

SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές

Οδηγός χρήσης για Windows 10 σε S mode

Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα το προϊόν σας.
-  **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδεικνύει είτε ενδεχόμενη ζημιά στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και σας ενημερώνει για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.
-  **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθεί υλική ζημιά, τραυματισμός ή θάνατος.

© 2019 – 2020 Dell Inc. ή οι θυγατρικές της. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Οι ονομασίες Dell, EMC και άλλα συναφή εμπορικά σήματα είναι εμπορικά σήματα της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Όλα τα υπόλοιπα εμπορικά σήματα ενδέχεται να είναι εμπορικά σήματα των αντίστοιχων κατόχων τους.

1 Εισαγωγή.....	5
Κύριες δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	5
Νέες δυνατότητες σε αυτήν την έκδοση.....	5
Δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode και σχέδια υπηρεσιών Dell.....	5
Πρόσθετοι πόροι.....	6
2 Πρώτα βήματα στο SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	7
Ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος.....	7
Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας.....	8
Δημιουργία προφίλ SupportAssist.....	8
Δημιουργία νέου λογαριασμού Dell.....	9
Κάντε είσοδο με λογαριασμό μέσου κοινωνικής δικτύωσης.....	9
Ενημέρωση στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής.....	9
Χρήση διαφορετικού προφίλ SupportAssist.....	10
Στοιχεία συστήματος.....	10
Διαμόρφωση ρυθμίσεων ίντερνετ.....	11
Προγραμματισμένες σαρώσεις.....	11
Προγραμματισμός σαρώσεων υλικού.....	11
Ειδοποιήσεις SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	12
Ειδοποιήσεις στο παράθυρο του SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	12
Ειδοποιήσεις στο Κέντρο Ενεργειών των Windows για Windows 10 σε λειτουργία S.....	12
Μπάνερ στην αρχική σελίδα του SupportAssist.....	13
Απενεργοποίηση ειδοποιήσεων SupportAssist.....	13
Απεγκατάσταση του SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	14
3 Σάρωση υλικού του συστήματος.....	15
Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού.....	15
Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού.....	16
Εκτέλεση δοκιμής αντοχής.....	16
Ειδοποιήσεις πλακιδίου σάρωσης υλικού.....	16
4 Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	18
Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	18
Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	19
Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος.....	20
Σελίδα περίληψης προβλήματος.....	20
Ανταλλακτικά με δυνατότητα αποστολής.....	20
5 Επισκόπηση αντιμετώπισης προβλημάτων στο SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	21
6 Επισκόπηση ιστορικού στο SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	22

7 Λήψη υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode.....	23
Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell.....	24
Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell.....	25
8 Συχνές ερωτήσεις.....	26

Εισαγωγή

Το SupportAssist αυτοματοποιεί την υποστήριξη της Dell, καθώς εντοπίζει προληπτικά και προγνωστικά τα προβλήματα υλικού στο σύστημά σας. Το SupportAssist αυτοματοποιεί επίσης τη διαδικασία επικοινωνίας με την τεχνική υποστήριξη της Dell. Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell, το SupportAssist αυτοματοποιεί επίσης τη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για τα προβλήματα υλικού που εντοπίζονται. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του SupportAssist για τα διάφορα σχέδια υπηρεσιών, ανατρέξτε στις [Δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode και σχέδια υπηρεσιών Dell](#).

Το SupportAssist συλλέγει και στέλνει με ασφάλεια τις απαιτούμενες πληροφορίες συστήματος στην τεχνική υποστήριξη της Dell. Οι πληροφορίες που συλλέγονται επιτρέπουν στην Dell να σας παρέχει μια βελτιωμένη, αποτελεσματική και γρήγορη εμπειρία υποστήριξης.

Το παρόν έγγραφο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του SupportAssist σε συστήματα με Windows 10 σε S mode. Για πληροφορίες σχετικά με την εγκατάσταση και χρήση του SupportAssist σε συστήματα με διαφορετική έκδοση λειτουργικού συστήματος Windows, βλ. το *Εγχειρίδιο χρήστη του Dell SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές* που διατίθεται στη σελίδα www.dell.com/serviceabilitytools.

Θέματα:

- [Κύριες δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode](#)
- [Νέες δυνατότητες σε αυτήν την έκδοση](#)
- [Δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode και σχέδια υπηρεσιών Dell](#)
- [Πρόσθετοι πόροι](#)

Κύριες δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode

- Προγνωστικός και προληπτικός εντοπισμός και ειδοποίηση προβλήματος.
- Μη αυτόματη ή αυτόματη σάρωση του υλικού του συστήματός σας για τον εντοπισμό προβλημάτων.
- Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα υλικού που εντοπίστηκε στο σύστημά σας.
- Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα υλικού στο σύστημά σας.
- Αποστολή αρχείων μη αυτόματα στην τεχνική υποστήριξη της Dell.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι δυνατότητες του SupportAssist που διατίθενται για κάθε σύστημα διαφέρουν ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell του συστήματος.

Νέες δυνατότητες σε αυτήν την έκδοση

Διορθώσεις ασφαλείας και σφαλμάτων.

Δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode και σχέδια υπηρεσιών Dell

Το SupportAssist λειτουργεί προληπτικά και προγνωστικά και σας ειδοποιεί για προβλήματα υλικού που ενδέχεται να παρουσιαστούν στο σύστημά σας. Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών σας Dell, το SupportAssist αυτοματοποιεί και διευκολύνει την επικοινωνία σας με την τεχνική υποστήριξη της Dell.

Στον ακόλουθο πίνακα συνοψίζονται οι δυνατότητες του SupportAssist για συστήματα Windows 10 σε S mode με ενεργά σχέδια υπηρεσιών Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus και Premium Support Plus:

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Δυνατότητες του SupportAssist	Περιγραφή	Σχέδια υπηρεσιών Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Προγραμματισμός σαρώσεων υλικού	Προγραμματίζει τη συχνότητα με την οποία το SupportAssist πρέπει να πραγματοποιήσει αυτόματη σάρωση στο σύστημά σας για τον εντοπισμό προβλημάτων υλικού.	✓	✓	✓	✓	✓
Αυτόματη αποστολή εξαρτημάτων για τα προβλήματα υλικού που εντοπίστηκαν	Εάν εντοπιστεί πρόβλημα σε εξαρτήματα που καλύπτονται από εγγύηση, σας ζητείται να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνση σας, ώστε να γίνει η αποστολή του ανταλλακτικού εξαρτήματος.	✗	✓	✓	✓	✓
Αίτημα επιτόπιας βοήθειας για την αντικατάσταση εξαρτήματος που μπορεί να αντικατασταθεί από τον χρήστη ¹	Ζητήστε την επίσκεψη ενός τεχνικού εξυπηρέτησης στον χώρο σας για την αντικατάσταση ενός εξαρτήματος που μπορεί να αντικατασταθεί από τον χρήστη.	✗	✓	✓	✓	✓
Αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης	Εάν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα κατά τη διάρκεια της αυτόματης σάρωσης, δημιουργείται αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης και ένας εκπρόσωπος της τεχνικής υποστήριξης της Dell επικοινωνεί μαζί σας για την επίλυσή του.	✗	✓	✓	✓	✓
Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης μη αυτόματα	Εάν θεωρείτε ότι υπάρχει ένα πρόβλημα που δεν έχει εντοπιστεί από το SupportAssist, μπορείτε να δημιουργήσετε μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης.	✗	✓	✓	✓	✓
Προγνωστικός εντοπισμός προβλημάτων και δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για πρόληψη βλαβών ²	Εάν προσδιοριστεί ενδεχόμενη βλάβη σε ένα εξάρτημα, σας αποστέλλεται μια ειδοποίηση. Το SupportAssist ανοίγει ένα αίτημα υποστήριξης και ο εκπρόσωπος της τεχνικής υποστήριξης της Dell επικοινωνεί μαζί σας για τη αποστολή του ανταλλακτικού.	✗	✗	✗	✓	✓
Καθορισμός προτιμώμενης ώρας επικοινωνίας ³	Καταχωρίστε την ώρα που προτιμάτε να γίνεται η επικοινωνία. Ένας εκπρόσωπος της τεχνικής υποστήριξης της Dell επικοινωνεί μαζί σας μόνο τις ώρες που έχετε καθορίσει.	✗	✓	✗	✗	✓

1 Η επιτόπια υποστήριξη για την αντικατάσταση εξαρτημάτων που μπορούν να αντικατασταθούν από τον χρήστη είναι διαθέσιμη μόνο σε συγκεκριμένες περιοχές.

2 Ο εντοπισμός αποτυχίας προγνωστικής ανάλυσης περιλαμβάνει τους σκληρούς δίσκους, τις μονάδες δίσκου στερεάς κατάστασης, τις μπαταρίες, τους θερμικούς αισθητήρες και τους ανεμιστήρες επιτραπέζιων υπολογιστών.

3 Η προτιμώμενη ώρα επικοινωνίας μπορεί να καταχωριστεί από πελάτες που βρίσκονται στις ΗΠΑ, ή στον Καναδά.

Πρόσθετοι πόροι

- Η [Dell SupportAssist Community](#) παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες και τα χαρακτηριστικά του SupportAssist, ιστολόγια, συχνές ερωτήσεις και άλλα τεχνικά έγγραφα.

Πρώτα βήματα στο SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Το SupportAssist είναι προεγκατεστημένο στο σύστημά σας. Μπορείτε να ανοίξετε το SupportAssist πραγματοποιώντας περιήγηση στις εφαρμογές σας. Ακολουθήστε τις οδηγίες αυτής της ενότητας για να δημιουργήσετε ένα προφίλ SupportAssist και να διαμορφώσετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist.

Θέματα:

- Ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος
- Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας
- Δημιουργία προφίλ SupportAssist
- Ενημέρωση στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής
- Χρήση διαφορετικού προφίλ SupportAssist
- Στοιχεία συστήματος
- Διαμόρφωση ρυθμίσεων ίντερνετ
- Προγραμματισμένες σαρώσεις
- Ειδοποιήσεις SupportAssist για Windows 10 σε S mode
- Απεγκατάσταση του SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος για τη χρήση του SupportAssist σε συστήματα με Windows 10 σε S mode:

Πίνακας 2. Ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος

Στοιχεία	Απαιτήσεις
Λογισμικό	Microsoft .NET Framework 4.5
Πρόγραμμα περιήγησης web	Microsoft Edge
Υλικό	• Μνήμη (RAM): 2 GB • Ελεύθερος χώρος στον σκληρό δίσκο: 1 GB
Δίκτυο	Σύνδεση ίντερνετ
Θύρες	• 5700 – Για άνοιγμα της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist • 9012 – Για επικοινωνία με την υπηρεσία Dell SupportAssist Το σύστημα πρέπει να έχει δυνατότητα σύνδεσης στους ακόλουθους προορισμούς: • 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
Ρυθμίσεις συστήματος	Πρέπει να είναι ενεργοποιημένες οι αυτόματες ενημερώσεις στη σελίδα Windows Update και στο Microsoft Store
Ανάλυση οθόνης	1200 x 720

Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Το SupportAssist είναι διαθέσιμο σε 25 γλώσσες. Από προεπιλογή, το SupportAssist έχει ρυθμιστεί στην ίδια γλώσσα με εκείνη του λειτουργικού συστήματος. Μπορείτε να αλλάξετε τη γλώσσα ανάλογα με τις προτιμήσεις σας.

Βήματα

1. Στη πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο των ρυθμίσεων και μετά πατήστε **Επιλογή γλώσσας**.
Εμφανίζεται η λίστα με τις διαθέσιμες γλώσσες.
2. Επιλέξτε τη γλώσσα που προτιμάτε.
3. Κάντε κλικ στο **Ναι** για να επανεκκινήσετε το SupportAssist στην επιλεγμένη γλώσσα.

Το SupportAssist κάνει επανεκκίνηση στην επιλεγμένη γλώσσα και το  εμφανίζεται δίπλα στην επιλεγμένη γλώσσα.

Δημιουργία προφίλ SupportAssist

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Μπορείτε να δημιουργήσετε ένα προφίλ SupportAssist χρησιμοποιώντας το στοιχείο Ο Λογαριασμός μου Dell ή τον λογαριασμό σας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η δημιουργία ενός προφίλ SupportAssist σας επιτρέπει να λαμβάνετε αυτοματοποιημένες δυνατότητες υποστήριξης που διατίθενται με βάση το σχέδιο υπηρεσιών του συστήματός σας.

Βήματα

1. Στη πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε **Προφίλ** και μετά πατήστε **Ολοκλήρωση προφίλ**.
 - Εάν δεν έχετε αποδεχτεί τους όρους και τις προϋποθέσεις του SupportAssist, εμφανίζεται ένα μήνυμα που αναφέρει ότι δεν αποδεχθήκατε τους όρους και τις προϋποθέσεις του SupportAssist. Πατήστε τον σύνδεσμο **Ανάγνωση όρων & προϋποθέσεων SupportAssist**, αποδεχτείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις, πατήστε **Αποθήκευση** και δοκιμάστε ξανά.
 - Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να συνδεθεί στο ίντερνετ, εμφανίζεται ένα σχετικό μήνυμα. Μπορείτε να επιλέξετε τις συνδέσεις αντιμετώπισης προβλημάτων που εμφανίζονται κάτω από το μήνυμα σφάλματος, για να διορθώσετε το πρόβλημα και να δοκιμάσετε ξανά.
2. Στη σελίδα **Είσοδος** για το Ο λογαριασμός μου Dell, εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα:
 - Αν διαθέτετε ήδη λογαριασμό Dell, εισαγάγετε τα διαπιστευτήριά σας για τον λογαριασμό Dell και μετά πατήστε **Είσοδος**.
 - Αν δεν διαθέτετε λογαριασμό Dell, δημιουργήστε ένα λογαριασμό για να εισέλθετε. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία λογαριασμού, ανατρέξτε στη [Δημιουργία νέου λογαριασμού Dell](#).
 - Πραγματοποιήστε είσοδο με λογαριασμό μέσου κοινωνικής δικτύωσης. Για οδηγίες σχετικά με τη χρήση του λογαριασμού σας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ανατρέξτε στην ενότητα [Είσοδος με τον λογαριασμό σας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης](#).
3. Στη σελίδα **Διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής**, εισαγάγετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας και τα στοιχεία αποστολής.
4. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο και ώρα επικοινωνίας.
 -  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η προτιμώμενη ώρα επικοινωνίας ισχύει μόνο για συστήματα με ενεργά σχέδια υπηρεσιών Premium Support ή Premium Support Plus στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής ή στον Καναδά.
5. Αν θέλετε να προσθέσετε ένα δευτερεύον σύνολο στοιχείων επικοινωνίας, επιλέξτε **Προσθήκη δευτερευόντων στοιχείων επικοινωνίας** και εισαγάγετε τα στοιχεία.
6. Αν δεν θέλετε το SupportAssist να δημιουργήσει αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης, αποεπιλέξτε την **Αυτόματη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης**.
 -  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας αιτημάτων υποστήριξης είναι διαθέσιμη και ενεργοποιημένη μόνο σε συστήματα με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support ή Premium Support Plus.
7. Πατήστε **Τέλος**.

- Εάν τα στοιχεία αποστολής είναι εσφαλμένα, εμφανίζεται ένα μήνυμα για ενημέρωση των στοιχείων. Πατήστε **Ενημέρωση και τέλος** για να ενημερώσετε τα στοιχεία.
- Εάν τα στοιχεία αποστολής είναι σωστά, το όνομα και το επίθετο εμφανίζονται στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist.

Δημιουργία νέου λογαριασμού Dell

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Βήματα

1. Στην ενότητα **Δημιουργία λογαριασμού** της σελίδας **Είσοδος** του Ο λογαριασμός μου Dell, εισαγάγετε το όνομα, το επώνυμο, τη διεύθυνση email και τον κωδικό πρόσβασης στα κατάλληλα πεδία.
 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Ο κωδικός πρόσβασης πρέπει να περιέχει από οκτώ έως 20 χαρακτήρες, και τουλάχιστον 1 κεφαλαίο γράμμα, 1 πεζό γράμμα και 1 αριθμό.
2. Εισαγάγετε ξανά τον κωδικό πρόσβασης.
3. Πατήστε **Δημιουργία λογαριασμού**.
 Δημιουργείται ένας νέος λογαριασμός Dell και εισέρχεστε στο SupportAssist.

Κάντε είσοδο με λογαριασμό μέσου κοινωνικής δικτύωσης

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.
- Πρέπει να διαθέτετε έγκυρο λογαριασμό σε οποιαδήποτε από τις παρακάτω πλατφόρμες μέσων κοινωνικής δικτύωσης:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Βήματα

1. Στη σελίδα **Είσοδος** για το Ο λογαριασμός μου Dell, πατήστε το εικονίδιο του κατάλληλου μέσου κοινωνικής δικτύωσης.
2. Στην αντίστοιχη σελίδα εισόδου του μέσου κοινωνικής δικτύωσης, εισαγάγετε το όνομα χρήστη ή τη διεύθυνση email και τον κωδικό πρόσβασης στα κατάλληλα πεδία.
3. Πατήστε **Είσοδος**.
 Δημιουργείται μια νέα εγγραφή Ο λογαριασμός μου Dell με τα διαπιστευτήρια που εισαγάγατε για την είσοδό σας στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης.

Ενημέρωση στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Αφού δημιουργήσετε προφίλ SupportAssist, ενημερώστε τις πληροφορίες επικοινωνίας και αποστολής.

Βήματα

1. Στη πάνω δεξιά γωνία του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη του SupportAssist, πατήστε το **όνομα χρήστη** και επιλέξτε **Στοιχεία προφίλ**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Στοιχεία επικοινωνίας και διεύθυνση αποστολής**.
2. Ενημερώστε τα απαιτούμενα στοιχεία και πατήστε **Τέλος**.
 - Εάν τα στοιχεία αποστολής είναι εσφαλμένα, εμφανίζεται ένα μήνυμα για ενημέρωση των στοιχείων. Πατήστε **Ενημέρωση και τέλος** για να ενημερώσετε τα στοιχεία.
 - Αν τα στοιχεία αποστολής είναι σωστά, εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα.

Χρήση διαφορετικού προφίλ SupportAssist

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Απενεργοποιήστε το τρέχον προφίλ σας και συνδεθείτε στο SupportAssist χρησιμοποιώντας ένα διαφορετικό προφίλ. Όταν εισέρχεστε χρησιμοποιώντας ένα διαφορετικό προφίλ, δεν έχετε πρόσβαση στα προηγούμενα στοιχεία επικοινωνίας και διεύθυνση αποστολής του προηγούμενου προφίλ.

Βήματα

1. Στη πάνω δεξιά γωνία του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη του SupportAssist, πατήστε το **όνομα χρήστη** και επιλέξτε **Χρήση διαφορετικού προφίλ**.
2. Πατήστε **Συνέχεια**.



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Όταν πατήσετε **Συνέχεια**, το SupportAssist απενεργοποιεί το τρέχον προφίλ και καταργεί την πρόσβαση στις αποθηκευμένες πληροφορίες επικοινωνίας και στα στοιχεία αποστολής.

Εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα και ο σύνδεσμος για τη δημιουργία προφίλ προβάλλεται στη πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία προφίλ, ανατρέξτε στην ενότητα [Δημιουργία προφίλ SupportAssist](#).

Στοιχεία συστήματος

Όταν καταδεικνύετε τον αριθμό μοντέλου του συστήματος ή στην ετικέτα εξυπηρέτησης που εμφανίζεται στο παράθυρο του SupportAssist, εμφανίζεται η εικόνα του συστήματος και τα στοιχεία του. Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται τα στοιχεία του συστήματος που εμφανίζονται:

Πίνακας 3. Στοιχεία συστήματος

Πεδίο	Περιγραφή
Μοντέλο συστήματος	Το μοντέλο του συστήματος. Για παράδειγμα, Latitude E7440
Τύπος σχεδίου υπηρεσιών	Ο τύπος του σχεδίου υπηρεσιών Dell και η ημερομηνία λήξης του. ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Όταν λήξει το σχέδιο υπηρεσιών σας, εμφανίζονται με κόκκινο χρώμα ο τύπος του σχεδίου υπηρεσιών και η ημερομηνία λήξης.
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του συστήματος. Η ετικέτα εξυπηρέτησης είναι ένα αλφαριθμητικό αναγνωριστικό.
Κωδικός υπηρεσίας Express	Η σειρά αριθμητικών χαρακτήρων που μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά την αυτοματοποιημένη τηλεφωνική λήψη τηλεφωνικής βοήθειας. Για παράδειγμα, 987-674-723-2.
Μνήμη	Η μνήμη RAM που είναι εγκατεστημένη στο σύστημα. Για παράδειγμα, 16 GB.
Επεξεργαστής	Ο τύπος του επεξεργαστή που είναι εγκατεστημένος στο σύστημα. Για παράδειγμα, Intel Core i5 6200U.

Πεδίο	Περιγραφή
Λειτουργικό σύστημα	Το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στο σύστημα. Για παράδειγμα, Microsoft Windows 10 Pro.

Διαμόρφωση ρυθμίσεων ίντερνετ

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Επιλέξτε τη μέθοδο με την οποία το SupportAssist συνδέεται στο Internet. Το σύστημά σας πρέπει να είναι συνδεδεμένο σε ενεργή σύνδεση ίντερνετ για να έχετε στη διάθεσή σας τις αυτοματοποιημένες δυνατότητες υποστήριξης του SupportAssist.

Βήματα

1. Στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο ρυθμίσεων, πατήστε **Ρυθμίσεις** και μετά πατήστε **Internet**.
 2. Αν θέλετε το SupportAssist να συνδέεται απευθείας στο ίντερνετ, επιλέξτε **Απευθείας σύνδεση**.
 3. Εάν θέλετε το SupportAssist να συνδέεται στο Internet χρησιμοποιώντας δίκτυο διακομιστή μεσολάβησης, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:
 - a) Επιλέξτε **Σύνδεση με χρήση διακομιστή μεσολάβησης**.
Εμφανίζονται τα πεδία ρυθμίσεων του διακομιστή μεσολάβησης.
 - b) Εισαγάγετε τη διεύθυνση, τον αριθμό θύρας, το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης.
-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε να εισαγάγετε το πολύ πέντε ψηφία για τον αριθμό της θύρας.
4. Επιλέξτε **Αποθήκευση**.
Εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα.

Προγραμματισμένες σαρώσεις

Από προεπιλογή, το SupportAssist πραγματοποιεί σάρωση στο σύστημά σας μία φορά τον μήνα για τον εντοπισμό προβλημάτων υλικού. Μπορείτε να διαμορφώσετε το SupportAssist ώστε να εκτελεί τις σαρώσεις μία φορά την εβδομάδα, αν απαιτείται.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist εκτελεί μια προγραμματισμένη σάρωση μόνο όταν το σύστημα είναι συνδεδεμένο σε πρίζα ηλεκτρικού ρεύματος και δεν χρησιμοποιείται κατά την έναρξη της προγραμματισμένης σάρωσης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν εκτελεί τη σάρωση αν έχει ήδη εμφανιστεί μια ειδοποίηση για ένα πρόβλημα υλικού.

Το SupportAssist ζητά την έγκρισή σας πριν από την εκτέλεση της σάρωσης. Αν δεν θέλετε το SupportAssist να εκτελέσει τη σάρωση, πατήστε **Εκτέλεση αργότερα** για να αναβάλλετε τη σάρωση. Όταν αναβάλλετε τη σάρωση, το SupportAssist εκτελεί τη σάρωση μετά από 24 ώρες. Μπορείτε να αναβάλλετε το πρόγραμμα μόνο τρεις φορές. Όταν αναβάλλετε την προγραμματισμένη σάρωση για τρίτη φορά, το SupportAssist εκτελεί αυτόματα τη σάρωση στον επόμενο προγραμματισμένο χρόνο.

Προγραμματισμός σαρώσεων υλικού

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Επιλέξτε την ώρα, τη συχνότητα και την ημέρα που θέλετε το SupportAssist να πραγματοποιεί σάρωση του συστήματός σας για προβλήματα υλικού.

Βήματα

1. Στην πάνω δεξιά γωνία της διασύνδεσης χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο ρυθμίσεων, επιλέξτε **Ρυθμίσεις** και μετά πατήστε **Προγραμματισμός σάρωσης**.
2. Δραστηριοποιήστε την αυτόματη σάρωση του συστήματος.
3. Επιλέξτε την ώρα, τη συχνότητα και την ημέρα που θέλετε να εκτελείται σάρωση.
Εμφανίζεται η ημερομηνία της επόμενης προγραμματισμένης σάρωσης.
4. Επιλέξτε **Αποθήκευση**.
Εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα.

Ειδοποιήσεις SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Από προεπιλογή, το SupportAssist εμφανίζει ειδοποιήσεις για προβλήματα υλικού, ανοιχτά αιτήματα υποστήριξης και κατάσταση εγγύησης.

Ειδοποιήσεις στο παράθυρο του SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει μια περίληψη των ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο παράθυρο του SupportAssist.

Πίνακας 4. Ειδοποιήσεις στο παράθυρο SupportAssist

Όταν εμφανίζεται η ειδοποίηση	Ενέργεια
Δεν έχει δημιουργηθεί προφίλ SupportAssist	• Πατήστε Ολοκλήρωση προφίλ για να δημιουργήσετε ένα προφίλ SupportAssist. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία προφίλ, βλ. Δημιουργία προφίλ SupportAssist. • Πατήστε Υπενθύμιση αργότερα για να δείτε την ειδοποίηση όταν ξανανοίξετε το παράθυρο του SupportAssist μετά από 24 ώρες. • Πατήστε Να μην ξαναγίνει υπενθύμιση για να μην ξαναεμφανίσει το SupportAssist την ειδοποίηση.
Η τεχνική υποστήριξη της Dell επεξεργάζεται ένα αίτημα υποστήριξης για κάποιο πρόβλημα που εντοπίστηκε στο σύστημά σας	• Πατήστε Εντάξει, το κατάλαβα για να κρύψετε την ειδοποίηση προσωρινά. Το SupportAssist εμφανίζει ξανά την ειδοποίηση μετά από 24 ώρες. • Πατήστε Να μην ξαναγίνει υπενθύμιση για να μην ξαναεμφανίσει το SupportAssist την ειδοποίηση.
Όταν εντοπίζεται ένα πρόβλημα υλισμικού	• Πατήστε Διόρθωση τώρα για να δείτε τις λεπτομέρειες του προβλήματος και να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης.
Το πρόγραμμα υπηρεσιών του συστήματος πρόκειται να λήξει σύντομα ή έχει ήδη λήξει	• Πατήστε Ανανέωση για να ανανεώσετε το πρόγραμμα υπηρεσιών του συστήματος. • Πατήστε Υπενθύμιση αργότερα για να δείτε την ειδοποίηση όταν ξανανοίξετε το SupportAssist μετά από 24 ώρες. • Πατήστε Να μην ξαναγίνει υπενθύμιση για να εμφανίσει το SupportAssist ξανά την ειδοποίηση.
Ανανεώσατε το πρόγραμμα υπηρεσιών του συστήματος	Πατήστε OK για να κρύψετε την ειδοποίηση.

Ειδοποιήσεις στο Κέντρο Ενεργειών των Windows για Windows 10 σε λειτουργία S

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια σύνοψη των διαφόρων τύπων ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο Κέντρο Ενεργειών Windows.

Πίνακας 5. Ειδοποιήσεις Κέντρου Ενεργειών Windows

Όταν εμφανίζεται η ειδοποίηση	Ενέργεια
Πρέπει να δημιουργηθεί ένα αίτημα υποστήριξης για ένα πρόβλημα υλισμικού που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μιας αυτόματης σάρωσης	Πατήστε την ειδοποίηση για να δείτε τη σελίδα λεπτομεριών του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode .
Ένα αίτημα υποστήριξης δημιουργείται αυτόματα για ένα πρόβλημα υλισμικού που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μιας αυτόματης σάρωσης	Δεν απαιτείται καμία ενέργεια.
Εγκαθίσταται το στοιχείο backend του SupportAssist και το SupportAssist είναι έτοιμο για χρήση	Εάν κλείσατε το παράθυρο του SupportAssist κατά την εγκατάσταση του στοιχείου backend, πατήστε την ειδοποίηση για να ανοίξετε το SupportAssist.
Το πρόγραμμα υπηρεσιών του συστήματος πρόκειται να λήξει σύντομα ή έχει ήδη λήξει	Κάντε κλικ στην ειδοποίηση για να ανοίξετε το SupportAssist. Στο περιβάλλον εργασίας χρήστη του SupportAssist εμφανίζεται ένας σύνδεσμος για ανανέωση του προγράμματος υπηρεσιών.

Μπάνερ στην αρχική σελίδα του SupportAssist

Αν το πρόγραμμα υπηρεσιών του συστήματός σας πλησιάζει στη λήξη ή έχει λήξει:

- Εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο παράθυρο του SupportAssist.
- Εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο Κέντρο Ενεργειών των Windows.
- Εμφανίζεται ένα μπάνερ στην αρχική σελίδα του SupportAssist.

Μπορείτε να ανανεώσετε ή να αναβαθμίσετε το πρόγραμμα υπηρεσιών σας μέσω των συνδέσμων που παρέχονται στην ειδοποίηση ή στο μπάνερ. Για πληροφορίες σχετικά με τις ειδοποιήσεις που εμφανίζονται στο παράθυρο του SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στο παράθυρο του SupportAssist για Windows 10 σε S mode](#). Για πληροφορίες σχετικά με τις ειδοποιήσεις που εμφανίζονται στο Κέντρο Ενεργειών των Windows, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στο Κέντρο Ενεργειών των Windows για Windows 10 σε λειτουργία S](#).

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται τα μπάνερ που εμφανίζονται στην αρχική σελίδα:

Πίνακας 6. Μπάνερ στην αρχική σελίδα του SupportAssist

Όταν εμφανίζεται το μπάνερ	Ενέργεια
0-60 ημέρες πριν λήξει το πρόγραμμα υπηρεσιών	Πατήστε Ανανέωση για να ανανεώσετε το σχέδιο υπηρεσιών online.
Το πρόγραμμα υπηρεσιών έχει λήξει και βρίσκεται εντός της προθεσμίας ανανέωσης	Πατήστε Ανανέωση για να ανανεώσετε το σχέδιο υπηρεσιών online.
Το πρόγραμμα υπηρεσιών έχει λήξει και βρίσκεται εκτός της προθεσμίας ανανέωσης	Πατήστε Επικοινωνία με την Dell για να παρατείνετε ή να αναβαθμίσετε το σχέδιο υπηρεσιών.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα ηλεκτρονικής ανανέωσης διατίθεται μόνο για συστήματα στις ΗΠΑ.

Απενεργοποίηση ειδοποιήσεων SupportAssist

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Αδρανοποιήστε την εμφάνιση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο σύστημά σας. Ωστόσο, το SupportAssist εμφανίζει ειδοποιήσεις σχετικά με προβλήματα υλικού που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης, ακόμα και εάν έχετε αδρανοποιήσει τις ειδοποιήσεις.

Βήματα

1. Στην πάνω δεξιά γωνία του παραθύρου του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο ρυθμίσεις, επιλέξτε **Ρυθμίσεις** και μετά πατήστε **Ειδοποιήσεις**.
2. Αποεπιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Θέλω να λαμβάνω ειδοποιήσεις για προβλήματα υλικού, για αιτήματα υποστήριξης και άλλες προειδοποιήσεις για τον υπολογιστή μου** και πατήστε **Αποθήκευση**.
Εμφανίζεται η **Αρχική** σελίδα.

Απεγκατάσταση του SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Προϋποθέσεις

- Το παράθυρο του SupportAssist δεν πρέπει να είναι ανοιχτό στο σύστημα.
- Δεν πρέπει να εκκρεμούν ειδοποιήσεις του SupportAssist στο Κέντρο Ενεργειών Windows.

Βήματα

1. Πατήστε **Έναρξη** για να ανοίξετε το μενού των προγραμμάτων.
2. Αναζητήστε και ανοίξτε τη σελίδα **Εφαρμογές & δυνατότητες**.
3. Επιλέξτε **SupportAssist**, πατήστε **Απεγκατάσταση** και μετά πατήστε ξανά **Απεγκατάσταση**.

Αποτελέσματα

Το SupportAssist έχει απεγκατασταθεί.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί από πολλούς χρήστες στο ίδιο σύστημα, μόνο όταν όλοι οι χρήστες απεγκαθιστούν το SupportAssist, απεγκαθίσταται τόσο η διασύνδεση χρήστη όσο και το στοιχείο backend.

Σάρωση υλικού του συστήματος

Η εκτέλεση μιας σάρωσης του υλικού σας δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσετε προβλήματα υλικού στο σύστημά σας. Από προεπιλογή, το SupportAssist πραγματοποιεί σάρωση στο σύστημά σας μία φορά τον μήνα για τον εντοπισμό προβλημάτων υλικού. Μπορείτε επίσης να εκτελέσετε μη αυτόματα τα παρακάτω για να εντοπίσετε ένα πρόβλημα υλικού:

- Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού
- Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού
- Εκτέλεση δοκιμής αντοχής

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν ελαχιστοποιηθεί το SupportAssist και εντοπιστεί ένα πρόβλημα κατά τη διάρκεια της σάρωσης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο Σάρωση υλικού. Η ειδοποίηση παραμένει στο πλακίδιο για έως επτά ημέρες. Αν δεν δημιουργήσετε αίτημα υποστήριξης για το πρόβλημα μέσα σε επτά ημέρες, η ειδοποίηση αφαιρείται αυτόματα.

Για ορισμένα προβλήματα υλικού, το πλακίδιο προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση προβάλλεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Η ειδοποίηση που εμφανίζεται στο πλακίδιο εξαρτάται από τη σοβαρότητα του προβλήματος. Για πληροφορίες σχετικά με τον τύπο ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο πλακίδιο, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις πλακιδίου σάρωσης υλικού](#).

Θέματα:

- [Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού](#)
- [Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού](#)
- [Εκτέλεση δοκιμής αντοχής](#)
- [Ειδοποιήσεις πλακιδίου σάρωσης υλικού](#)

Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Σαρώστε ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλικού που είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας. Τα βήματα για την εκτέλεση μιας σάρωσης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με το στοιχείο υλικού που επιλέγετε.

Τα παρακάτω βήματα εφαρμόζονται για τη σάρωση του σκληρού δίσκου.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**.
2. Πατήστε **Θέλω να ελέγξω ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλικού**.
Εμφανίζεται η λίστα των στοιχείων υλικού που διατίθενται στο σύστημά σας.
ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μπορείτε να επιλέξετε τη σύνδεση **Ανανέωση λίστας υλικού συστήματος** για να ενημερώσετε τη λίστα των εμφανιζόμενων στοιχείων υλικού.
3. Στις **Συσκευές αποθήκευσης**, επιλέξτε **Σκληρός δίσκος**.
4. Επιλέξτε τον τύπο της δοκιμής και πατήστε **Εκτέλεση δοκιμής**.

Αποτελέσματα

- Εάν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται η κατάσταση **Επιτυχία** και το .
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και δεν απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η κατάσταση **Αποτυχία** και το .
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode](#).

Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Εκτελέστε μια γρήγορη σάρωση στο σύστημά σας για να εντοπίσετε προβλήματα σε στοιχεία υλικού όπως, για παράδειγμα, στον σκληρό δίσκο, στον επεξεργαστή, στη μονάδα μνήμης και ούτω καθεξής.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημά σας, δεν μπορείτε να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης για προβλήματα που εντοπίζονται κατά τη σάρωση. Για να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης, πρέπει να κάνετε είσοδο στο σύστημα ως διαχειριστής. Για οδηγίες σχετικά με τον τύπο του λογαριασμού χρήστη που διαθέτετε, ανατρέξτε στην τεκμηρίωση του λειτουργικού συστήματος στη σελίδα Microsoft.com/support.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .
2. Στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**, πατήστε **Εκτέλεση τώρα**.

Αποτελέσματα

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται σε κάθε πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα για το οποίο απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode](#).
- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα για το οποίο δεν απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, ο τίτλος του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

Εκτέλεση δοκιμής αντοχής

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η δοκιμή αντοχής σας βοηθάει να εντοπίζετε προβλήματα σε στοιχεία όπως η πλακέτα συστήματος, οι μονάδες οπτικών δίσκων, η κάμερα, τα στοιχεία που σαρώνονται κατά τη διάρκεια μιας γρήγορης σάρωσης, και ούτω καθεξής.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Κατά την εκτέλεση της δοκιμής αντοχής ενδέχεται να δείτε αναλαμπές στην οθόνη σας και να μη μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το σύστημά σας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**.
2. Πατήστε **Θέλω να σαρώσω ολόκληρο τον υπολογιστή μου**.
3. Πατήστε **Έναρξη**.
Εμφανίζεται ένα μήνυμα που σας ζητάει να αποθηκεύσετε τα αρχεία σας και να κλείσετε όλες τις εφαρμογές.
4. Αφού αποθηκεύσετε τα αρχεία σας και κλείσετε όλες τις εφαρμογές, πατήστε **OK** για να εκτελέσετε τη δοκιμή.
Κατά τη διάρκεια της δοκιμής, το όνομα της εργασίας που εκτελείται εμφανίζεται πάνω από πλακίδια και η κατάσταση προόδου της σάρωσης εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

Αποτελέσματα

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται σε κάθε πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η σελίδα με τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode](#).
- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα για το οποίο δεν απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, ο τίτλος του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

Ειδοποιήσεις πλακιδίου σάρωσης υλικού

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι διάφορες ειδοποιήσεις κατάστασης που εμφανίζονται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού** για προβλήματα που εντοπίζονται σε μια γρήγορη σάρωση υλικού ή μια δοκιμή αντοχής του συστήματος.

Πίνακας 7. Ειδοποιήσεις πλακιδίου σάρωσης υλικού

Εικονίδιο κατάστασης	Εικονίδιο συστήματος	Κατάσταση	Περιγραφή
Δεν εμφανίζεται κάποιο εικονίδιο.		Κανονική	Δεν εντοπίστηκαν προβλήματα υλικού.
		Προειδοποίηση	Εντοπίστηκε πρόβλημα υλικού σε κάποιο στοιχείο διαφορετικό από τη μνήμη ή τους σκληρούς δίσκους του συστήματος.
		Κρίσιμη	Εντοπίστηκε πρόβλημα υλικού στη μνήμη ή στους σκληρούς δίσκους του συστήματος.

Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Το SupportAssist παρακολουθεί προληπτικά το σύστημά σας για προβλήματα υλικού. Εάν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα στο σύστημά σας, το SupportAssist σας επιτρέπει να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης για την τεχνική υποστήριξη της Dell. Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του συστήματός σας, το SupportAssist ενδέχεται επίσης να δημιουργεί αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για το πρόβλημα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα αυτοματοποιημένης δημιουργίας αιτημάτων υποστήριξης δεν είναι διαθέσιμη σε συστήματα στα οποία έχει λήξει η εγγύηση.

Θέματα:

- Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode
- Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode
- Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος
- Σελίδα περίληψης προβλήματος
- Ανταλλακτικά με δυνατότητα αποστολής

Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Βήματα

1. Κάντε μία από τις παρακάτω ενέργειες:

- Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε **Διόρθωση τώρα** στην ειδοποίηση που εμφανίζεται στο παράθυρο του SupportAssist.
- Πατήστε την ειδοποίηση **Εντοπίστηκε πρόβλημα υλισμικού** στο Κέντρο Ενεργειών Windows.

Εμφανίζεται η σελίδα λεπτομερειών του προβλήματος.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Για τα συστήματα XPS, Inspiron και Alienware ορισμένων περιοχών με ληγμένο πρόγραμμα υπηρεσιών, εμφανίζεται ένας σύνδεσμος για αγορά του στοιχείου υλικού.

2. Πατήστε **Επόμενο**.

- Εάν δεν έχετε αποδεχτεί τους όρους και τις προϋποθέσεις του SupportAssist, εμφανίζεται ένα μήνυμα που αναφέρει ότι δεν αποδεχθήκατε τους όρους και τις προϋποθέσεις του SupportAssist. Πατήστε τον σύνδεσμο **Ανάγνωση όρων & προϋποθέσεων SupportAssist**, αποδεχτείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις, πατήστε **Αποθήκευση** και δοκιμάστε ξανά.
- Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να συνδεθεί στο ίντερνετ, εμφανίζεται ένα σχετικό μήνυμα. Επιβεβαιώστε ότι είστε συνδεδεμένοι στο ίντερνετ και προσπαθήστε ξανά.
- Αν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα και δεν έχει δημιουργηθεί προφίλ SupportAssist, εμφανίζεται το αντίστοιχο μήνυμα. Πρέπει να συνδεθείτε στο σύστημα ως διαχειριστής, να δημιουργήσετε ένα προφίλ και να προσπαθήσετε ξανά.
- Αν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα και δεν δημιουργήσατε προφίλ στο SupportAssist, εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος** της ενότητας Ο λογαριασμός μου Dell. Για να συνεχίσετε, δημιουργήστε ένα προφίλ SupportAssist και πατήστε **Τέλος**.
- Εάν έχετε ήδη δημιουργήσει προφίλ SupportAssist, εμφανίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής. Εάν θέλετε να ενημερώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής, πατήστε **Επεξεργασία**, κάντε τις απαιτούμενες ενημερώσεις και μετά πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα, δεν μπορείτε να επεξεργαστείτε τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής

3. Στη σελίδα περίληψη, πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μπορείτε να προβάλλετε τις λεπτομέρειες και να παρακολουθείτε το αίτημα υποστήριξης από τη σελίδα **Ιστορικό**.

Εμφανίζεται η αρχική σελίδα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μετά τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση με τις λεπτομέρειες του αιτήματος υποστήριξης στο παράθυρο του SupportAssist κάθε φορά που ανοίγετε το SupportAssist. Εάν δεν θέλετε το SupportAssist να εμφανίσει ξανά την ειδοποίηση, μπορείτε να πατήσετε **Να μην ξαναγίνει υπενθύμιση**.

Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του συστήματός σας, μπορείτε να δημιουργήσετε μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για προβλήματα υλικού ή λογισμικού που δεν εντοπίστηκαν από το SupportAssist. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του SupportAssist για τα διάφορα σχέδια υπηρεσιών, βλ. [Δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode και σχέδια υπηρεσιών Dell](#).

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.

2. Πατήστε **Άνοιγμα αιτήματος υποστήριξης**.

- Εμφανίζεται η σελίδα αίτημα υποστήριξης.
- Εάν έχει ήδη εμφανιστεί στην αρχική σελίδα μια ειδοποίηση για κάποιο πρόβλημα υλικού, τότε προβάλλεται η σελίδα λεπτομέρειες προβλήματος. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. [Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόβλημα που εντοπίστηκε από το SupportAssist για Windows 10 σε S mode](#).
- Εάν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα και δεν έχει δημιουργηθεί προφίλ SupportAssist, εμφανίζεται το αντίστοιχο μήνυμα. Πρέπει να συνδεθείτε στο σύστημα ως διαχειριστής, να δημιουργήσετε ένα προφίλ και να προσπαθήσετε ξανά.

3. Εάν εμφανιστεί η σελίδα αίτημα υποστήριξης:

- Στη λίστα **Επιλογή κατηγορίας**, επιλέξτε την κατάλληλη κατηγορία προβλήματος.
- Εισαγάγετε μια περιγραφή του προβλήματος.
- Πατήστε **Επόμενο**.
 - Εάν δεν έχετε αποδεχτεί τους όρους και τις προϋποθέσεις του SupportAssist, εμφανίζεται ένα μήνυμα που αναφέρει ότι δεν αποδεχθήκατε τους όρους και τις προϋποθέσεις του SupportAssist. Πατήστε τον σύνδεσμο **Ανάγνωση όρων & προϋποθέσεων SupportAssist**, αποδεχτείτε τους όρους και τις προϋποθέσεις, πατήστε **Αποθήκευση** και δοκιμάστε ξανά.
 - Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να συνδεθεί στο ίντερνετ, εμφανίζεται ένα σχετικό μήνυμα. Επιβεβαιώστε ότι είστε συνδεδεμένοι στο ίντερνετ και προσπαθήστε ξανά.
 - Εάν δεν έχετε δημιουργήσει προφίλ στο SupportAssist, εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος** για την επιλογή **Ο λογαριασμός μου Dell**. Για να συνεχίσετε, δημιουργήστε ένα προφίλ SupportAssist και πατήστε **Τέλος**.
 - Εάν έχετε ήδη δημιουργήσει προφίλ SupportAssist, εμφανίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής. Εάν θέλετε να ενημερώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής, πατήστε **Επεξεργασία**, κάντε τις απαιτούμενες ενημερώσεις και μετά πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα, δεν μπορείτε να επεξεργαστείτε τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση αποστολής

4. Στη σελίδα περίληψη, πατήστε **Τέλος**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μπορείτε να προβάλλετε τις λεπτομέρειες και να παρακολουθείτε το αίτημα υποστήριξης από τη σελίδα **Ιστορικό**.

Εμφανίζεται η αρχική σελίδα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μετά τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση με τις λεπτομέρειες του αιτήματος υποστήριξης στο παράθυρο του SupportAssist κάθε φορά που ανοίγετε το SupportAssist. Εάν δεν θέλετε το SupportAssist να εμφανίσει ξανά την ειδοποίηση, μπορείτε να πατήσετε Να μην ξαναγίνει υπενθύμιση.

Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι πληροφορίες που εμφανίζονται στη σελίδα λεπτομερειών του προβλήματος.

Πίνακας 8. Σελίδα λεπτομερειών προβλήματος

Πληροφορία	Περιγραφή
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του συστήματος. Η ετικέτα εξυπηρέτησης είναι ένα αλφαριθμητικό αναγνωριστικό.
Εγγύηση	Το σχέδιο υπηρεσιών και η ημερομηνία λήξης του.
Πρόβλημα	Λεπτομέρειες του προβλήματος για το οποίο δημιουργείται το αίτημα υποστήριξης.
Λύση	Η συνιστώμενη λύση.
Θα ήθελα επιτόπια υποστήριξη	Επιλέξτε αυτό το πλαίσιο ελέγχου εάν θέλετε να επισκεφτεί τον χώρο σας ένας τεχνικός υποστήριξης της Dell για να αντικαταστήσει το εξάρτημα.
ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η επιλογή διατίθεται σε ορισμένες περιοχές μόνο και εμφανίζεται μόνο σε συστήματα με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ή ProSupport Plus.	

Σελίδα περίληψης προβλήματος

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι πληροφορίες που εμφανίζονται στη σελίδα περίληψης του προβλήματος.

Πίνακας 9. Σελίδα περίληψης προβλήματος

Πληροφορία	Περιγραφή
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του συστήματος. Η ετικέτα εξυπηρέτησης είναι ένα αλφαριθμητικό αναγνωριστικό.
Εγγύηση	Το σχέδιο υπηρεσιών και η ημερομηνία λήξης του.
Πρόβλημα	Λεπτομέρειες του προβλήματος για το οποίο δημιουργείται το αίτημα υποστήριξης.
Αριθμός αιτήματος υποστήριξης	Ο αριθμός του αιτήματος υποστήριξης για το πρόβλημα.

Ανταλλακτικά με δυνατότητα αποστολής

Όταν το SupportAssist εντοπίσει ένα πρόβλημα στο σύστημά σας, μπορεί να σας αποσταλεί αυτόματα ένα ανταλλακτικό ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell του συστήματός σας.

Τα ανταλλακτικά που μπορεί να αποσταλούν αυτόματα είναι τα εξής:

- Μονάδα σκληρού δίσκου
- Μονάδα μνήμης
- Μονάδα οπτικού δίσκου
- Πληκτρολόγιο
- Ποντίκι
- Μπαταρία
- Κάρτα γραφικών

Επισκόπηση αντιμετώπισης προβλημάτων στο SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Η σελίδα **Αντιμετώπιση προβλημάτων** παρέχει συνδέσμους μέσω των οποίων μπορείτε να πραγματοποιήσετε σάρωση για προβλήματα υλικού σε ένα συγκεκριμένο στοιχείο του υλικού ή σε ολόκληρο το σύστημα. Η σελίδα παρέχει επίσης συνδέσμους προς εκπαιδευτικά βίντεο για την αντιμετώπιση προβλημάτων στο λειτουργικό σύστημα, στο υλικό του συστήματος, στο λογισμικό και στη συνδεσιμότητα με το Internet.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα υλικού ή δημιουργηθεί ένα αίτημα υποστήριξης για ένα πρόβλημα υλικού, οι σύνδεσμοι για τη σάρωση του υλικού του συστήματός σας αδρανοποιούνται.

Επισκόπηση ιστορικού στο SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Η σελίδα **Ιστορικό** εμφανίζει πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες του SupportAssist και τα συμβάντα που πραγματοποιήθηκαν τις τελευταίες 90 ημέρες, σε χρονολογική σειρά. Οι δραστηριότητες που παρατίθενται περιλαμβάνουν τις ειδοποιήσεις που έχουν εμφανιστεί, τις σαρώσεις υλικού που έχουν εκτελεστεί και τα αιτήματα υποστήριξης που έχουν δημιουργηθεί με χρήση του SupportAssist.

Από προεπιλογή, εμφανίζονται πληροφορίες σχετικά με συμβάντα που εκτελέστηκαν κατά την τρέχουσα εβδομάδα. Μπορείτε να δείτε τις λεπτομέρειες για μια συγκεκριμένη ημέρα ή για έναν ολόκληρο μήνα. Μπορείτε να δείτε επίσης το ιστορικό ενός συγκεκριμένου τύπου συμβάντος, επιλέγοντας τον απαιτούμενο τύπο συμβάντος στη λίστα **Επιλογή προβολής ιστορικού**.

Λήψη υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode

Η σελίδα **Λήψη υποστήριξης** αναφέρει όλες τις επιλογές βοήθειας και υποστήριξης που διατίθενται για το σύστημά σας. Αυτές οι επιλογές ποικίλλουν ανάλογα με το πρόγραμμα υπηρεσιών του συστήματος και της περιοχής σας. Βλ. [Δυνατότητες του SupportAssist για Windows 10 σε S mode](#) και [σχέδια υπηρεσιών Dell](#).

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Για να έχετε δυνατότητα πρόσβασης στις διαθέσιμες επιλογές βοήθειας και υποστήριξης, το σύστημά σας πρέπει να διαθέτει ενεργή σύνδεση στο Internet. Εάν δεν διατίθεται σύνδεση στο Internet, μπορείτε να δείτε μόνο τους αριθμούς επικοινωνίας με την τεχνική υποστήριξη της Dell για την περιοχή σας.

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι δυνατότητες βοήθειας και υποστήριξης που εμφανίζονται στη σελίδα **Λήψη υποστήριξης**:

Πίνακας 10. Σελίδα Λήψη υποστήριξης

Δυνατότητα	Περιγραφή
Εντοπισμός υπηρεσίας μεταφοράς από τον πελάτη	Βρείτε το κοντινότερο εξουσιοδοτημένο από την Dell κέντρο υπηρεσίας μεταφοράς από τον πελάτη με βάση τον ταχυδρομικού κώδικα, την πόλη ή τον νομό σας.
Τηλεφωνήστε μας	Ανάλογα με την περιοχή σας, επικοινωνήστε με την τεχνική υποστήριξη της Dell χρησιμοποιώντας τους εμφανιζόμενους αριθμούς επικοινωνίας.
Σύνδεση με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Επικοινωνήστε με την τεχνική υποστήριξη της Dell μέσω των πλατφορμών μέσων κοινωνικής δικτύωσης, όπως τα WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger ή Line, ανάλογα με την περιοχή σας.
Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη	Στείλτε αρχεία στην τεχνική υποστήριξη της Dell περιγράφοντας το πρόβλημα του συστήματός σας ή στείλτε τα αρχεία που ζητάει ο εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης. ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το μέγιστο μέγεθος του αρχείου που μπορείτε να στείλετε είναι 4 MB. Για πληροφορίες σχετικά με την αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell, ανατρέξτε στην ενότητα Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell. Για πληροφορίες σχετικά με την αποστολή του αρχείου καταγραφής δραστηριότητας του συστήματος στην τεχνική υποστήριξη της Dell, ανατρέξτε στην ενότητα Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell.
Άνοιγμα ενός αιτήματος υποστήριξης	Δημιουργήστε μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για κάποιο πρόβλημα υλικού ή λογισμικού. Για οδηγίες σχετικά με τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, βλ. Μη αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης χρησιμοποιώντας το SupportAssist για Windows 10 σε S mode .
Εγχειρίδιο κατόχου	Δείτε και κάντε λήψη των εγχειριδίων που είναι διαθέσιμα για το σύστημά σας.
Πληροφορίες εγγύησης	Προβάλετε τις λεπτομέρειες της εγγύησης για το σύστημά σας.
Online εργαλεία και πληροφορίες	Προσπελάστε τα εργαλεία, τις πρόσθετες πληροφορίες και τους πόρους που διατίθενται για το σύστημά σας.
Συμβάσεις παροχής υπηρεσιών	Προσπελάστε τον ιστότοπο προγραμμάτων εξυπηρέτησης της Dell για την περιοχή σας.

Δυνατότητα	Περιγραφή
Φόρουμ υποστήριξης κοινότητας	Αναζητήστε οποιαδήποτε θέματα συζητήσεων στο φόρουμ του SupportAssist.
Υπηρεσία επισκευής υλικού	Εάν είναι απαραίτητο, επικοινωνήστε με έναν ειδικό στις επισκευές υλικού.

Θέματα:

- [Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell](#)
- [Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell](#)

Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Στείλτε τα αρχεία που περιγράφουν το πρόβλημα του συστήματός σας ή οποιοδήποτε συγκεκριμένο αρχείο σας ζητάει ο συνεργάτης υποστήριξης. Οι μορφές των αρχείων που μπορείτε να στέλνετε είναι οι εξής:

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

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το μέγιστο μέγεθος του αρχείου που μπορείτε να στείλετε είναι 4 MB.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μέσα σε μία ημέρα μπορείτε να στείλετε έως τρία αρχεία. Αν έχετε πολλά αρχεία, μπορείτε να συμπιέσετε τα αρχεία σε μορφή .zip και να στείλετε το αρχείο .zip.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.
2. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Αποστολή αρχείων**.
3. Στο αναδυόμενο παράθυρο, πατήστε **Περιήγηση**, επιλέξτε το απαιτούμενο αρχείο και μετά πατήστε **Αποστολή**.

Αποτελέσματα

Μετά την αποστολή του αρχείου, εμφανίζεται το  και το μήνυμα **Η αποστολή του αρχείου ήταν επιτυχής**.

Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Στείλτε τα αρχεία καταγραφής δραστηριότητας του συστήματος στην τεχνική υποστήριξη της Dell μόνο εάν αυτό σας ζητηθεί από τον εκπρόσωπο τεχνικής υποστήριξης της Dell.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.
2. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Αποστολή αρχείου καταγραφής**.

Αποτελέσματα

Μετά την αποστολή του αρχείου, εμφανίζεται το  και το μήνυμα **Η αποστολή του αρχείου ήταν επιτυχής**.

Συχνές ερωτήσεις

1. Πώς μπορώ να ελέγξω εάν έχει εγκατασταθεί το SupportAssist στο σύστημά μου;

Για να επιβεβαιώσετε ότι το SupportAssist είναι εγκατεστημένο, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:

- Πατήστε **Έναρξη** για να ανοίξετε το μενού των προγραμμάτων.
- Αναζητήστε και ανοίξτε τη σελίδα **Εφαρμογές & δυνατότητες**.
- Ελέγξτε εάν εμφανίζεται στη λίστα το **SupportAssist**.

2. Πώς μπορώ να επεξεργαστώ τα στοιχεία επικοινωνίας μου και τη διεύθυνση αποστολής;

Για τις ενέργειες που απαιτούνται για την ενημέρωση των στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής, βλ. [Ενημέρωση στοιχείων επικοινωνίας και διεύθυνσης αποστολής](#).

3. Ακύρωσα κατά λάθος μια ειδοποίηση για μια βλάβη. Πώς και πού μπορώ να βρω ξανά την ειδοποίηση για να προβάλω λεπτομέρειες για τη βλάβη;

Εάν ακυρώσατε μια ειδοποίηση, θα εμφανιστεί ξανά μετά από έξι ώρες ή όταν κάνετε επανεκκίνηση του συστήματός σας.

4. Μπορώ να αλλάξω τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής ενώ δημιουργώ ένα αίτημα υποστήριξης;

Ναι, μπορείτε να αλλάξετε τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής ενώ δημιουργείτε ένα αίτημα υποστήριξης.

5. Γιατί θα πρέπει να εισαγάγω τη διεύθυνση αποστολής για ένα πρόβλημα για το οποίο χρειάζεται εξάρτημα χωρίς δυνατότητα αποστολής;

Μετά από την ανάλυση, εάν προσδιοριστεί κάποια βλάβη υλικού ως βασική αιτία του προβλήματος, η διεύθυνση αποστολής χρησιμοποιείται για την αποστολή ενός ανταλλακτικού σε εσάς. Εάν είχατε εισαγάγει τη διεύθυνση αποστολής κατά τη δημιουργία του προφίλ στο SupportAssist, η διεύθυνση αποστολής ανακτάται αυτόματα προτού αναφέρετε κάποιο πρόβλημα.

6. Ποιες γλώσσες υποστηρίζει η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist;

Η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist υποστηρίζει 25 γλώσσες. Οι γλώσσες που υποστηρίζονται είναι: Αραβικά, Κινεζικά (Απλοποιημένα), Κινεζικά (Παραδοσιακά), Τσεχικά, Δανέζικα, Ολλανδικά, Αγγλικά, Φινλανδικά, Γαλλικά, Γαλλικά (Καναδά), Γερμανικά, Ελληνικά, Εβραϊκά, Ουγγρικά, Ιταλικά, Ιαπωνικά, Κορεατικά, Νορβηγικά, Πολωνικά, Πορτογαλικά (Βραζιλίας), Πορτογαλικά (Ιβηρικής), Ρωσικά, Ισπανικά, Σουηδικά και Τουρκικά. Για οδηγίες σχετικά με τον τρόπο αλλαγής της ρύθμισης γλώσσας, βλ. [Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας](#).

7. Χρειάζεται πολλή ώρα για να ανοίξει το SupportAssist. Τι πρέπει να κάνω;

Εάν το SupportAssist αργεί να ανοίξει, κάντε επανεκκίνηση της υπηρεσίας του SupportAssist εκτελώντας τα παρακάτω βήματα:

- Πατήστε **Έναρξη** για να ανοίξετε το μενού των προγραμμάτων.
- Κάντε αναζήτηση και ανοίξτε την εφαρμογή **Υπηρεσίες**.
- Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Dell SupportAssist**.
- Στο αριστερό παράθυρο, πατήστε **Διακοπή** και μετά πατήστε **Επανεκκίνηση**.

8. Αντιμετωπίζω πρόβλημα υλικού στο σύστημά μου. Γιατί δεν εντοπίστηκε από το SupportAssist;

Εάν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα υλικού, επιβεβαιώστε ότι οι υπηρεσίες SupportAssist εκτελούνται στο σύστημα εκτελώντας τα παρακάτω βήματα:

- Πατήστε **Έναρξη** για να ανοίξετε το μενού των προγραμμάτων.
- Κάντε αναζήτηση και ανοίξτε την εφαρμογή **Υπηρεσίες**.
- Επιβεβαιώστε ότι εμφανίζεται η κατάσταση **Εκτέλεση** για τις παρακάτω υπηρεσίες:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell SupportAssist Install Manager**

9. Όταν τοποθετώ τον δείκτη επάνω στην Ετικέτα εξυπηρέτησης ή τον αριθμό μοντέλου του συστήματος, εμφανίζεται το μήνυμα Άγνωστη εγγύηση. Γιατί;

Το μήνυμα **Άγνωστη εγγύηση** εμφανίζεται για τους εξής λόγους:

- Το SupportAssist δεν είναι συνδεδεμένο στο Internet.
- Αν το σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης, επιβεβαιώστε ότι έχετε διαμορφώσει τις ρυθμίσεις του διακομιστή μεσολάβησης στο SupportAssist. Βλ. [Διαμόρφωση ρυθμίσεων ίντερνερντ](#).

10. Έκανα αλλαγή του Windows 10 σε S mode σε Windows 10 Pro, πρέπει να εγκαταστήσω ξανά το SupportAssist;

Όχι, δεν χρειάζεται να επανεγκαταστήσετε το SupportAssist. Όταν κάνετε την αλλαγή από Windows 10 σε S mode σε Windows 10 Pro, το SupportAssist για Windows 10 σε S mode απεγκαθίσταται αυτόματα και εγκαθίσταται η κανονική έκδοση του SupportAssist. Όλες οι πληροφορίες σας, όπως τα αιτήματα υποστήριξης, τα στοιχεία επικοινωνίας, η διεύθυνση αποστολής και οι ρυθμίσεις επίσης αποθηκεύονται.

Για πληροφορίες όσον αφορά τη χρήση της κανονικής έκδοσης του SupportAssist που είναι εγκατεστημένη στο σύστημά σας, ανατρέξτε στον *Οδηγό χρήσης του SupportAssist για οικιακούς υπολογιστές* το οποίο διατίθεται στη διεύθυνση www.dell.com/serviceabilitytools.