo nebo číslo modelu systému, zobrazí se zpráva Neznámá záruka. Proč?

Oznámení **Neznámá záruka** se zobrazuje z následujících důvodů:

- Aplikace SupportAssist není připojena k internetu.

- Pokud se váš systém připojuje k internetu prostřednictvím proxy serveru, zkontrolujte, zda máte v aplikaci SupportAssist nakonfigurována nastavení proxy. Viz [Konfigurace nastavení Internetu](#).

10. Je po přechodu ze systému Windows 10 v režimu S na systém Windows 10 Pro nutné instalovat aplikaci SupportAssist znovu?

Ne, aplikaci SupportAssist nemusíte instalovat znovu. Když přejdete ze systému Windows 10 v režimu S na systém Windows 10 Pro, aplikace SupportAssist pro Windows 10 v režimu S se automaticky odinstaluje a nainstaluje se standardní verze aplikace SupportAssist. Budou také uloženy veškeré vaše informace včetně žádostí o podporu, kontaktní a dodací adresy a nastavení.

Informace o používání standardní verze aplikace SupportAssist nainstalované v systému najdete v *Uživatelské příručce aplikace SupportAssist pro PC* na adrese www.dell.com/serviceabilitytools.