

SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch

Benutzerhandbuch für Windows 10 im S Modus

Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

© 2019 bis 2020 Dell Inc. oder ihre Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochterunternehmen. Andere Markennamen sind möglicherweise Marken der entsprechenden Inhaber.

1 Einführung.....	5
Hauptfunktionen von SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	5
Neue Funktionen in dieser Version.....	5
SupportAssist-Funktionen für Windows 10 im S Modus und Dell Servicepläne.....	5
Weitere Ressourcen.....	6
2 Erste Schritte mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	7
Minimale Systemanforderungen.....	7
Ändern der Spracheinstellung.....	8
Erstellen eines SupportAssist-Profiles.....	8
Erstellen eines neuen Dell Kontos.....	9
Anmelden mit dem Konto eines sozialen Netzwerks.....	9
Aktualisieren von Kontakt- und Versandinformationen.....	9
Verwenden eines anderen SupportAssist-Profiles.....	10
Systemdetails.....	10
Konfigurieren der InternetEinstellungen.....	10
Geplante Scans.....	11
Planen von Hardware-Scans.....	11
SupportAssist-Benachrichtigungen für Windows 10 im S Modus.....	12
Benachrichtigungen im SupportAssist-Fenster für Windows 10 im S Modus.....	12
Benachrichtigungen im Windows Action Center für Windows 10 im S Modus.....	12
Banner auf SupportAssist-Startseite.....	13
Deaktivieren von SupportAssist-Benachrichtigungen.....	13
Deinstallieren von SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	14
3 Scannen der Systemhardware.....	15
Scannen einer speziellen Hardwarekomponente.....	15
Ausführen eines schnellen Hardwareescans.....	16
Ausführen eines Belastungstests.....	16
Benachrichtigungen auf der Kachel „Hardware scannen“.....	17
4 Erstellen einer Supportanfrage mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	18
Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden.....	18
Manuelles Erstellen einer Supportanfrage mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	19
Seite mit ProblemDetails.....	19
Seite zur Problemzusammenfassung.....	20
Versendbare Teile.....	20
5 Übersicht über Fehlerbehebung in SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	21
6 Verlaufsübersicht in SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	22
7 Support erhalten für SupportAssist for Windows 10 in S Mode.....	23

Senden von Dateien an den technischen Support von Dell..... 24
Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell..... 25

8 Häufig gestellte Fragen.....26

Einführung

SupportAssist automatisiert den Support von Dell durch die proaktive und vorausschauende Ermittlung von Hardwareproblemen auf Ihrem System. SupportAssist automatisiert außerdem die Interaktion mit dem technischen Support von Dell. Je nach der Art Ihres Dell Serviceplans automatisiert SupportAssist auch die Erstellung von Supportanfragen für ermittelte Hardwareprobleme. Informationen zu den verfügbaren SupportAssist-Funktionen für verschiedene Servicepläne finden Sie unter [SupportAssist-Funktionen für Windows 10 im S-Modus und Dell Servicepläne](#).

SupportAssist erfasst und sendet die erforderlichen Systeminformationen sicher an den technischen Support von Dell. Diese erfassten Daten helfen Dell bei der Bereitstellung einer verbesserten, effizienten und beschleunigten Supporterfahrung.

Dieses Dokument enthält Informationen zur Verwendung von SupportAssist auf Systemen mit Windows 10 im S Modus. Weitere Informationen zur Installation und Verwendung von SupportAssist auf Systemen mit anderen Windows-Versionen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Dell SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch* unter www.dell.com/serviceabilitytools.

Themen:

- [Hauptfunktionen von SupportAssist for Windows 10 in S Mode](#)
- [Neue Funktionen in dieser Version](#)
- [SupportAssist-Funktionen für Windows 10 im S Modus und Dell Servicepläne](#)
- [Weitere Ressourcen](#)

Hauptfunktionen von SupportAssist for Windows 10 in S Mode

- Vorausschauende und proaktive Problemerkennung mit Benachrichtigung
- Manueller oder automatischer Scan der Systemhardware zur Identifizierung von Problemen.
- Automatische Erstellung von Supportanfragen für Hardwareprobleme, die in Ihrem System erkannt wurden
- Manuelle Erstellung von Supportanfragen für Probleme in Ihrem System
- Senden von Dateien manuell an den technischen Support von Dell.

 **ANMERKUNG:** Die für ein System verfügbaren SupportAssist-Funktionen sind vom Dell Serviceplan für das System abhängig.

Neue Funktionen in dieser Version

Sicherheitsfixes und Fehlerkorrekturen.

SupportAssist-Funktionen für Windows 10 im S Modus und Dell Servicepläne

SupportAssist ermittelt Hardwareprobleme in Ihrem System proaktiv und vorausschauend und sendet entsprechende Benachrichtigungen. Abhängig von Ihrem Dell Serviceplan automatisiert und unterstützt SupportAssist Ihre Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell.

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der SupportAssist-Funktionen für Systeme mit Windows 10 im S Modus mit einem aktiven Basic-, Premium Support-, ProSupport-, ProSupport Plus- und Premium Support Plus-Serviceplan:

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Servicepläne				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Planen von Hardware-Scans	Planen Sie die Häufigkeit, mit der SupportAssist Ihr System automatisch scannen soll, um Hardwareprobleme zu erkennen.	✓	✓	✓	✓	✓
Selbst eingeleiteter Versand von Teilen mit erkannten Hardwareproblemen	Falls bei einem Teil, das einer Gewährleistung unterliegt, ein Problem festgestellt wird, werden Sie aufgefordert, Ihre Lieferadresse zu bestätigen, an die das Ersatzteil gesendet werden soll.	✗	✓	✓	✓	✓
Anfrage einer Vor-Ort-Unterstützung für ein durch den Kunden austauschbares Teil ¹	Fordern Sie einen Servicetechniker an, um das durch den Kunden austauschbare Teil an Ihrem Standort austauschen zu lassen.	✗	✓	✓	✓	✓
Automatisches Erstellen einer Supportanfrage	Sollte während des automatischen Scans ein Problem festgestellt werden, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt und ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell wird Sie bezüglich der Lösung des Problems kontaktieren.	✗	✓	✓	✓	✓
Manuelles Erstellen einer Supportanfrage	Wenn Sie annehmen, dass es ein Problem gibt, das von SupportAssist nicht erkannt wird, können Sie manuell eine Supportanfrage erstellen.	✗	✓	✓	✓	✓
Vorausschauende Problemerkennung und Erstellung einer Supportanfrage zur Fehlervermeidung ²	Wenn bei einem Teil ein möglicher Defekt festgestellt wird, wird eine Warnmeldung an Sie gesendet. SupportAssist öffnet eine Supportanfrage und ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktiert Sie bezüglich des Versands eines Ersatzteils.	✗	✗	✗	✓	✓
Bevorzugte Uhrzeit der Kontaktperson angeben ³	Geben Sie die bevorzugte Uhrzeit der Kontaktperson an. Ein Mitarbeiter des technischen Supports kontaktiert Sie nur während der angegebenen Zeiten.	✗	✓	✗	✗	✓

1 Vor-Ort-Unterstützung für den Austausch von durch den Kunden austauschbare Teile steht nur in bestimmten Regionen zur Verfügung.

2 Die Prognoseanalyse zur Fehlererkennung schließt Festplatten, SSDs, Akkus, Kühlsysteme und Desktop-Lüfter mit ein.

3 Die bevorzugte Uhrzeit der Kontaktperson kann von Kunden in den USA angegeben werden. oder Kanada.

Weitere Ressourcen

- Die [Dell SupportAssist-Gemeinschaft](#) enthält Informationen zu den Funktionen und Vorteilen von SupportAssist, Blogs, FAQ und andere technische Dokumente.

Erste Schritte mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode

SupportAssist ist auf Ihrem System vorinstalliert. Sie können SupportAssist beim Durchsuchen der Anwendungen öffnen. Befolgen Sie die Anweisungen in diesem Abschnitt, um ein SupportAssist-Profil zu erstellen und die SupportAssist-Einstellungen zu konfigurieren.

Themen:

- [Minimale Systemanforderungen](#)
- [Ändern der Spracheinstellung](#)
- [Erstellen eines SupportAssist-Profiles](#)
- [Aktualisieren von Kontakt- und Versandinformationen](#)
- [Verwenden eines anderen SupportAssist-Profiles](#)
- [Systemdetails](#)
- [Konfigurieren der Interneteinstellungen](#)
- [Geplante Scans](#)
- [SupportAssist-Benachrichtigungen für Windows 10 im S Modus](#)
- [Deinstallieren von SupportAssist for Windows 10 in S Mode](#)

Minimale Systemanforderungen

In der folgenden Tabelle werden die Mindestsystemanforderungen für die Verwendung von SupportAssist unter Windows 10 im S Modus aufgeführt:

Tabelle 2. Minimale Systemanforderungen

Einzelheiten	Anforderungen
Software	Microsoft .NET Framework 4.5
Webbrowser	Microsoft Edge
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsspeicher (RAM) – 2 GB • Freier Festplattenspeicher – 1 GB
Netzwerk	Internet-Konnektivität
Ports	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 – Zum Öffnen der SupportAssist-Benutzerschnittstelle • 9012 – Zur Kommunikation mit dem Dell SupportAssist-Service <p>Das System muss sich mit folgenden Zielorten verbinden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
Systemeinstellungen	Automatische Updates müssen auf der Seite von Windows Update und im Microsoft Store aktiviert sein
Bildschirmauflösung	1200 x 720

Ändern der Spracheinstellung

Info über diese Aufgabe

SupportAssist ist in 25 Sprachen verfügbar. Standardmäßig ist SupportAssist auf die Sprache des Betriebssystems eingestellt. Sie können die Sprache entsprechend Ihrer Präferenz ändern.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol und dann auf **Sprache auswählen**. Die Liste der Sprachen wird angezeigt.
2. Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um SupportAssist in der ausgewählten Sprache neu zu starten.

SupportAssist wird in der ausgewählten Sprache neu gestartet und das Symbol  wird neben der ausgewählten Sprache angezeigt.

Erstellen eines SupportAssist-Profiles

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Sie können über Ihr Dell Konto oder das Konto eines sozialen Netzwerks ein SupportAssist-Profil erstellen. Das Erstellen eines SupportAssist-Profiles ermöglicht Ihnen den Erhalt der automatisierten Support-Funktionen, die gemäß dem Serviceplan Ihres Systems verfügbar sind.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf **Profil** und dann auf **Profil erstellen**.
 - Falls Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen von SupportAssist nicht akzeptiert haben, wird eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen von SupportAssist nicht akzeptiert haben. Klicken Sie auf den Link **Allgemeine Geschäftsbedingungen von SupportAssist lesen**, akzeptieren Sie die Bedingungen, klicken Sie auf **Speichern** und versuchen Sie es dann erneut.
 - Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Internet herzustellen, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Sie können auf die Links zur Fehlerbehebung unterhalb der Fehlermeldung klicken, um das Problem zu beheben, und es dann erneut versuchen.
2. Auf der „Mein Konto“-Seite **Anmelden** von Dell führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie bereits über ein Dell Konto verfügen, geben Sie Ihre Anmeldeinformationen für „Mein Konto“ ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**.
 - Wenn Sie noch kein Dell Konto besitzen, erstellen Sie ein Konto, um sich anzumelden. Anweisungen zum Anlegen eines Kontos finden Sie unter [Erstellen eines neuen Dell Kontos](#).
 - Melden Sie sich mit Ihrem Konto eines sozialen Netzwerks an. Anleitungen zur Verwendung Ihres Social-Media-Kontos finden Sie unter [Anmelden über ein Social-Media-Konto](#).
3. Geben Sie auf der Seite **Kontakt- und Lieferadresse** Ihre Kontaktinformationen und Versanddetails ein.
4. Wählen Sie Ihre bevorzugte Kontaktmethode und die bevorzugte Kontaktzeit aus.
 -  **ANMERKUNG: Die bevorzugte Uhrzeit der Kontaktperson gilt nur für Systeme mit einem aktiven Premium Support- oder Premium Support Plus-Serviceplan in den USA oder Kanada.**
5. Wenn Sie einen sekundären Kontakt hinzufügen möchten, wählen Sie **Sekundären Kontakt hinzufügen** und geben Sie die Details ein.
6. Wenn Sie nicht möchten, dass SupportAssist automatisch Supportanfragen erstellt, deaktivieren Sie **Automatisch Supportanfragen erstellen**.
 -  **ANMERKUNG: Die automatische Erstellung einer Supportanfrage ist nur bei Systemen mit einem aktiven ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- oder Premium Support Plus-Serviceplan verfügbar und aktiviert.**
7. Klicken Sie auf **Fertig**.

- Wenn die Versanddetails falsch sind, wird eine Meldung angezeigt, um die Details zu aktualisieren. Klicken Sie auf **Aktualisieren und Fertigstellen**, um die Details zu aktualisieren.
- Wenn die Versandinformationen korrekt sind, werden Ihr Vor- und Nachname oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt.

Erstellen eines neuen Dell Kontos

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Schritte

1. im Abschnitt **Konto erstellen** der Dell „Mein Konto“-Seite **Anmelden** geben Sie Vornamen, Nachnamen, E-Mail-Adresse und Kennwort in die entsprechenden Felder ein.



ANMERKUNG: Das Passwort muss acht bis 20 Zeichen haben und mindestens einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben und eine Ziffer enthalten.

2. Geben Sie das Kennwort erneut ein.
3. Klicken Sie auf **Konto erstellen**.
Ein neues Dell Konto wird erstellt und Sie werden bei SupportAssist angemeldet.

Anmelden mit dem Konto eines sozialen Netzwerks

Voraussetzungen

- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.
- Sie müssen über ein gültiges Konto bei einem der folgenden sozialen Netzwerke verfügen:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Schritte

1. Auf der „Mein Konto“-Seite **Anmelden** von Dell klicken Sie auf das entsprechende Symbol für das soziale Netzwerk.
2. Geben Sie auf der Anmeldeseite des jeweiligen sozialen Netzwerks den Benutzernamen bzw. die E-Mail-Adresse und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
3. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Es wird ein neues Dell Konto mit den Anmeldeinformationen erstellt, die Sie für die Anmeldung bei Ihrem Konto eines sozialen Netzwerks eingegeben haben.

Aktualisieren von Kontakt- und Versandinformationen

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Nachdem Sie ein SupportAssist-Profil erstellt haben, aktualisieren Sie die Kontakt- und Versandinformationen.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf den **Benutzernamen** und dann auf **Profildetails**.
Die Seite **Kontakt- und Lieferadresse** wird angezeigt.

2. Aktualisieren Sie die erforderlichen Details und klicken Sie auf **Fertig**.
 - Wenn die Versanddetails falsch sind, wird eine Meldung angezeigt, um die Details zu aktualisieren. Klicken Sie auf **Aktualisieren und Fertigstellen**, um die Details zu aktualisieren.
 - Sind die Versandinformationen korrekt, wird die **Startseite** angezeigt.

Verwenden eines anderen SupportAssist-Profiles

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Deaktivieren Sie Ihr aktuelles Profil und melden Sie sich über ein anderes Profil bei SupportAssist an. Wenn Sie sich mit einem anderen Profil anmelden, haben Sie keinen Zugriff auf die Kontakt- und Versandinformationen des vorherigen Profils.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf den **Benutzernamen** und dann auf **Anderes Profil verwenden**.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie auf Fortfahren klicken, deaktiviert SupportAssist das aktuelle Profil und entfernt den Zugriff auf die gespeicherten Kontakt- und Versandinformationen.

Die **Startseite** wird geöffnet und der Link zum Erstellen eines Profils wird oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt. Eine Anleitung zum Erstellen eines Profils finden Sie unter [Erstellen eines SupportAssist-Profiles](#).

Systemdetails

Wenn Sie im SupportAssist-Fenster auf das Systemmodell oder das Service-Tag zeigen, werden das System-Image und die zugehörigen Details angezeigt. Die folgende Tabelle beschreibt die angezeigten Systemdetails:

Tabelle 3. Systemdetails

Feld	Beschreibung
Systemmodell	Das Systemmodell. Z. B. Latitude E7440
Serviceplantyp	Dell Serviceplantyp und das Ablaufdatum.  ANMERKUNG: Wenn Ihr Serviceplan abläuft, werden der Serviceplantyp und das Ablaufdatum in Rot angezeigt.
Service Tag	Der eindeutige Bezeichner des Systems. Die Service-Tag-Nummer ist ein alphanumerischer Bezeichner.
Express-Servicecode	Der Ziffernfolge, die bei einer automatisierten telefonischen Unterstützung verwendet werden kann. Zum Beispiel 987-674-723-2.
Speicher	Größe des auf dem System installierten Arbeitsspeichers. Zum Beispiel 16 GB.
Prozessor	Der auf dem System installierte Prozessortyp. Zum Beispiel Intel Core i5 6200U.
Betriebssystem	Das auf dem System installierte Betriebssystem. Zum Beispiel Microsoft Windows 10 Pro.

Konfigurieren der Interneteinstellungen

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Wählen Sie die Methode, über die sich SupportAssist mit dem Internet verbindet. Ihr System muss über eine aktive Internetverbindung verfügen, damit die automatisierten Supportfunktionen von SupportAssist unterstützt werden.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol, dann auf **Einstellungen** und anschließend auf **Internet**.
2. Wenn Sie möchten, dass SupportAssist direkt eine Verbindung mit dem Internet herstellt, wählen Sie **Direkte Verbindung**.
3. Wenn Sie möchten, dass sich SupportAssist über ein Proxynetzwerk mit dem Internet verbindet, sollten Sie Folgendes durchführen:
 - a) Wählen Sie **Verbindung über Proxy herstellen**.
Die "Proxy"-Einstellungsfelder werden angezeigt.
 - b) Geben Sie die Details zu Adresse, Portnummer, Benutzername und Kennwort ein.

ANMERKUNG: Sie können maximal fünf Ziffern für die Portnummer eingeben.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die **Startseite** wird angezeigt.

Geplante Scans

Standardmäßig scannt SupportAssist Ihr System einmal pro Monat, um Hardwareprobleme zu erkennen. Sie können SupportAssist so konfigurieren, dass die Scans einmal pro Woche ausgeführt werden, falls erforderlich.

ANMERKUNG: SupportAssist führt geplante Scans nur aus, wenn das System an eine Steckdose angeschlossen ist und es beim Start des geplanten Scans nicht verwendet wird.

ANMERKUNG: SupportAssist führt den Scan nicht durch, falls bereits eine Benachrichtigung über ein Hardwareproblem vorliegt.

SupportAssist fordert Sie auf, bevor der Scan durchgeführt wird. Wenn der Scan nicht durch SupportAssist ausgeführt werden soll, klicken Sie auf **Später durchführen**, um den Scan aufzuschieben. Falls Sie den Scan aufschieben, führt SupportAssist den Scan 24 Stunden später durch. Sie können den geplanten Scan nur drei Mal aufschieben. Wenn Sie den geplanten Scan zum dritten Mal aufgeschoben haben, führt SupportAssist den Scan automatisch zum nächsten geplanten Zeitpunkt durch.

Planen von Hardware-Scans

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Wählen Sie die Uhrzeit, die Häufigkeit und den Tag aus, an denen SupportAssist Ihr System auf Hardwareprobleme durchsuchen soll.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol, dann auf **Einstellungen** und anschließend auf **Scan planen**.
2. Aktivieren Sie den automatischen Systemscan.
3. Wählen Sie die gewünschte Uhrzeit, Häufigkeit und den Tag für den Scan aus.
Das Datum des nächsten Scans wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die **Startseite** wird angezeigt.

SupportAssist-Benachrichtigungen für Windows 10 im S Modus

Standardmäßig zeigt SupportAssist Benachrichtigungen zu Hardwareproblemen, offenen Supportanfragen und zum Gewährleistungsstatus an.

Benachrichtigungen im SupportAssist-Fenster für Windows 10 im S Modus

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht der Benachrichtigungen, die im SupportAssist-Fenster angezeigt werden.

Tabelle 4. Benachrichtigungen im SupportAssist-Fenster

Wenn die Benachrichtigung angezeigt wird	Aktion
Es wurde kein SupportAssist-Profil erstellt.	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Profil vervollständigen, um ein SupportAssist-Profil zu erstellen. Eine Anleitung zum Erstellen eines Profils finden Sie unter Erstellen eines SupportAssist-Profiles. • Klicken Sie auf Später erinnern, um die Benachrichtigung beim erneuten Öffnen des SupportAssist-Fensters nach 24 Stunden anzuzeigen. • Klicken Sie auf Nicht mehr erinnern, um zu verhindern, dass SupportAssist die Benachrichtigung erneut anzeigt.
Der technische Support von Dell arbeitet derzeit an einer Supportanfrage, die bezüglich eines auf Ihrem System erkannten Problems erstellt wurde	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Ich habe verstanden, um diese Benachrichtigung vorübergehend auszublenden. SupportAssist zeigt die Benachrichtigung nach 24 Stunden erneut an. • Klicken Sie auf Nicht mehr erinnern, um zu verhindern, dass SupportAssist die Benachrichtigung erneut anzeigt.
Ein Hardwareproblem wurde erkannt.	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Jetzt beheben, um ProblemDetails anzuzeigen und eine Supportanfrage zu erstellen.
Der Serviceplan des Systems läuft demnächst ab oder ist abgelaufen	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Verlängern, um den Serviceplan des Systems zu erneuern • Klicken Sie auf Später erinnern, um die Benachrichtigung beim erneuten Öffnen des SupportAssist-Fensters nach 24 Stunden anzuzeigen. • Klicken Sie auf Nicht mehr erinnern, um zu verhindern, dass SupportAssist die Benachrichtigung erneut anzeigt.
Sie haben den Serviceplan Ihres Systems verlängert	Klicken Sie auf OK , um diese Benachrichtigung auszublenden.

Benachrichtigungen im Windows Action Center für Windows 10 im S Modus

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die verschiedenen Benachrichtigungen, die im Windows Action Center angezeigt werden.

Tabelle 5. Windows Action Center-Benachrichtigungen

Wenn die Benachrichtigung angezeigt wird	Aktion
Es muss eine Supportanfrage für ein Hardwareproblem erstellt werden, das während eines automatischen Scans erkannt wurde.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Seite mit den ProblemDetails aufzurufen. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden .

Wenn die Benachrichtigung angezeigt wird	Aktion
Eine Supportanfrage für ein Hardwareproblem, das während eines automatischen Scans erkannt wurde, wird automatisch erstellt.	Keine Maßnahmen erforderlich.
Die Back-End-Komponente von SupportAssist wird installiert und SupportAssist kann verwendet werden.	Wenn Sie das SupportAssist-Fenster beim Installieren der Back-End-Komponente geschlossen haben, können Sie auf die Benachrichtigung klicken, um SupportAssist zu öffnen.
Der Serviceplan des Systems läuft demnächst ab oder ist abgelaufen	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um SupportAssist zu öffnen. Ein Link zum Verlängern des Serviceplans wird in der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt.

Banner auf SupportAssist-Startseite

Wenn der Serviceplan für Ihr System demnächst abläuft oder abgelaufen ist:

- Eine Benachrichtigung wird im SupportAssist-Fenster angezeigt.
- Eine Benachrichtigung wird im Windows Action Center angezeigt.
- Auf der SupportAssist-Startseite wird ein Banner angezeigt.

Durch Verwendung der Links in der Benachrichtigung oder dem Banner können Sie Ihren Serviceplan verlängern oder erweitern. Informationen zu den im SupportAssist-Fenster angezeigten Benachrichtigungen finden Sie unter [Benachrichtigungen im SupportAssist-Fenster für Windows 10 im S Modus](#). Informationen zu Benachrichtigungen, die im Windows Action Center angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen im Windows Action Center für Windows 10 im S Modus](#).

Die folgende Tabelle beschreibt die auf der Startseite angezeigten Banner:

Tabelle 6. Banner auf SupportAssist-Startseite

Wenn das Banner angezeigt wird	Aktion
0 bis 60 Tage vor Ablauf des Serviceplans	Klicken Sie auf Verlängern , um den Serviceplan online zu verlängern.
Der Serviceplan ist abgelaufen und befindet sich innerhalb des Verlängerungszeitraums	Klicken Sie auf Verlängern , um den Serviceplan online zu verlängern.
Der Serviceplan ist abgelaufen und befindet sich nicht innerhalb des Verlängerungszeitraums	Klicken Sie zur Verlängerung oder Erweiterung des Serviceplans auf Dell kontaktieren .

 **ANMERKUNG:** Die Funktion zur Onlineverlängerung steht nur für Systeme in den USA zur Verfügung.

Deaktivieren von SupportAssist-Benachrichtigungen

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Verhindern Sie, dass SupportAssist Benachrichtigungen auf Ihrem System anzeigt. Benachrichtigungen zu Hardwareproblemen, die während eines Scans ermittelt wurden, werden jedoch angezeigt, selbst wenn Sie Benachrichtigungen deaktivieren.

Schritte

1. Klicken Sie oben rechts im SupportAssist-Fenster auf das Einstellungensymbol, dann auf **Einstellungen** und anschließend auf **Benachrichtigungen**.
2. Deaktivieren Sie die Option **Ich möchte Benachrichtigungen zu Hardwareproblemen und Supportanfragen sowie andere Warnmeldungen für meinen PC erhalten** und klicken Sie auf **Speichern**. Die **Startseite** wird angezeigt.

Deinstallieren von SupportAssist for Windows 10 in S Mode

Voraussetzungen

- Das Support Assist-Fenster darf auf dem System nicht geöffnet sein.
- Im Windows Action Center sollten keine ausstehenden SupportAssist-Benachrichtigungen vorhanden sein.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
2. Suchen und öffnen Sie die Seite **Apps und Features**.
3. Klicken Sie auf **SupportAssist, Deinstallieren** und dann noch einmal auf **Deinstallieren**.

Ergebnisse

SupportAssist wird deinstalliert.

 **ANMERKUNG: Wenn SupportAssist von mehreren Benutzern auf dem gleichen System installiert wurde, müssen alle Benutzer SupportAssist deinstallieren, damit die Benutzeroberfläche und die Back-End-Komponente deinstalliert werden.**

Scannen der Systemhardware

Das Ausführen eines Hardwarescans ermöglicht Ihnen das Erkennen von Hardwareproblemen auf Ihrem System. Standardmäßig scannt SupportAssist Ihr System einmal pro Monat, um Hardwareprobleme zu erkennen. Sie können auch manuell folgende Schritte durchführen, um ein Hardwareproblem zu ermitteln:

- Scannen einer speziellen Hardwarekomponente
- Ausführen eines schnellen Hardwarescans
- Ausführen eines Belastungstests

ANMERKUNG: Falls SupportAssist minimiert wurde und während des Scans ein Problem festgestellt wird, so wird eine Benachrichtigung auf der Hardware scannen-Kachel angezeigt. Die Benachrichtigung wird bis zu sieben Tage auf der Kachel beibehalten. Wenn Sie nicht innerhalb von sieben Tagen eine Supportanfrage für das Problem erstellen, wird die Benachrichtigung automatisch entfernt.

Bei bestimmten Problemen mit der Hardware wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Die auf der Kachel angezeigte Benachrichtigung hängt vom Schweregrad des Problems ab. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist auf der Kachel angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen auf der Kachel „Hardware scannen“](#).

Themen:

- [Scannen einer speziellen Hardwarekomponente](#)
- [Ausführen eines schnellen Hardwarescans](#)
- [Ausführen eines Belastungstests](#)
- [Benachrichtigungen auf der Kachel „Hardware scannen“](#)

Scannen einer speziellen Hardwarekomponente

Info über diese Aufgabe

Scannen Sie eine bestimmte Hardwarekomponente, die auf Ihrem System installiert ist. Die für das Ausführen des Scans notwendigen Schritte können je nach der von Ihnen gewählten Hardwarekomponente variieren.

Die folgenden Anweisungen gelten für das Scannen der Festplatte.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Klicken Sie auf **Ich möchte eine bestimmte Hardwarekomponente überprüfen**. Die Liste der Hardwarekomponenten, die in Ihrem System verfügbar sind, wird angezeigt.

ANMERKUNG: Sie können auf den Link **Liste der Systemhardware aktualisieren** klicken, um die Liste der angezeigten Hardwarekomponenten zu aktualisieren.
3. Klicken Sie in **Speichergeräte** auf **Festplatte**.
4. Wählen Sie die gewünschte Testart aus und klicken Sie auf **Test ausführen**.

Ergebnisse

- Falls kein Problem festgestellt wird, werden der Status **Bestanden** und  angezeigt.
- Wenn ein Problem erkannt wird und keine Supportanfrage erstellt werden muss, werden der Status **Fehlerhaft** und das  angezeigt.
- Falls ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Support-Anfrage erforderlich ist, wird die Seite mit den ProblemDetails angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden](#).

Ausführen eines schnellen Hardware-scans

Info über diese Aufgabe

Führen Sie einen Schnellscan auf Ihrem System aus, um Probleme mit Hardwarekomponenten wie Festplattenlaufwerk, Prozessor oder Speichermodul festzustellen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie auf dem System über keine Administratorrechte verfügen, können Sie keine Supportanfrage für während des Scans erkannte Probleme erstellen. Um eine Supportanfrage zu erstellen, müssen Sie sich als Administrator im System anmelden. Anweisungen zum Ermitteln Ihres Benutzerkontotyps finden Sie in der Anleitung des Betriebssystems unter Microsoft.com/support.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Hardware scannen** auf **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse

- Wenn kein Problem festgestellt wird, wird auf der Kachel eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt.
- Falls ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Support-Anfrage erforderlich ist, wird die Seite mit den ProblemDetails angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden](#).
- Wenn ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage nicht erforderlich ist, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt.

Ausführen eines Belastungstests

Info über diese Aufgabe

Der Belastungstest lässt Sie Probleme mit Komponenten, wie der Systemplatine, den optischen Laufwerken, der Kamera, Komponenten, die während eines Schnellscans gescannt werden usw., erkennen.

 **VORSICHT:** Während eines Belastungstests sehen Sie möglicherweise Blinkzeichen auf Ihrem Bildschirm und können unter Umständen das System nicht benutzen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Klicken Sie auf **Ich möchte den gesamten PC scannen**.
3. Klicken Sie auf **Start**.
Es wird eine Meldung angezeigt, die Sie auffordert, Ihre Dateien zu speichern und alle Anwendungen zu schließen.
4. Nachdem Sie Ihre Dateien gespeichert und alle Anwendungen geschlossen haben, klicken Sie auf **OK**, um den Test auszuführen.
Während des Tests wird die Bezeichnung der ausgeführten Aufgabe oberhalb der Kacheln und der Fortschrittsstatus des Scans auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt.

Ergebnisse

- Wenn kein Problem festgestellt wird, wird auf der Kachel eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt.
- Falls ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Support-Anfrage erforderlich ist, wird die Seite mit den ProblemDetails angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden](#).
- Wenn ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage nicht erforderlich ist, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt.

Benachrichtigungen auf der Kachel „Hardware scannen“

Die folgende Tabelle beschreibt die verschiedenen Statusbenachrichtigungen, die auf der Kachel **Hardware scannen** bezüglich der während eines Hardware-scans oder Belastungstests Ihres Systems entdeckten Probleme angezeigt werden.

Tabelle 7. Benachrichtigungen auf der Kachel „Hardware scannen“

Statussymbol	Systemsymbol	Status	Beschreibung
Es wird kein Symbol angezeigt.		Normal	Es wurden keine Hardwarefehler festgestellt.
		Warnung	Ein Hardwarefehler wurde in einer Komponente festgestellt (außer Systemspeicher oder Festplattenlaufwerke).
		Kritisch	Ein Hardwarefehler wurde im Systemspeicher oder den Festplattenlaufwerke erkannt.

Erstellen einer Supportanfrage mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode

SupportAssist überwacht Ihr System proaktiv auf Hardwareprobleme. Wenn ein Problem auf Ihrem System festgestellt wird, können Sie mit SupportAssist eine Supportanfrage beim technischen Support von Dell erstellen. Je nach Serviceplan des Systems kann SupportAssist auch automatisch eine Supportanfrage für das jeweilige Problem erstellen.

ANMERKUNG: Die automatische Supportanfrageerstellung ist nicht verfügbar, wenn die Gewährleistung für das System abgelaufen ist.

Themen:

- Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden
- Manuelles Erstellen einer Supportanfrage mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode
- Seite mit Problemdetails
- Seite zur Problemzusammenfassung
- Versendbare Teile

Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden

Schritte

1. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie in der angezeigten Benachrichtigung im SupportAssist-Fenster auf **Jetzt Beheben**.
- Klicken Sie auf die Benachrichtigung **Hardwareproblem erkannt** im Windows Action Center.

Die Seite mit Problemdetails wird angezeigt.

ANMERKUNG: Für XPS-, Inspiron- und Alienware-Systeme in bestimmten Regionen mit einem abgelaufenen Serviceplan wird ein Link zum Kauf der Hardwarekomponente angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Weiter**.

- Falls Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen von SupportAssist nicht akzeptiert haben, wird eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen von SupportAssist nicht akzeptiert haben. Klicken Sie auf den Link **Allgemeine Geschäftsbedingungen von SupportAssist lesen**, akzeptieren Sie die Bedingungen, klicken Sie auf **Speichern** und versuchen Sie es dann erneut.
- Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Internet herzustellen, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie es erneut.
- Wenn Sie nicht über Administratorrechte für das System verfügen und kein SupportAssist Profil erstellt wurde, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Melden Sie sich im System als Administrator an, erstellen Sie ein Profil und versuchen Sie es dann erneut.
- Falls Sie über Administratorrechte für das System verfügen und noch kein SupportAssist-Profil erstellt haben, wird die **Anmelden**-Seite für Ihr Dell Konto angezeigt. Um fortzufahren, erstellen Sie ein SupportAssist-Profil und klicken Sie auf **Fertigstellen**.
- Falls Sie bereits ein SupportAssist-Profil erstellt haben, werden die Kontakt- und Versandinformationen angezeigt. Falls Sie die Kontakt- und Versandinformationen aktualisieren möchten, klicken Sie auf **Bearbeiten**, nehmen Sie die notwendigen Änderungen vor und klicken Sie auf **Fertigstellen**.

ANMERKUNG: Wenn Sie nicht über Administratorrechte für das System verfügen, können Sie die Kontakt- und Versandinformationen nicht bearbeiten.

3. Klicken Sie auf der Seite mit der Problemzusammenfassung auf **Erledigt**.

 **ANMERKUNG:** Sie können über die Seite Verlauf die Details anzeigen und den Status der Supportanfrage verfolgen.

Die Startseite wird angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Nach der Erstellung einer Supportanfrage wird bei jedem Start von SupportAssist eine Benachrichtigung mit den Details der Anfrage angezeigt. Wenn Sie die Benachrichtigung nicht erneut sehen möchten, können Sie auf Nie mehr erinnern klicken.

Manuelles Erstellen einer Supportanfrage mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode

Info über diese Aufgabe

Je nach Serviceplan Ihres Systems können Sie bezüglich Problemen, die nicht von SupportAssist erkannt wurden, manuell eine Supportanfrage erstellen. Informationen zu den SupportAssist-Funktionen für verschiedene Servicepläne finden Sie unter [SupportAssist-Funktionen für Windows 10 im S Modus und Dell Servicepläne](#).

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support erhalten**.
2. Klicken Sie auf **Supportanfrage öffnen**.
 - Die Seite für Supportanfragen wird angezeigt.
 - Wenn bereits auf der Startseite eine Benachrichtigung für ein Hardwareproblem angezeigt wird, so wird die Seite mit den ProblemDetails angezeigt. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter [Erstellen einer Supportanfrage für Probleme, die mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode erkannt wurden](#).
 - Wenn Sie nicht über Administratorrechte für das System verfügen und kein SupportAssist Profil erstellt wurde, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Melden Sie sich im System als Administrator an, erstellen Sie ein Profil und versuchen Sie es dann erneut.
3. Falls die Seite für Supportanfragen angezeigt wird:
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Kategorie auswählen** eine passende Kategorie für das Problem aus.
 - b. Geben Sie eine Beschreibung des Problems ein.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
 - Falls Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen von SupportAssist nicht akzeptiert haben, wird eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen von SupportAssist nicht akzeptiert haben. Klicken Sie auf den Link **Allgemeine Geschäftsbedingungen von SupportAssist lesen**, akzeptieren Sie die Bedingungen, klicken Sie auf **Speichern** und versuchen Sie es dann erneut.
 - Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist, eine Verbindung mit dem Internet herzustellen, wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie es erneut.
 - Falls Sie noch kein SupportAssist-Profil erstellt haben, wird die **Anmelden**-Seite für Ihr Dell Konto angezeigt. Um fortzufahren, erstellen Sie ein SupportAssist-Profil und klicken Sie auf **Fertigstellen**.
 - Falls Sie bereits ein SupportAssist-Profil erstellt haben, werden die Kontakt- und Versandinformationen angezeigt. Falls Sie die Kontakt- und Versandinformationen aktualisieren möchten, klicken Sie auf **Bearbeiten**, nehmen Sie die notwendigen Änderungen vor und klicken Sie auf **Fertigstellen**.
4. Klicken Sie auf der Seite mit der Problemzusammenfassung auf **Erledigt**.

 **ANMERKUNG:** Sie können über die Seite Verlauf die Details anzeigen und den Status der Supportanfrage verfolgen.

Die Startseite wird angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Nach der Erstellung einer Supportanfrage wird bei jedem Start von SupportAssist eine Benachrichtigung mit den Details der Anfrage angezeigt. Wenn Sie die Benachrichtigung nicht erneut sehen möchten, können Sie auf Nie mehr erinnern klicken.

Seite mit ProblemDetails

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite mit ProblemDetails angezeigt werden.

Tabelle 8. Seite mit ProblemDetails

Informationen	Beschreibung
Service Tag	Der eindeutige Bezeichner des Systems. Die Service-Tag-Nummer ist ein alphanumerischer Bezeichner.
Service	Der Serviceplan und das Ablaufdatum.
Problem	Details des Problems, für das die Supportanfrage erstellt wurde.
Lösung	Die empfohlene Lösung.
Ich benötige Vor-Ort-Unterstützung  ANMERKUNG: Diese Option ist nur in bestimmten Regionen verfügbar und wird nur für Systeme mit einem aktiven Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- oder ProSupport Plus-Serviceplan angezeigt.	Wählen Sie dieses Kontrollkästchen aus, wenn Sie möchten, dass ein Dell Supporttechniker an Ihren Standort kommt, um das Teil auszutauschen.

Seite zur Problemzusammenfassung

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Seite zur Problemzusammenfassung angezeigt werden.

Tabelle 9. Seite zur Problemzusammenfassung

Informationen	Beschreibung
Service Tag	Der eindeutige Bezeichner des Systems. Die Service-Tag-Nummer ist ein alphanumerischer Bezeichner.
Service	Der Serviceplan und das Ablaufdatum.
Problem	Details des Problems, für das die Supportanfrage erstellt wurde.
Supportanfragenummer	Die Supportanfragenummer für das Problem.

Versendbare Teile

Wenn SupportAssist auf Ihrem System ein Problem erkennt, wird je nach Dell Serviceplan auf Ihrem System automatisch ein Ersatzteil an Sie verschickt.

Im Folgenden werden die Teile aufgelistet, die automatisch verschickt werden könnten:

- Festplatte
- Speichermodul
- Optisches Laufwerk
- Tastatur
- Maus
- Akku
- Videokarte

Übersicht über Fehlerbehebung in SupportAssist for Windows 10 in S Mode

Auf der Seite **Fehlerbehebung** finden Sie Links zum Scannen einer bestimmten Hardwarekomponente oder des gesamten Systems auf Hardwareprobleme. Außerdem finden Sie Links zu Video-Tutorials zur Fehlerbehebung von Problemen mit dem Betriebssystem, der System Hardware, Software und der Internet Verbindung.

ANMERKUNG: Falls ein Hardwareproblem erkannt wurde oder eine Supportanfrage bezüglich eines Hardwareproblems erstellt wird, werden die Links zum Scannen Ihres Systems auf Hardwareprobleme deaktiviert.

Verlaufsübersicht in SupportAssist for Windows 10 in S Mode

Auf der **Verlauf**-Seite werden Informationen zu SupportAssist-Aktivitäten und Ereignissen in chronologischer Reihenfolge angezeigt, die in den letzten 90 Tagen ausgeführt wurden. Zu den aufgeführten Aktivitäten zählen angezeigte Benachrichtigungen, durchgeführte Hardware-Scans und Supportanfragen, die mithilfe von SupportAssist erstellt wurden.

Standardmäßig werden Informationen über Ereignisse angezeigt, die während der aktuellen Woche durchgeführt wurden. Sie können auch die Details für einen bestimmten Tag oder einen ganzen Monat anzeigen. Sie können zudem den Verlauf eines bestimmten Ereignistyps anzeigen lassen, indem Sie den entsprechenden Ereignistyp im Menü **Verlaufsübersicht auswählen**.

Support erhalten für SupportAssist for Windows 10 in S Mode

Auf der Seite **Support erhalten** werden die verfügbaren Hilfe- und Supportoptionen für Ihr System aufgelistet. Diese Optionen variieren je nach Serviceplan Ihres Systems und Ihrer Region. Siehe [SupportAssist-Funktionen für Windows 10 im S Modus und Dell Servicepläne](#).

ANMERKUNG: Um auf die verfügbaren Hilfe- und Supportoptionen zugreifen zu können, muss das System über eine aktive Internetverbindung verfügen. Falls keine Internetverbindung verfügbar ist, können Sie lediglich die Kontaktnummern der Mitarbeiter des technischen Supports von Dell in Ihrer Region einsehen.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Hilfe- und Supportfunktionen beschrieben, die auf der Seite **Support erhalten** angezeigt werden:

Tabelle 10. Seite „Support erhalten“

Funktion	Beschreibung
Carry-In-Service finden	Sie finden das Ihnen am nächsten gelegene Dell Carry-In-Service-Center (in dem Reparaturen vor Ort durchgeführt werden) über Ihre Postleitzahl, Stadt oder das Bundesland.
Rufen Sie uns an	Je nach Region können Sie sich über die angezeigten Kontaktnummern an den technischen Support von Dell wenden.
Mit Social Media verbinden	Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell über Social-Media-Plattformen wie WeChat, WhatsApp, Facebook-Messenger oder Line je nach Ihrer Region.
Dateien an den technischen Support senden	<p>Senden Sie Dateien, die eine Beschreibung des Problems auf Ihrem System enthalten, an den technischen Support von Dell. Sie können auch Dateien senden, die von einem Mitarbeiter des technischen Supports angefordert wurden.</p> <p>ANMERKUNG: Die maximale Größe einer einsendbaren Datei beträgt 4 MB.</p> <p>Mehr Informationen zum Senden von Dateien an den technischen Support von Dell finden Sie unter Senden von Dateien an den technischen Support von Dell. Mehr Informationen zum Senden von Protokolldateien der Systemaktivität an den technischen Support von Dell finden Sie unter Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell.</p>
Supportanfrage öffnen	Erstellen Sie manuell eine Supportanfrage für ein Hardware- oder Softwareproblem. Anweisungen zum Erstellen einer Supportanfrage finden Sie unter Manuelles Erstellen einer Supportanfrage mit SupportAssist for Windows 10 in S Mode .
Benutzerhandbuch	Zeigen Sie die für Ihr System verfügbaren Handbücher an und laden Sie sie herunter.
Gewährleistungsinformationen	Zeigen Sie die Gewährleistungsdetails Ihres Systems an.
Online-Tools und Info	Greifen Sie auf für Ihr System verfügbare Tools, zusätzliche Informationen und verfügbare Ressourcen zu.
Serviceverträge	Sie können auf die Dell Serviceplan-Website für Ihre Region zugreifen.
Community-Support-Foren	Greifen Sie auf alle Themen zu, die im SupportAssist-Forum besprochen werden.

Funktion	Beschreibung
Hardwarereparaturservice	Sie können sich bei Bedarf an einen Experten für Hardwarereparatur wenden.

Themen:

- [Senden von Dateien an den technischen Support von Dell](#)
- [Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell](#)

Senden von Dateien an den technischen Support von Dell

Info über diese Aufgabe

Senden Sie Dateien, die das Problem Ihres Systems beschreiben, sowie jegliche Dateien, die von einem Mitarbeiter des Supports angefordert werden. Sie können Dateien in den folgenden Formaten senden:

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

 **ANMERKUNG:** Die maximale Größe einer einsendbaren Datei beträgt 4 MB.

 **ANMERKUNG:** Sie können nur drei Dateien pro Tag senden. Falls Sie mehrere Dateien senden möchten, können Sie diese auf das .zip-Format komprimieren und als .zip-Datei senden.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support erhalten**.
2. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Dateien hochladen**.
3. Klicken Sie im Dialogfenster auf **Durchsuchen**, wählen Sie die erforderliche Datei aus und klicken Sie dann auf **Hochladen**.

Ergebnisse

Nachdem die Datei gesendet wurde, werden das Symbol  und die Meldung **Datei erfolgreich hochgeladen** angezeigt.

Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell

Info über diese Aufgabe

Senden Sie die Protokolldateien der Systemaktivität nur dann an den technischen Support von Dell, wenn der Mitarbeiter des technischen Supports dies angefordert hat.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support erhalten**.
2. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Protokolldatei hochladen**.

Ergebnisse

Nachdem die Datei gesendet wurde, werden das Symbol  und die Meldung **Datei erfolgreich hochgeladen** angezeigt.

Häufig gestellte Fragen

1. Wie kann ich überprüfen, ob SupportAssist auf meinem System installiert ist?

Überprüfen Sie anhand der folgenden Schritte, ob SupportAssist installiert ist:

- a. Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- b. Suchen und öffnen Sie die Seite **Apps und Features**.
- c. Überprüfen Sie in der Liste der Programme, ob **SupportAssist** vorhanden ist.

2. Wie kann ich meine Kontakt- und Lieferdaten bearbeiten?

Anweisungen zum Aktualisieren Ihrer Kontakt- und Versandinformationen finden Sie unter [Aktualisieren von Kontakt- und Versandinformationen](#).

3. Ich habe eine Benachrichtigung über einen Fehler versehentlich abgebrochen. Wie und wo kann ich die Benachrichtigung erneut aufrufen, um die Details zu diesem Fehler anzuzeigen?

Wenn Sie eine Benachrichtigung abbrechen, wird diese nach sechs Stunden bzw. nachdem Sie das System neu gestartet haben erneut angezeigt.

4. Kann ich die Kontakt- und Versandinformationen beim Erstellen einer Supportanfrage ändern?

Ja, Sie können die Kontakt- und Versandinformationen ändern, während Sie eine Supportanfrage erstellen.

5. Warum sollte ich für ein Problem mit einem nicht-versendbaren Teil meine Lieferadresse angeben?

Wenn nach der Analyse ein Hardwarefehler als zugrundeliegende Ursache des Problems festgestellt wird, wird die Lieferadresse verwendet, um Ihnen ein Ersatzteil zu senden. Wenn Sie beim Erstellen eines SupportAssist-Profiles eine Lieferadresse eingegeben haben, wird diese automatisch abgerufen, bevor Sie das Problem absenden.

6. Welche Sprachen werden von der SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt?

Die SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt 25 Sprachen. Die unterstützten Sprachen sind Arabisch, Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Tschechisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch (Kanada), Deutsch, Griechisch, Hebräisch, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch (Brasilien), Portugiesisch (iberisch), Russisch, Spanisch, Schwedisch und Türkisch. Anweisungen zum Ändern Ihrer Spracheinstellung finden Sie unter [Ändern der Spracheinstellung](#).

7. Das Öffnen von SupportAssist dauert sehr lange. Was soll ich tun?

Wenn das Öffnen von SupportAssist sehr lange dauert, können Sie den SupportAssist-Service neu starten. Führen Sie dazu die folgenden Schritte durch:

- a. Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- b. Suchen und öffnen Sie die Anwendung **Dienste**.
- c. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **SupportAssist**.
- d. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **Beenden** und klicken Sie dann auf **Neustart**.

8. Ich habe ein Hardwareproblem auf meinem System. Warum wird es nicht durch SupportAssist erkannt?

Wenn kein Hardwareproblem erkannt wird, können Sie anhand der folgenden Schritte sicherstellen, dass die SupportAssist-Services auf dem System ausgeführt werden:

- a. Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- b. Suchen und öffnen Sie die Anwendung **Dienste**.
- c. Überprüfen Sie, ob der Status **Wird ausgeführt** für die folgenden Dienste angezeigt wird:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service-API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell SupportAssist Install Manager**

9. Wenn ich die Maus auf den Service-Tag oder die Systemmodellnummer bewege, wird „Unbekannte Gewährleistung“ angezeigt. Warum?

Unbekannte Gewährleistung wird aus folgenden Gründen angezeigt:

- SupportAssist ist nicht mit dem Internet verbunden.
- Falls Ihr System über einen "Proxy"-Server mit dem Internet verbunden ist, müssen Sie die "Proxy"-Einstellungen in SupportAssist konfigurieren. Siehe [Konfigurieren der Internet Einstellungen](#).

10. Ich habe einen Wechsel von Windows 10 im S Modus zu Windows 10 Pro durchgeführt. Muss ich SupportAssist neu installieren?

Nein, Sie müssen SupportAssist nicht erneut installieren. Wenn Sie von Windows 10 im S Modus zu Windows 10 Pro wechseln, wird SupportAssist for Windows 10 in S Mode automatisch deinstalliert und die normale Version von SupportAssist wird installiert. Alle Ihre Angaben, z. B. Supportanfragen, Kontakt- und Versandinformationen, sowie Ihre Einstellungen werden ebenfalls gespeichert.

Weitere Informationen zur Verwendung der normalen Version von SupportAssist, die auf Ihrem System installiert ist, finden Sie im *Benutzerhandbuch für Dell SupportAssist für PCs für den Privatgebrauch* unter www.dell.com/serviceabilitytools.