

SupportAssist-tuki kotitietokoneille

Windows 10:n S moden käyttöopas

Huomautukset, varoitukset ja vaarat

 **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistä paremmin.

 **VAROITUS:** VAROITUKSET kertovat tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

 **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

© 2019 – 2020 Dell Inc. tai sen tytäryritykset. Kaikki oikeudet pidätetään. Dell, EMC ja muut tavaramerkit ovat Dell Inc.:in tai sen tytäryritysten tavaramerkkejä. Muut tavaramerkit voivat olla omistajiensa tavaramerkkejä.

1 Johdanto.....	5
Windows 10 S:n SupportAssistin tärkeimmät ominaisuudet.....	5
Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot.....	5
Windows 10 S:n SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset.....	5
Lisäresurssit.....	6
2 SupportAssistin käyttöönotto Windows 10:n S modessa.....	7
Järjestelmän vähimmäisvaatimukset.....	7
Kieliasetuksen vaihtaminen.....	8
SupportAssist-profiilin luominen.....	8
Uuden Dellin Oman tilin luominen.....	8
Kirjautuminen yhteisöpalvelutilin avulla.....	9
Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen.....	9
Toisen SupportAssist-profiilin käyttäminen.....	9
Järjestelmätiedot.....	10
Internet-asetusten määrittäminen.....	10
Ajoitetut tarkastukset.....	11
Laitteiston tarkastuksen ajoittaminen.....	11
SupportAssist-ilmoitukset Windows 10 S:ssä.....	11
SupportAssist-ikkunan ilmoitukset Windows 10 S modessa.....	11
Windows 10 S moden toimintokeskuksessa näytettävät ilmoitukset.....	12
SupportAssist-aloitussivun palkit.....	12
SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä.....	13
Windows 10 S:n SupportAssistin poistaminen.....	13
3 Järjestelmän laitteiston tarkastaminen.....	14
Laitteiston tietyn osan tarkastus.....	14
Nopea laitteistotarkastus.....	15
Kuormitustestin suorittaminen.....	15
Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset.....	15
4 SupportAssist-tukipyynnön luominen Windows 10 S:ssä.....	17
SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa.....	17
SupportAssist-tukipyynnön manuaalinen luominen Windows 10 S:ssä.....	18
Ongelman tiedot -sivu.....	18
Ongelman yhteenveto -sivu.....	19
Toimitettavissa olevat osat.....	19
5 Windows 10 S:n SupportAssistin vianmäärityksen yleiskatsaus.....	20
6 Windows 10 S:n SupportAssistin Historia-sivun yleiskatsaus.....	21
7 SupportAssist-tuen hankkiminen Windows 10 S modessa.....	22
Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	23

Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	23
8 Usein kysytyt kysymykset.....	24

Johdanto

SupportAssist tunnistaa järjestelmässä olevia laitteisto-ongelmia ennakoivasti, mikä auttaa Delliä tarjoamaan tukea automaattisesti. Lisäksi SupportAssist automatisoi yhteydenpidon Dellin teknisen tuen kanssa. Dell-palvelusopimuksestasi riippuen SupportAssist voi myös automatisoida havaittuja laitteisto-ongelmia koskevien tukipyyntöjen luonnin. Tietoja eri palvelusopimusten sisältämistä SupportAssistin ominaisuuksista on kohdassa [Windows 10 S:n SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#).

SupportAssist kerää tarvittavat järjestelmätiedot ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Kerättyjen tietojen avulla Dell voi tarjota laadukasta, tehokasta ja nopeaa tukea.

Tässä asiakirjassa on tietoja SupportAssistin käyttämisestä Windows 10 S -järjestelmässä. Katso lisätietoja SupportAssistin asentamisesta ja käyttämisestä eri Windows-käyttöjärjestelmän versioissa *SupportAssistin kotitietokoneversion käyttöoppaasta*, joka on saatavilla osoitteessa www.dell.com/serviceabilitytools.

Aiheet:

- [Windows 10 S:n SupportAssistin tärkeimmät ominaisuudet](#)
- [Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot](#)
- [Windows 10 S:n SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#)
- [Lisäresurssit](#)

Windows 10 S:n SupportAssistin tärkeimmät ominaisuudet

- Ennakoiva ongelmien havaitseminen ja ongelmista ilmoittaminen.
- Tarkasta järjestelmäsi laitteisto manuaalisesti tai automaattisesti ongelmien tunnistamiseksi.
- Luo automaattisesti tukipyynnön järjestelmästä havaitusta laitteisto-ongelmasta.
- Voit myös luoda manuaalisesti tukipyynnön järjestelmässäsi olevasta ongelmasta.
- Lähetä tiedostot manuaalisesti Dellin tekniseen tukeen.

 **HUOMAUTUS:** SupportAssistin ominaisuudet, jotka ovat käytettävissä tietyssä järjestelmässä, vaihtelevat järjestelmän Dell-palvelusopimuksen mukaan.

Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot

Tietoturvaparannuksia ja virheenkorjauksia.

Windows 10 S:n SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset

SupportAssist havaitsee ennakoivasti järjestelmässä mahdollisesti olevia laitteisto-ongelmia ja ilmoittaa niistä. SupportAssist automatisoi ja helpottaa yhteydenpitoa Dellin teknisen tuen kanssa Dell-palvelusopimuksesi mukaan.

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto Windows 10 S:n SupportAssistin ominaisuuksista, jotka ovat käytettävissä aktiivisen Basic-, Premium Support-, ProSupport-, ProSupport Plus- ja Premium Support Plus -palvelusopimuksen yhteydessä:

Taulukko 1. SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset

SupportAssistin ominaisuudet	Kuvaus	Dell-palvelusopimukset				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Laitteiston tarkastuksen ajoittaminen	Ajoita tiheys, jonka mukaan SupportAssist tarkastaa automaattisesti järjestelmäsi laitteisto-ongelmien havaitsemiseksi.	✓	✓	✓	✓	✓
Osien lähettäminen havaittujen laitteisto-ongelmien perusteella	Jos ongelma havaitaan osassa, jonka takuu on voimassa, saat kehoitteen vahvistaa toimitusosoitteen vaihto-osan lähettämistä varten.	✗	✓	✓	✓	✓
Tuen pyytäminen paikan päällä itse vaihdettavan osan vaihtoa varten ¹	Pyydä Dellin teknisen tuen teknikkoa saapumaan sijaintipaikkaasi ja auttamaan sinua itse vaihdettavan osan vaihtamisessa.	✗	✓	✓	✓	✓
Tukipyynnön automaattinen luominen	Jos automaattisessa tarkastuksessa havaitaan ongelma, tukipyyntö luodaan automaattisesti, ja Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä ratkaisun löytämiseksi.	✗	✓	✓	✓	✓
Tukipyynnön manuaalinen luominen	Jos oletat, että SupportAssist ei ole havainnut jotakin ongelmaa, voit luoda tukipyynnön manuaalisesti.	✗	✓	✓	✓	✓
Ennakoiva ongelmien tunnistus ja tukipyynnön luominen vikojen estämiseksi ²	Jos jossakin osassa havaitaan mahdollinen vika, saat siitä ilmoituksen. SupportAssist avaa tukipyynnön, ja Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä vaihto-osan toimittamista varten.	✗	✗	✗	✓	✓
Määritä ensisijainen yhteydenottoaika ³	Anna ensisijainen yhteydenottoaika. Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä vain määritetyn ajan puiteissa.	✗	✓	✗	✗	✓

1 Itse vaihdettavien osien vaihtopu asiakkaan tiloissa on saatavilla ainoastaan tietyillä alueilla.

2 Ennakoivaan analysointiin sisältyy kiintolevyjen, SSD-kiintolevyjen, akkujen, lämpötilojen sekä pöytäkoneen tuulettimien toimintahäiriöiden tarkkailu.

3 Ensisijainen yhteydenottoaika on käytettävissä vain Yhdysvalloissa tai Kanadassa sijaitseville asiakkaille.

Lisäresurssit

- [Dell SupportAssist -yhteisö](#) sisältää tietoja SupportAssistin valmiuksista ja ominaisuuksista, blogeja, usein kysyttyjä kysymyksiä sekä muita teknisiä asiakirjoja.

SupportAssistin käyttöönotto Windows 10:n S modessa

SupportAssist on esiasennettuna järjestelmässä. Voit avata SupportAssistin sovellusluettelosta. Luo SupportAssist-profiili ja määritä SupportAssistin asetukset tässä osiossa olevien ohjeiden mukaisesti.

Aiheet:

- Järjestelmän vähimmäisvaatimukset
- Kieliasetuksen vaihtaminen
- SupportAssist-profiilin luominen
- Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen
- Toisen SupportAssist-profiilin käyttäminen
- Järjestelmätiedot
- Internet-asetusten määrittäminen
- Ajoitetut tarkastukset
- SupportAssist-ilmoitukset Windows 10 S:ssä
- Windows 10 S:n SupportAssistin poistaminen

Järjestelmän vähimmäisvaatimukset

Seuraava taulukko sisältää SupportAssistin käyttöä koskevat vähimmäisvaatimukset järjestelmille, jossa on S modessa toimiva Windows 10:

Taulukko 2. Järjestelmän vähimmäisvaatimukset

Tiedot	Vaatimukset
Ohjelmisto	Microsoft .NET Framework 4.5
Verkkoselain	Microsoft Edge
Laitteisto	• Muisti (RAM) – 2 Gt • Vapaa kiintolevytila – 1 Gt
Verkko	Internet-yhteys
Portit	• 5700 – SupportAssist-käyttöliittymän avaamiseen • 9012 – tiedonsiirtoon Dell SupportAssist -palvelun kanssa Järjestelmän on voitava muodostaa yhteys seuraaviin kohteisiin: • 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
Järjestelmän asetukset	Automaattiset päivitykset täytyy sallia Windows Update -sivulla ja Microsoft Storessa
Näytön resoluutio	1200 x 720

Kieliasetuksen vaihtaminen

Tietoja tehtävästä

SupportAssist on käytettävissä 25 kielellä. Oletusarvon mukaan SupportAssistin kieliasetuksena on käyttöjärjestelmän kieli. Voit muuttaa kieltä omien tarpeidesi mukaan.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta asetuskuvaketta ja napsauta **Valitse kieli**. Näkyviin tulee kieliluettelo.
2. Napsauta haluamaasi kieltä.
3. Käynnistä SupportAssist uudelleen haluamallasi kielellä valitsemalla **Kyllä**.
SupportAssist käynnistetään uudelleen käyttäen valittua kieltä, ja  tulee näkyviin valitun kielen viereen.

SupportAssist-profiilin luominen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Voit luoda SupportAssist-profiilin käyttämällä Dellin Oma tiliä tai yhteisöpalvelutiliä. Kun olet luonut SupportAssist-profiilin, saat käyttöösi automaattiset tukiominaisuudet, jotka sisältyvät palvelusopimukseesi.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta **Profiili** ja napsauta **Täydennä profiili**.
 - Jos et ole hyväksynyt SupportAssistin käyttöehtoja, näytölle avautuu siitä kertova ilmoitus. Napsauta **SupportAssistin käyttöehtojen lukemislinkkiä**, hyväksy käyttöehdot, valitse **Tallenna** ja yritä uudelleen.
 - Jos SupportAssist ei saa yhteyttä Internetiin, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Voit korjata ongelman virheilmoituksen alapuolella näkyvien vianmäärityslinkkien avulla. Yritä sen jälkeen uudelleen.
2. Tee jokin seuraavista Dellin Oman tilin **kirjautumissivulla**:
 - Jos sinulla on jo Dellin Oma tili, kirjoita Dellin Oma tili -tunnistetietosi ja napsauta sitten **Kirjaudu sisään**.
 - Jos sinulla ei ole Dellin Oma tiliä, luo tili ja kirjaudu sisään. Ohjeet tilin luomiseen ovat kohdassa [Dellin oman tilin luominen](#).
 - Kirjautuminen yhteisöpalvelutilin avulla. Lisätietoja yhteisöpalvelutilin käytöstä on kohdassa [Kirjautuminen yhteisöpalvelutilin avulla](#).
3. Kirjoita **Yhteystiedot ja lähetysosoite** -sivulle yhteystietosi ja lähetysosoitteesi.
4. Valitse ensisijainen yhteydenottoaika ja ensisijainen yhteydenottoaika.
 **HUOMAUTUS:** Ensisijainen yhteydenottoaika koskee ainoastaan Yhdysvalloissa tai Kanadassa sijaitsevia järjestelmiä, joilla on aktiivinen Premium Support- tai Premium Support Plus -tukisopimus.
5. Jos haluat lisätä toissijaisen yhteyshenkilön, valitse **Lisää toissijainen yhteyshenkilö** ja kirjoita tiedot.
6. Jos et halua, että SupportAssist luo tukipyyntöjä automaattisesti, poista valinta kohdasta **Luo palvelupyyntö automaattisesti**.
 **HUOMAUTUS:** Automaattinen tukipyyntöjen luontitoiminto on saatavilla ja käytettävissä ainoastaan järjestelmissä, joilla on aktiivinen ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- tai Premium Support Plus -palvelusopimus.
7. Valitse **Valmis**.
 - Jos lähetystiedot ovat väärät, näyttöön tulee viesti tietojen päivittämiseksi. Päivitä tiedot napsauttamalla **Päivitä ja lopeta**.
 - Jos lähetystiedot ovat oikeat, etu- ja sukunimi näkyvät SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa.

Uuden Dellin Oman tilin luominen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Vaiheet

1. Kirjoita Dellin Oman tilin **kirjautumissivun Luo tili** -osassa etu- ja sukunimi, sähköpostiosoite ja salasana asianmukaisesti kenttiin.
 **HUOMAUTUS:** Salasanan täytyy sisältää 8–20 merkkiä, yksi iso kirjain, yksi pieni kirjain ja yksi numero.
2. Kirjoita salasana uudelleen.
3. Valitse **Luo tili**.
Uusi Dellin Oma tili luodaan, ja sinut kirjataan sisään SupportAssistiin.

Kirjautuminen yhteisöpalvelutilin avulla

Edellytykset

- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Tarvitset kelvollisen tilin jossakin seuraavista yhteisöpalveluista:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Vaiheet

1. Valitse asianmukaisen yhteisöpalvelun kuvake Dellin Oman tilin **kirjautumissivulla**.
2. Kirjoita käyttäjätunnus tai sähköpostiosoite ja salasana vastaavan yhteisöpalvelun kirjautumissivun asianmukaisesti kenttiin.
3. Valitse **Kirjaudu sisään**.
Uusi Dellin Oma tili luodaan tunnistetiedoilla, joilla kirjauduit yhteisöpalvelutilillesi.

Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Kun olet luonut SupportAssist-profiilin, päivitä yhteys- ja lähetystiedot.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta **käyttäjänimeä** ja napsauta **Profiilin tiedot**.
Näet **Yhteystiedot ja toimitusosoite** -sivun.
2. Päivitä vaaditut tiedot ja napsauta **Valmis**.
 - Jos lähetystiedot ovat väärät, näyttöön tulee viesti tietojen päivittämiseksi. Päivitä tiedot napsauttamalla **Päivitä ja lopeta**.
 - Jos toimitustiedot ovat oikein, näyttöön tulee **Aloitussivu**.

Toisen SupportAssist-profiilin käyttäminen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Poista nykyinen profiilisi käytöstä ja kirjaudu sisään SupportAssistiin toisella profiililla. Kun kirjaudut eri profiilin avulla, et voi käyttää aiempaan profiiliin tallennettuja yhteys- ja toimitusosoitetietoja.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta **käyttäjänimeä** ja napsauta **Käytä eri profiilia**.
2. Napsauta **Jatka**.



HUOMAUTUS: Kun napsautat **Jatka**, SupportAssist poistaa nykyisen profiilin käytöstä ja estää aiemmin tallennettujen yhteys- ja toimitustietojen käytön.

Aloitussivu tulee näkyviin ja linkki profiilin luomiseen tulee näkyviin SupportAssist-käyttöliittymän oikeaan yläkulmaan. Ohjeet profiilin luomiseen ovat kohdassa [SupportAssist-profiilin luominen](#).

Järjestelmätiedot

Kun valitset SupportAssist-ikkunassa näkyvän järjestelmän mallinumeron tai palvelutunnisteen, näet järjestelmän näköistiedoston ja sen tiedot. Seuraavassa taulukossa esitellään näkyvät järjestelmätiedot:

Taulukko 3. Järjestelmätiedot

Kenttä	Kuvaus
Järjestelmän malli	Järjestelmän malli. Esimerkiksi Latitude E7440
Palvelusopimuksen tyyppi	Dell-palvelusopimuksen tyyppi ja päättymispäivä. HUOMAUTUS: Kun palvelusopimus päättyy, palvelusopimuksen tyyppi ja päättymispäivä näkyvät punaisina.
Palvelutunniste	Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen tunniste.
Pikahuoltokoodi	Numerosarja, jota voi käyttää automatisoidussa puhelintuessa, kuten 987-674-723-2.
Muisti	Järjestelmään asennettu RAM-muisti, esimerkiksi 16 Gt.
Suoritin	Järjestelmään asennetun suorittimen tyyppi, esimerkiksi Intel Core i5 6200U.
Käyttöjärjestelmä	Järjestelmän käyttöjärjestelmä, kuten Microsoft Windows 10 Pro.

Internet-asetusten määrittäminen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Valitset tapa, jolla SupportAssist voi muodostaa yhteyden Internetiin. SupportAssistin automaattisten tukitoimintojen käyttö edellyttää aktiivista Internet-yhteyttä.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta **Asetukset** ja napsauta sitten **Internet**.
2. Jos haluat SupportAssistin yhdistävän Internetiin suoraan, valitse **Yhdistä suoraan**.
3. Jos haluat SupportAssistin yhdistävän Internetiin välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
 - a) Valitse **Yhdistä käyttäen välityspalvelinta**.
Välityspalvelinasetusten kentät avautuvat näytölle.
 - b) Syötä osoite, portin numero, käyttäjänimi ja salasanan tiedot.



HUOMAUTUS: Voit syöttää portin numerolle korkeintaan viisi numeroa.

4. Napsauta **Tallenna**.
Aloitussivu tulee näyttöön.

Ajoitetut tarkastukset

Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa järjestelmäsi laitteiston kerran kuussa laitteisto-ongelmien havaitsemiseksi. Voit määrittää SupportAssistin suorittamaan tarkastuksia kerran viikossa tarvittaessa.

HUOMAUTUS: SupportAssist suorittaa ajoitetun tarkastuksen vain, kun järjestelmä on liitetty pistorasiaan eikä järjestelmä ole käytössä ajoitetun tarkastuksen alkamisaikana.

HUOMAUTUS: SupportAssist ei suorita tarkastusta, jos näkyvissä on jo ilmoitus laitteisto-ongelmasta.

SupportAssist antaa ilmoituksen ennen tarkastuksen suorittamista. Jos et halua SupportAssistin suorittavan tarkastusta, lykkää tarkastusta napsauttamalla **suorituksen siirtopainiketta**. Jos lykkäät tarkastusta, SupportAssist suorittaa sen 24 tunnin kuluttua. Voit lykätä ajoitettua tarkastusta vain kolme kertaa. Kun olet lykännyt tarkastusta kolme kertaa, SupportAssist suorittaa tarkastuksen automaattisesti seuraavana aikataulun mukaisena ajankohtana.

Laitteiston tarkastuksen ajoittaminen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Valitse aika, tiheys ja päivä, jolloin haluat SupportAssistin tarkastavan järjestelmäsi laitteisto-ongelmien varalta.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta **Asetukset** ja napsauta sitten **Ajoitetut tarkastukset**.
2. Ota käyttöön automaattinen järjestelmätarkastus.
3. Valitse tarkastusten aika, tiheys ja päivä.
Seuraavan ajoitetun tarkastuksen päivä tulee näyttöön.
4. Napsauta **Tallenna**.
Aloit-sivu tulee näyttöön.

SupportAssist-ilmoitukset Windows 10 S:ssä

Oletuksena SupportAssist näyttää ilmoituksia laitteisto-ongelmista, avoimista tukipyynnöistä ja takuun tilasta.

SupportAssist-ikkunan ilmoitukset Windows 10 S modessa

Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon SupportAssist-ikkunassa näytettävistä ilmoituksista.

Taulukko 4. SupportAssist-ikkunassa näkyvät ilmoitukset

Ilmoituksen näyttöaika	Toimenpide
SupportAssist-profiilia ei ole luotu	• Luo SupportAssist-profiili napsauttamalla profiilin täydennyspainiketta. Ohjeet profiilin luomiseen ovat kohdasta SupportAssist-profiilin luominen. • Napsauta Muistuta myöhemmin -painiketta, niin ilmoitus näytetään uudelleen, kun 24 tuntia on kulunut ja avaat SupportAssist-ikkunan. • Napsauta muistuttamisen estopainiketta, jos haluat, että SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen.
Kun Dellin tekninen tuki käsittelee parhaillaan tukipyyntöä, joka luotiin järjestelmässäsi havaitun ongelman vuoksi	• Piilota ilmoitus väliaikaisesti napsauttamalla vahvistuspainiketta. SupportAssist näyttää ilmoituksen uudelleen 24 tunnin kuluttua.

Ilmoituksen näyttöaika	Toimenpide
	Napsauta muistuttamisen estopainiketta, jos haluat, että SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen.
Kun laitteisto-ongelma on havaittu	Valitse Korjaa nyt, niin voit tarkastella ongelman tietoja ja luoda tukipyynnön.
Järjestelmän palvelusopimus on umpeutumassa tai umpeutunut.	- Uusi palvelusopimus valitsemalla Uusi. - Valitse Muistuta myöhemmin, niin tämä ilmoitus näytetään uudelleen 24 tunnin kuluttua, kun avaat SupportAssistin. - Napsauta muistuttamisen estopainiketta, jos haluat, että SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen.
Olet uusinnut järjestelmän palvelusopimuksen.	Pilota ilmoitus valitsemalla OK .

Windows 10 S moden toimintokeskuksessa näytettävät ilmoitukset

Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon Windowsin toimintokeskuksessa näytettävissä ilmoituksista.

Taulukko 5. Windowsin toimintokeskuksessa näytettävät ilmoitukset

Ilmoituksen näyttöaika	Toimenpide
Automaattisen tarkistuksen aikana havaitulle laitteisto-ongelmalle täytyy luoda tukipyyntö	Siirry ongelman tietosivulle napsauttamalla ilmoitusta. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa .
Automaattisen tarkistuksen aikana havaitulle laitteisto-ongelmalle luodaan tukipyyntö automaattisesti	Sinulta ei edellytetä toimenpiteitä.
SupportAssistin taustakomponentti on asennettu ja SupportAssist on käyttövalmis	Jos olet sulkenut SupportAssist-ikkunan taustakomponentin asennuksen valmistumisen jälkeen, avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta.
Järjestelmän palvelusopimus on umpeutumassa tai umpeutunut.	Avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta. Palvelusopimuksen uusimislinkki näkyy SupportAssist-käyttöliittymässä.

SupportAssist-aloitussivun palkit

Kun järjestelmäsi palvelusopimus on umpeutumassa tai umpeutunut,

- SupportAssist-ikkunassa näkyy siitä ilmoitus
- Windowsin toimintokeskuksessa näkyy siitä ilmoitus
- SupportAssist-aloitussivulla näkyy siitä ilmoittava palkki.

Voit uusia tai päivittää palvelusopimuksen ilmoituksen tai palkin linkkejä käyttämällä. Lisätietoja SupportAssist-ikkunassa näkyvistä ilmoituksista: [SupportAssist-ikkunan ilmoitukset Windows 10 S modessa](#). Lisätietoja Windowsin toimintakeskuksessa näkyvistä ilmoituksista: [Windows 10 S moden toimintokeskuksessa näytettävät ilmoitukset](#).

Seuraavassa taulukossa on kuvattu aloitussivulla näkyvät palkit.

Taulukko 6. SupportAssist-aloitussivun palkit

Palkin näkymisaika	Toimenpide
0–60 päivää ennen palvelusopimuksen umpeutumista	Uusi palvelusopimus verkossa valitsemalla Uusi .
Palvelusopimuksen umpeutumisen ja uusimiskauden päättymisen välinen aika	Uusi palvelusopimus verkossa valitsemalla Uusi .
Palvelusopimuksen ja uusimiskauden päättymisen jälkeinen aika	Voit jatkaa palvelusopimusta tai päivittää sen valitsemalla Ota yhteys Delliin .

 **HUOMAUTUS:** Uusiminen verkossa on saatavilla vain Yhdysvalloissa sijaitseville järjestelmille.

SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Estä SupportAssistia näyttämästä ilmoituksia järjestelmässäsi. SupportAssist näyttää kuitenkin ilmoitukset tarkastuksen aikana havaituista laitteisto-ongelmista, vaikka poistaisit ilmoitukset käytöstä.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-ikkunan oikeassa yläosassa olevaa asetuskuvaketta ja sitten napsauta **Asetukset**, ja **Ilmoitukset**.
2. Tyhjennä **Haluan saada ilmoituksia laitteisto-ongelmista ja tukipyynnöistä sekä muita hälytyksiä tietokoneelle** ja napsauta **Tallenna**.
Aloit-sivu tulee näyttöön.

Windows 10 S:n SupportAssistin poistaminen

Edellytykset

- SupportAssist-ikkuna ei saa olla avoinna.
- Windows-toimintokeskuksessa ei saa olla keskeneräisiä SupportAssist-ilmoituksia.

Vaiheet

1. Valitse **Käynnistä**, jolloin ohjelmavalikko avautuu.
2. Avaa **Sovellukset ja ominaisuudet** -sivu.
3. Valitse **SupportAssist**, valitse **Poista**, ja valitse sitten **Poista** uudelleen.

Tulokset

SupportAssist poistetaan.

 **HUOMAUTUS:** Jos useampi käyttäjä on asentanut SupportAssistin samaan järjestelmään, käyttöliittymä- että taustakomponentti poistetaan vasta, kun kaikki käyttäjät ovat poistaneet SupportAssistin.

Järjestelmän laitteiston tarkastaminen

Voit etsiä järjestelmässä olevia laitteisto-ongelmia suorittamalla laitteistotarkastuksen. Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa järjestelmäsi laitteiston kerran kuussa laitteisto-ongelmien havaitsemiseksi. Voit myös tunnistaa laitteisto-ongelman manuaalisesti seuraavalla tavalla:

- laitteiston tietyn osan tarkastus
- nopea laitteistotarkastus
- Kuormitustestin suorittaminen

HUOMAUTUS: Jos SupportAssistin ikkuna ei ole aktiivisena, kun tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, ongelmasta ilmoitetaan laitteiston tarkastusruudussa. Ilmoitus pysyy ruudussa enintään seitsemän päivää. Jos et luo ongelmasta tukipyyntöä seitsemän päivän kuluessa, ilmoitus poistetaan automaattisesti.

Tiettyjen laitteisto-ongelmien nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja niistä ilmoitetaan **laitteiston tarkastusruudussa**. Ruudussa näkyvä ilmoitus määräytyy ongelman vakavuuden mukaan. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset](#).

Aiheet:

- [Laitteiston tietyn osan tarkastus](#)
- [Nopea laitteistotarkastus](#)
- [Kuormitustestin suorittaminen](#)
- [Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset](#)

Laitteiston tietyn osan tarkastus

Tietoja tehtävästä

Tarkasta järjestelmään asennettu laitteiston tietty osa. Toimenpiteet voivat vaihdella valitsemasi osan mukaan.

Seuraavat ohjeet koskevat kiintolevyn tarkastamista.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Valitse **laitteiston tietyn osan tarkastuspainike**.
Näkyviin tulee luettelo järjestelmässä saatavilla olevista osista.
3. Siirry **tallennuslaiteosioon** ja valitse **kiintolevy**.
4. Valitse testin tyyppi ja napsauta **testin käynnistyspainiketta**.



HUOMAUTUS: Voit päivittää näkyvissä olevan osaluettelon napsauttamalla järjestelmän laitteistoluettelon päivityslinkkiä.

Tulokset

- Jos ongelmaa ei havaita, näkyviin tulee **Läpäisty**-tila ja
- Jos havaitaan ongelma, joka ei vaadi tukipyynnön luomista, näkyviin tulevat **Epäonnistui**-tila ja
- Jos havaittu ongelma vaatii tukipyynnön luomista, ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa](#).

Nopea laitteistotarkastus

Tietoja tehtävästä

Suorita järjestelmän nopean tarkastus, jos haluat etsiä esimerkiksi kiintolevyssä, suorittimessa ja muistimoduulissa olevia laitteiston osien ongelmia.

 **HUOMAUTUS:** Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, et voi luoda tarkastuksen aikana havaittuun ongelmaan liittyvää tukipyynnöä. Voit luoda tukipyynnön, kun olet kirjautuneena järjestelmänvalvojana. Ohjeet käyttäjätilin tyypin tunnistamiseen löytyvät käyttöjärjestelmän dokumentaatiosta osoitteesta Microsoft.com/support.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Avaa **laitteiston tarkastusruutu** ja valitse **Suorita heti**.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos havaittu ongelma vaatii tukipyynnön luomista, ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa](#).
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus.

Kuormitustestin suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Kuormitustesti auttaa havaitsemaan esimerkiksi emolevyssä, optisissa asemissa, kamerassa ja nopean tarkastuksen aikana tarkastetuissa osissa olevia ongelmia.

 **VAROITUS:** Kun kuormitustesti on käynnissä, näyttö voi välkkyä ja et ehkä voi käyttää järjestelmää.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Valitse **koko tietokoneen tarkastus**.
3. Napsauta **Aloita**.
Näytölle avautuu ilmoitus, jossa sinua pyydetään tallentamaan tiedostot ja sulkemaan kaikki sovellukset.
4. Kun olet tallentanut tiedostosi ja sulkenut kaikki avoinna olevat sovellukset, suorita testi napsauttamalla **OK**.
Testin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään **laitteiston tarkastusruudussa**.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos havaittu ongelma vaatii tukipyynnön luomista, ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa](#).
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus.

Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset

Seuraava taulukko sisältää tietoja tilailmoituksista, jotka voivat näkyä **laitteiston tarkastusruudussa**, kun nopean laitteistotarkastuksen tai järjestelmän kuormitustestin aikana havaitaan ongelmia.

Taulukko 7. Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset

Tilakuvake	Järjestelmäkuvake	Tila	Kuvaus
Mitään kuvaketta ei tule näkyviin.		Normaali	Laitteisto-ongelmia ei havaittu.
		Varoitus	Laitteisto-ongelma on havaittu jossakin muussa osassa kuin järjestelmämuistissa tai kiintolevyissä.
		Kriittinen	Laitteisto-ongelma on havaittu järjestelmämuistissa tai kiintolevyissä.

SupportAssist-tukipyynnön luominen Windows 10 S:ssä

SupportAssist tunnistaa järjestelmässä olevia laitteisto-ongelmia ennakoivasti. Jos SupportAssist havaitsee järjestelmässä ongelman, voit luoda tukipyynnön Dellin tekniseen tukeen. SupportAssist voi myös luoda ongelmaan liittyvän tukipyynnön automaattisesti, jos kyseinen toiminto sisältyy palvelusopimukseesi.

HUOMAUTUS: Automaattinen tukipyynnön luontitoiminto ei ole käytettävissä järjestelmissä, joiden takuu on päättynyt.

Aiheet:

- SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa
- SupportAssist-tukipyynnön manuaalinen luominen Windows 10 S:ssä
- Ongelman tiedot -sivu
- Ongelman yhteenveto -sivu
- Toimitettavissa olevat osat

SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa

Vaiheet

1. Tee jokin seuraavista:

- Avaa SupportAssist ja valitse SupportAssist-ikkunassa näkyvästä ilmoituksesta **Korjaa nyt**.
- Valitse Windowsin toimintokeskuksesta ilmoitus **Laitteisto-ongelma havaittu**.

Näet ongelman tiedot -sivun.

HUOMAUTUS: XPS-, Inspiron- ja Alienware-järjestelmissä tietyillä alueilla tulee näkyviin laitekomponentin ostolinkki, mikäli palvelusuunnitelma on umpeutunut.

2. Valitse **Seuraava**.

- Jos et ole hyväksynyt SupportAssistin käyttöehtoja, näytölle avautuu siitä kertova ilmoitus. Napsauta **SupportAssistin käyttöehtojen lukemislinkkiä**, hyväksy käyttöehdot, valitse **Tallenna** ja yritä uudelleen.
- Jos SupportAssist ei saa yhteyttä Internetiin, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Varmista Internet-yhteyden toimivuus ja yritä uudelleen.
- Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia ja SupportAssist-profiilia ei ole luotu, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Sinun täytyy kirjautua järjestelmänvalvojana, luoda profiili ja yrittää sitten uudelleen.
- Jos sinulla on tietokoneen järjestelmänvalvojan oikeudet ja et ole luonut SupportAssist-profiilia, Dellin Oman tilin kirjautumissivu avautuu. Jatka luomalla SupportAssist-profiili ja napsauttamalla sen jälkeen **Valmis**.
- Jos olet jo luonut SupportAssist-profiilin, yhteys- ja toimitustietosi tulevat näkyviin. Jos haluat päivittää yhteys- ja toimitustietoja, valitse **Muokkaa**, tee tarvittavat päivitykset ja valitse **Valmis**.

HUOMAUTUS: Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, et voi muokata yhteys- ja toimitustietoja

3. Napsauta ongelman yhteenvetosivulla **Valmis**.

HUOMAUTUS: Voit tarkastella tukipyynnön tietoja ja seurata sen tilaa Historia-sivulla.

Aloitussivu tulee näkyviin.

HUOMAUTUS: Kun tukipyyntö on luotu, SupportAssist-ikkunassa näytetään tukipyynnön tiedot sisältävä ilmoitus joka kerta, kun avaat SupportAssistin. Jos et halua nähdä ilmoitusta enää, voit napsauttaa kohtaa Älä muistuta enää.

SupportAssist-tukipyynnön manuaalinen luominen Windows 10 S:ssä

Tietoja tehtävästä

Järjestelmän palvelusopimuksen mukaan voit luoda manuaalisesti tukipyynnön ongelmista, joita SupportAssist ei havaitse. Katso tietoja SupportAssistin ominaisuuksista erilaisilla palvelusopimuksilla kohdasta [Windows 10 S:n SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#).

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta **tukipyynnön avaamispainiketta**.
 - Tukipyyntösivu avautuu.
 - Jos aloitussivulla näkyy jo ilmoitus laitteisto-ongelmasta, näkyviin tulee ongelman tietosivu. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa [SupportAssistin havaitsemaan ongelmaan liittyvän tukipyynnön luominen Windows 10:n S modessa](#).
 - Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia ja SupportAssist-profiilia ei ole luotu, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Sinun täytyy kirjautua järjestelmänvalvojana, luoda profiili ja yrittää sitten uudelleen.
3. Jos näkyviin tulee tukipyyntösivu:
 - a. Valitse asianmukainen ongelmaluokka **Valitse luokka** -luettelosta.
 - b. Kirjoita ongelman kuvaus.
 - c. Valitse **Seuraava**.
 - Jos et ole hyväksynyt SupportAssistin käyttöehtoja, näytölle avautuu siitä kertova ilmoitus. Napsauta **SupportAssistin käyttöehtojen lukemislinkkiä**, hyväksy käyttöehdot, valitse **Tallenna** ja yritä uudelleen.
 - Jos SupportAssist ei saa yhteyttä Internetiin, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Varmista Internet-yhteyden toimivuus ja yritä uudelleen.
 - Jos et ole luonut SupportAssist-profiilia, Dellin Oman tilin **kirjautumissivu** avautuu. Jatka luomalla SupportAssist-profiili ja napsauttamalla sen jälkeen **Valmis**.
 - Jos olet jo luonut SupportAssist-profiilin, yhteys- ja toimitustietosi tulevat näkyviin. Jos haluat päivittää yhteys- ja toimitustietoja, valitse **Muokkaa**, tee tarvittavat päivitykset ja valitse **Valmis**.

 **HUOMAUTUS:** Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, et voi muokata yhteys- ja toimitustietoja

4. Napsauta ongelman yhteenvetosivulla **Valmis**.

 **HUOMAUTUS:** Voit tarkastella tukipyynnön tietoja ja seurata sen tilaa Historia-sivulla.

Aloitussivu tulee näkyviin.

 **HUOMAUTUS:** Kun tukipyyntö on luotu, SupportAssist-ikkunassa näytetään tukipyynnön tiedot sisältävä ilmoitus joka kerta, kun avaat SupportAssistin. Jos et halua nähdä ilmoitusta enää, voit napsauttaa kohtaa **Älä muistuta enää**.

Ongelman tiedot -sivu

Seuraavassa taulukossa kuvaillaan tietoja, jotka näkyvät ongelman tietosivulla.

Taulukko 8. Ongelman tiedot -sivu

Tiedot	Kuvaus
Palvelutunniste	Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen tunniste.
Takuu	Palvelusopimus ja sen päättymispäivä.
Ongelma	Tietoja ongelmasta, josta tukipyyntö on luotu.
Ratkaisu	Suosittelava ratkaisu.
Haluan tukea paikan päällä  HUOMAUTUS: Tämä vaihtoehto on saatavilla vain tietyillä alueilla ja se näkyy vain silloin, kun	Lisää valinta tähän valintaruutuun, jos haluat, että Dellin teknikko saapuu toimipaikkaasi osan vaihtamista varten.

Tiedot	Kuvaus
järjestelmällä on aktiivinen Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- tai ProSupport Plus -palvelusopimus.	

Ongelman yhteenveto -sivu

Seuraavassa taulukossa kuvaillaan tietoja, jotka näkyvät ongelman yhteenvetosivulla.

Taulukko 9. Ongelman yhteenveto -sivu

Tiedot	Kuvaus
Palvelutunniste	Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen tunniste.
Takuu	Palvelusopimus ja sen päättymispäivä.
Ongelma	Tietoja ongelmasta, josta tukipyyntö on luotu.
Tukipyynnön numero	Ongelman tukipyynnön numero.

Toimitettavissa olevat osat

Kun SupportAssist havaitsee järjestelmässä ongelman, vaihto-osa voidaan toimittaa sinulle automaattisesti järjestelmän Dell-palvelusopimuksen mukaan.

Seuraavat osat voidaan toimittaa automaattisesti:

- Kiintolevy
- Muistimoduuli
- Optinen asema
- Näppäimistö
- Hiiri
- Akku
- Näytönohjain

Windows 10 S:n SupportAssistin vianmäärityksen yleiskatsaus

Vianmääritys-sivun avulla myös tarkastaa laitteiston tietyn osan tai koko järjestelmän laitteisto-ongelmien varalta. Se sisältää myös linkkejä video-opetusohjelmiin käyttöjärjestelmän, järjestelmän laitteiston, ohjelmiston ja Internet-yhteyden ongelmien määrittämiseksi.

 **HUOMAUTUS:** Jos havaitaan laitteisto-ongelma tai laitteisto-ongelmaa varten luodaan tukipyyntö, linkit järjestelmän laitteiston tarkastukseen poistetaan käytöstä.

Windows 10 S:n SupportAssistin Historia-sivun yleiskatsaus

Historia-sivu näyttää kronologisessa järjestyksessä tiedot SupportAssistin toiminnoista ja tapahtumista, jotka suoritettiin viimeisten 90 päivän aikana. Luetellut toiminnot sisältävät näytettävät ilmoitukset, suoritettut laitteistotarkastukset ja tukipyynnöt, jotka luotiin SupportAssistin avulla.

Oletusarvoisesti näytetään kuluvan viikon aikana suoritettujen tapahtumien tiedot. Voit tarkastella tietyn päivän tai koko kuukauden tietoja. Voit tarkastella historiaa myös tietyn tapahtumatyyppin mukaan valitsemalla haluamasi tapahtumatyyppin **Valitse historianäkymä** -luettelosta.

SupportAssist-tuen hankkiminen Windows 10 S modessa

Hanki tukea -sivulla voit käyttää järjestelmällesi saatavilla olevia ohje- ja tukiominaisuuksia. Vaihtoehdot vaihtelevat järjestelmäsi palvelusuunnitelman ja alueesi mukaan. Katso kohtaa [Windows 10 S:n SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#).

HUOMAUTUS: Ohje- ja tukivaihtoehtojen käyttö edellyttää, että järjestelmälläsi on aktiivinen Internet-yhteys. Jos Internet-yhteys ei ole käytettävissä, voit vain tarkastella alueellasi käytettävissä olevia Dellin teknisen tuen puhelinnumeroita.

Seuraavassa taulukossa esitellään Hanki tukea -sivulla käytettävissä olevia ohje- ja tukiominaisuuksia.

Taulukko 10. Hanki tukea -sivu

Ominaisuus	Kuvaus
Huoltokeskuksen haku	Etsi valtuutettu Dell-huoltokeskus postinumeron, kaupungin tai osavaltion mukaan.
Puhelu	Alueesi mukaan ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen soittamalla näkyvissä oleviin yhteysnumeroihin.
Yhdistä sosiaaliseen mediaan	Ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen sosiaalisen median alustojen, kuten WeChatin, WhatsAppin, Facebook Messengerin tai Linen, kautta alueesi mukaan.
Tiedostojen lähettäminen tekniselle tuelle	Voit lähettää Dellin tekniselle tuelle tiedostoja, jotka sisältävät tietoja järjestelmäsi ongelmasta tai joita tuen edustaja pyytää sinulta. HUOMAUTUS: Lähettettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt. Lisätietoja tiedostojen lähettämisestä Dellin tekniselle tuelle on kohdassa Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle. Lisätietoja järjestelmän toiminnan lokitiedoston lähettämisestä Dellin tekniselle tuelle on kohdassa Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.
Tukipyynnön avaaminen	Luo laitteisto- tai ohjelmisto-ongelmaan liittyvä tukipyyntö manuaalisesti. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa SupportAssist-tukipyynnön manuaalinen luominen Windows 10 S:ssä .
Omistajan opas	Voit tarkastella ja ladata järjestelmän oppaita.
Takuutiedot	Voit tarkastella järjestelmän takuutietoja.
Verkkotyökalut ja -tiedot	Käytä järjestelmällesi saatavilla olevia työkaluja, lisätietoja ja resursseja.
Palvelusopimukset	Käytä alueesi Dellin palvelusopimussivustoa.
Yhteisön tukifoorumit	Voit etsiä mitä tahansa tietoja SupportAssist-foorumissa käsitellyistä aiheista.
Laitteiston korjauspalvelu	Ota tarvittasessa yhteyttä laitteiston korjauspalveluun.

Aiheet:

- [Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle](#)
- [Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle](#)

Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

Tietoja tehtävästä

Voit lähettää tiedoston, joka sisältää tietoja järjestelmäsi ongelmasta, tai tukiedustajan pyytämän tietyn tiedoston. Alla on tietoja siitä, missä muodossa lähetettävän tiedoston on oltava:

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

 **HUOMAUTUS:** Lähetettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt.

 **HUOMAUTUS:** Voit lähettää enintään kolme tiedostoa päivässä. Jos sinulla on useita tiedostoja, voit pakata ne .zip-muotoon ja lähettää .zip-tiedoston.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta oikeanpuoleisesta ruudusta **Lähetä tiedostot**.
3. Napsauta ponnahdusikkunassa **Selaa**, valitse tarvittava tiedosto ja napsauta sitten **Lähetä tiedostot**.

Tulokset

Kun tiedosto on lähetetty,  ja viesti **Tiedoston lähettäminen onnistui**.

Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

Tietoja tehtävästä

Lähetä Dellin tekniselle tuelle järjestelmän toiminnan lokitiedostot vain, jos Dellin teknisen tuen edustaja pyytää niitä.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa **Lähetä lokitiedosto**.

Tulokset

Kun tiedosto on lähetetty,  ja viesti **Tiedoston lähettäminen onnistui**.

Usein kysytyt kysymykset

1. Miten voin tarkistaa, onko SupportAssist asennettu tietokoneelleni?

Tarkista SupportAssist asennus seuraavasti:

- Valitse **Käynnistä**, jolloin ohjelmavalikko avautuu.
- Avaa **Sovellukset ja ominaisuudet** -sivu.
- Tarkista, näkyykö **SupportAssist** ohjelmaluettelossa.

2. Miten muokkaan yhteys- ja toimitustietojani?

Ohjeet yhteys- ja toimitustietojen päivittämiseen ovat kohdassa [Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen](#).

3. Peruutin vahingossa ilmoituksen ongelmasta. Miten ja missä saan ilmoituksen taas näkyviin, jotta voin tarkastella ongelmaan liittyviä tietoja?

Jos peruutat ilmoituksen, se näytetään uudelleen kuuden tunnin kuluttua tai järjestelmän uudelleenkäynnistyksen jälkeen.

4. Voinko muuttaa yhteys- ja toimitustietoja luodessani tukipyyntöä?

Kyllä, voit muuttaa yhteys- ja toimitustietoja luodessasi tukipyyntöä.

5. Miksi minun tarvitsee kirjoittaa toimitustietoni, jos ongelmaan liittyvää osaa ei voi toimittaa?

Jos analyysin jälkeen havaitaan, että ongelman pääsyy on laitteisto-ongelma, vaihto-osa toimitetaan määritettyyn toimitusosoitteeseen. Jos olet määrittänyt toimitusosoitteen SupportAssist-profiiliin luomisen yhteydessä, se haetaan automaattisesti. Voit tarkistaa osoitteen ennen ongelmailmoituksen lähettämistä.

6. Mitä kieliä SupportAssistin käyttöliittymä tukee?

SupportAssistin käyttöliittymä tukee 25 kieltä. Tuetut kielet: arabia, kiina (yksinkertaistettu), kiina (perinteinen), tšekki, tanska, hollanti, englantia, suomi, ranska, kanadanranska, saksa, kreikka, heprea, unkari, italia, japani, korea, norja, puola, portugali (Brasilia), portugali (Espanja), venäjä, espanja, ruotsi ja turkki. Ohjeet kieliasetuksen vaihtamiseen ovat kohdassa [Kieliasetuksen vaihtaminen](#).

7. SupportAssist käynnistyy hitaasti. Mitä teen?

Jos SupportAssistin käynnistämisessä kestää pitkään, käynnistä SupportAssist-palvelu uudelleen seuraavasti:

- Valitse **Käynnistä**, jolloin ohjelmavalikko avautuu.
- Avaa **Palvelut**-sovellus.
- Valitse oikeanpuoleisessa ruudussa **Dell SupportAssist**.
- Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa ensin **Pysäytä** ja sen jälkeen **Käynnistä uudelleen**.

8. Järjestelmässä on laitteisto-ongelma. Miksi SupportAssist ei havaitse sitä?

Jos laitteisto-ongelmaa ei havaita, varmista seuraavasti, että SupportAssist-palvelut ovat käynnissä:

- Valitse **Käynnistä**, jolloin ohjelmavalikko avautuu.
- Avaa **Palvelut**-sovellus.
- Tarkista, onko seuraavien palvelujen tilaksi merkitty **Käynnissä**:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell SupportAssist Install Manager**

9. Kun liikutan hiiren osoitinta palvelutunnuksen tai järjestelmän mallinumeron päällä, näkyviin tulee Tuntematon takuu. Miksi?

Takuun tila on tuntematon seuraavista syistä:

- SupportAssistia ei ole yhdistetty Internetiin.

- Jos järjestelmä muodostaa Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, varmista, että olet määrittänyt välityspalvelimen asetukset SupportAssistissa. Katso kohtaa [Internet-asetusten määrittäminen](#).

10. Olen vaihtanut Windows 10 S:n Windows 10 Prohon. Pitäisikö minun asentaa SupportAssist uudelleen?

Sinun ei tarvitse asentaa SupportAssistia uudelleen. Kun vaihdat Windows 10 S:stä Windows 10 Prohon, Windows 10 S:lle tarkoitettu SupportAssist poistetaan automaattisesti ja tilalle asennetaan tavallinen SupportAssist-versio. Prosessin yhteydessä tallennetaan kaikki tietosi, kuten tukipyynnöt ja yhteys- sekä toimitustiedot.

Katso lisätietoja tavallisen SupportAssist-version käyttämisestä *Dell SupportAssistin tietokoneversion käyttöoppaasta*, joka on saatavilla osoitteessa www.dell.com/serviceabilitytools.