

SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים

מדריך למשתמש עבור Windows 10 במצב S

הערות, התראות ואזהרות

הערה |  "הערה" מציינת מידע חשוב שמסייע להשתמש במוצר ביתר יעילות.

התראה |  "זהירות" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה.

אזהרה |  אזהרה מציינת אפשרות לנזקי רכוש, נזקי גוף או מוות.

© 2019-2020 Dell Inc. או חברות הבת שלה. כל הזכויות שמורות. Dell, EMC וכן סימנים מסחריים נוספים הם סימנים מסחריים של Dell Inc. או חברות הבת שלה. סימנים מסחריים נוספים עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם בהתאמה.

1 מבוא.....	5
התכונות העיקריות של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	5
תכונות חדשות במהדורה זו.....	5
SupportAssist עבור Windows 10 במצב S ותוכניות השירות של Dell.....	5
משאבים נוספים.....	6
2 תחילת העבודה עם SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	7
דרישות מערכת מינימליות.....	7
שנה הגדרת השפה.....	8
יצירת פרופיל SupportAssist.....	8
צור 'חשבון שלי' חדש ב-Dell.....	8
היכנס עם חשבון מדיה חברתית.....	9
עדכן פרטי קשר ומשלוח.....	9
שימוש בפרופיל SupportAssist אחר.....	9
פרטי מערכת.....	10
קבע את תצורת הגדרות האינטרנט.....	10
סריקות מתוזמנות.....	11
תזמון סריקות חומרה.....	11
הודעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	11
הודעות בחלון SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	11
הודעות במרכז הפעולות של Windows עבור Windows 10 במצב S.....	12
באגרים בדף הבית של SupportAssist.....	12
השבת את ההודעות של SupportAssist.....	12
הסרת ההתקנה של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	13
3 סריקת חומרת המערכת.....	14
סריקת רכיב חומרה ספציפי.....	14
הפעל סריקת חומרה מהירה.....	14
הפעל בדיקת מאמץ.....	15
הודעות אריח 'סרוק חומרה'.....	15
4 יצירת בקשת תמיכה באמצעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	16
יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	16
יצירת בקשת תמיכה באופן ידני באמצעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	17
דף פרטי בעיות.....	17
דף סיכום בעיות.....	18
רכיבים שניתן לשלוח.....	18
5 סקירה כללית של פתרון בעיות ב SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	19
6 סקירת היסטוריה ב SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	20
7 קבלת תמיכה באמצעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S.....	21
שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell.....	21

22שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell

238 שאלות נפוצות

מבוא

SupportAssist מאפשר אוטומציה של התמיכה של Dell באמצעות חיזוי וזיהוי יזום של בעיות חומרה במערכת. בנוסף, SupportAssist מאפשר אוטומציה של תהליך ההתקשרות עם התמיכה הטכנית של Dell. בהתאם לתוכנית השירות שרכשת מ-Dell, SupportAssist גם יוצר באופן אוטומטי את בקשות התמיכה לבעיות חומרה שהוא מזהה. למידע על יכולות SupportAssist בתוכניות שירות שונות, ראה [יכולות של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S ותוכניות השירות של Dell](#).

SupportAssist אוסף את פרטי המערכת הדרושים ושולח אותם באופן מאובטח לתמיכה הטכנית של Dell. המידע שנאסף מאפשר ל-Dell לספק לך חוויית תמיכה משופרת, יעילה ומואצת.

מסמך זה מספק מידע על שימוש ב-SupportAssist במערכות הפועלות על Windows 10 במצב S. לקבלת מידע על התקנת SupportAssist ושימוש בו במערכות בהן פועלת גרסה שונה של מערכת הפעלה של Windows, ראה את המדריך למשתמש ב-SupportAssist [עבור מחשבים שולחניים ביתיים](#) בכתובת www.dell.com/serviceabilitytools.

נושאים:

- [התכונות העיקריות של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S](#)
- [תכונות חדשות במהדורה זו](#)
- [SupportAssist עבור Windows 10 במצב S ותוכניות השירות של Dell](#)
- [משאבים נוספים](#)

התכונות העיקריות של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

- זיהוי יזום, חיזוי ויידוע על בעיות.
- סריקה ידנית או אוטומטית של חומרת המערכת שלך לזהות בעיות.
- יצירה אוטומטית של בקשת תמיכה עבור בעיות חומרה שזוהו במערכת.
- יצירה ידנית של בקשת תמיכה עבור בעיה במערכת.
- שלח ידנית קבצים לתמיכה הטכנית של Dell.

 **הערה:** יכולות SupportAssist הזמינות למערכת משתנות בהתאם לתוכנית השירות של Dell עבור המערכת.

תכונות חדשות במהדורה זו

תיקוני באגים ואבטחה.

SupportAssist עבור Windows 10 במצב S ותוכניות השירות של Dell

SupportAssist מזהה באופן יזום ומאפשר חיזוי של בעיות חומרה שעלולות להתרחש במערכת שלך, ומיידע אותך בנוגע אליהן. בהתאם לתוכנית השירות של Dell, SupportAssist מסייע לך בהתקשרות עם התמיכה הטכנית של Dell והופך את התהליך לאוטומטי.

הטבלה הבאה מסכמת את היכולות של SupportAssist במערכות הפועלות על Windows 10 במצב S עם תוכניות שירות פעילות ברמות Basic, Premium, ProSupport, ProSupport Plus ו-ProSupport Plus.

טבלה 1. יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

תוכניות שירות של Dell					תיאור	יכולותיה של SupportAssist
Premium Support Plus	ProSupport Plus	ProSupport	Premium Support	Basic		
✓	✓	✓	✓	✓	קבע את התדירות שבה SupportAssist נדרש לבצע סריקות אוטומטיות של המערכת כדי לזהות בעיות חומרה.	תזמון סריקות חומרה
✓	✓	✓	✓	✗	אם מזוהה בעיה בחלקים הנכללים באחריות, תתבקש לאשר את כתובת המשלוח שלך למשלוח של חלק חלופי.	חלקים לשליחה עצמית עבור בעיות חומרה שזוהו
✓	✓	✓	✓	✗	בקש שטכנאי שירות יגיע לביקור לצורך החלפת רכיב המאפשר החלפה עצמית במיקום שלך.	בקשת סיוע באתר להחלפת רכיב המאפשר החלפה עצמית ¹
✓	✓	✓	✓	✗	אם מזוהה בעיה במהלך סריקה אוטומטית, בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי, ונציג התמיכה הטכנית של Dell ייצור אתך קשר בנוגע לפתרון.	יצירה אוטומטית של בקשת תמיכה
✓	✓	✓	✓	✗	אם אתה מניח שקיימת בעיה שאינה מזוהה על-ידי SupportAssist, באפשרותך ליצור באופן ידני בקשת תמיכה.	יצירה ידנית של בקשת תמיכה
✓	✓	✗	✗	✗	אם חלק מסוים מזוהה ככשל אפשרי, נשלחת אליך התראה. SupportAssist פותח בקשת תמיכה ונציג התמיכה הטכנית של Dell ייצור אתך קשר למשלוח הרכיב החלופי.	חיזוי תקלות ויצירת בקשות תמיכה למניעת כשלים ²
✓	✗	✗	✓	✗	ציין את השעה המועדפת ליצירת קשר. נציג התמיכה הטכנית של Dell ייצור אתך קשר רק במהלך השעות שציינת.	ציון שעה מועדפת ליצירת קשר ³

1 סיוע באתר להחלפת רכיב המאפשר החלפה עצמית זמין רק באזורים מסוימים.

2 זיהוי כשלים המבוסס על ניתוח מנבא כולל כוננים קשיחים, כונני Solid State, סוללות, חומרים תרמיים ומאווררים למחשב שולחני.

3 ציון שעה מועדפת ליצירת קשר אפשרית עבור לקוחות בארה"ב. או קנדה.

משאבים נוספים

• [קהילת Dell SupportAssist](#) מספקת מידע על היכולות והתכונות של SupportAssist, בלוגים, תשובות לשאלות נפוצות ומסמכים טכניים אחרים.

תחילת העבודה עם SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

SupportAssist מותקן מראש במערכת. תוכל לפתוח את SupportAssist על ידי עיון ביישומים שלך. פעל בהתאם להוראות שבסעיף זה כדי ליצור פרופיל SupportAssist ולקבוע את הגדרות SupportAssist שלך.

נושאים:

- דרישות מערכת מינימליות
- שנה הגדרת השפה
- יצירת פרופיל SupportAssist
- עדכן פרטי קשר ומשלוח
- שימוש בפרופיל SupportAssist אחר
- פרטי מערכת
- קבע את תצורת הגדרות האינטרנט
- סריקות מתוזמנות
- הודעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S
- הסרת ההתקנה של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

דרישות מערכת מינימליות

הטבלה הבאה מפרטת את דרישות המערכת המינימליות לשימוש ב-SupportAssist במערכות הפועלות על Windows 10 במצב S:

טבלה 2. דרישות מערכת מינימליות

דרישות	פרטים
Microsoft .NET Framework 4.5	תוכנה
Microsoft Edge	דפדפן אינטרנט
- זיכרון (RAM) – 2 גיגה-בתים - שטח פנוי בכונן הקשיח – 1 גיגה-בתים	חומרה
חיבור לאינטרנט	רשת
5700 – לפתיחת ממשק המשתמש של SupportAssist 9012 – לתקשורת עם שירות Dell SupportAssist על המערכת להיות מסוגלת להתחבר ליעדים הבאים: 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	יציאות
יש לאפשר עדכונים אוטומטיים בדף Windows Update וב-Microsoft Store	הגדרות מערכת
1200 x 720	רזולוציית התצוגה

שנה הגדרת השפה

אודות משימה זו

SupportAssist זמין ב-25 שפות. כברירת מחדל, SupportAssist מוגדר באותה שפה של מערכת ההפעלה. באפשרותך לשנות את השפה בהתאם להעדפתך.

שלבים

1. בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות ולאחר מכן לחץ על **בחר שפה**. מוצגת רשימת השפות.
 2. בחר את השפה המועדפת עליך.
 3. לחץ על **כן** כדי להפעיל מחדש את SupportAssist בשפה שנבחרה.
- SupportAssist מופעל שוב בשפה שנבחרה ✓ מוצג ליד השפה שנבחרה.

יצירת פרופיל SupportAssist

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

באפשרותך ליצור פרופיל SupportAssist באמצעות 'החשבון שלי' ב-Dell או באמצעות חשבון המדיה החברתית שלך. יצירת פרופיל SupportAssist מאפשרת לך לקבל את יכולות התמיכה האוטומטית הזמינות, בהתאם לתוכנית השירות של המערכת שלך.

שלבים

1. בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **פרופיל** ולאחר מכן לחץ על **השלמת פרופיל**.
 - אם לא אישרת את התנאים וההתניות של SupportAssist, מופיעה הודעה המציינת כי לא אישרת את התנאים וההתניות של SupportAssist. לחץ על הקישור **קרא את התנאים וההתניות של SupportAssist**, אשר את התנאים וההתניות, לחץ על **שמור**, ולאחר מכן נסה שוב.
 - אם SupportAssist אינו יכול להתחבר לאינטרנט, תוצג הודעה מתאימה. באפשרותך ללחוץ על קישורי פתרון הבעיות המוצגים מתחת להודעת השגיאה כדי לתקן את הבעיה ולנסות שוב.
2. בדף **הכניסה** 'לחשבון שלי' ב-Dell, בצע אחת מהפעולות הבאות:
 - אם כבר יש לך חשבון ב-Dell, הזן את פרטי 'החשבון שלי' ב-Dell, ולחץ על **התחבר**.
 - אם אין לך 'החשבון שלי' ב-Dell, צור חשבון כדי להיכנס. לקבלת הוראות ליצירת חשבון, ראה [צור 'חשבון שלי' חדש ב-Dell](#).
 - היכנס עם חשבון המדיה החברתית שלך. לקבלת הוראות ליצירת חשבון מדיה חברתית, ראה [היכנס עם חשבון מדיה חברתית](#).
3. בדף **פרטי קשר וכתובת למשלוח**, הזן את פרטי הקשר ופרטי המשלוח שלך.
4. בחר שיטה מועדפת ליצירת קשר וזמן מועדף ליצירת קשר.
5. **הערה** אפשרות לבחור שעה מועדפת ליצירת קשר זמינה רק למערכות עם תוכנית שירות פעילה ברמת Premium Support או Premium. אם ברצונך להוסיף איש קשר משני, בחר **הוסף איש קשר משני** והזן את הפרטים.
6. אם לא תרצה ש-SupportAssist ייצור באופן אוטומטי בקשת תמיכה, נקה את האפשרות **יצירה אוטומטית של בקשות תמיכה**.
7. **הערה** היכולת ליצור בקשות תמיכה באופן אוטומטי זמינה ואפשרית רק במערכות עם תוכנית שירות פעילה ברמת ProSupport Plus, Premium Support או Premium Support Plus. לחץ על **סיום**.
 - אם פרטי המשלוח שגויים, תוצג הודעה לעדכן את הפרטים. לחץ על **עדכן וסיים** כדי לעדכן את הפרטים.
 - אם פרטי המשלוח נכונים, השם הפרטי ושם המשפחה יוצגו בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist.

צור 'חשבון שלי' חדש ב-Dell

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

שלבים

1. בסעיף **צור חשבון** בדף הכניסה של 'החשבון שלי' ב-Dell, הזן את השם הפרטי, שם המשפחה, כתובת הדוא"ל והסיסמה בשדות המתאימים.  **הערה** על הסיסמה להכיל שמונה עד עשרים תווים ולכלול אות רישית אחת, אות קטנה אחת ומספר אחד.
2. הזן מחדש את הסיסמה.
3. לחץ על **צור חשבון**.
נוצר 'החשבון שלי' חדש ב-Dell ומתבצעת כניסה ל-SupportAssist.

היכנס עם חשבון מדיה חברתית.

תנאים מוקדמים

- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.
- תצטרך חשבון חוקי באחת הפלטפורמות הבאות של מדיה חברתית:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

שלבים

1. בדף הכניסה של 'החשבון שלי' ב-Dell, לחץ על סמל המדיה החברתית המתאימה.
2. בדף הכניסה למדיה החברתית הרלוונטית, הזן את שם המשתמש או את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה בשדות המתאימים.
3. לחץ על **כניסה**.
ייוצר 'החשבון שלי' חדש ב-Dell עם הפרטים שהזנת לכניסה לחשבוןך במדיה החברתית.

עדכן פרטי קשר ומשלוח

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

לאחר יצירת פרופיל SupportAssist, עדכן את הפרטים ליצירת קשר ואת פרטי המשלוח.

שלבים

1. בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **שם משתמש** ולאחר מכן לחץ על **פרטי פרופיל**. מוצג הדף **יצירת קשר וכתובת למשלוח**.
2. עדכן את הפרטים הדרושים ולחץ על **בוצע**.
 - אם פרטי המשלוח שגויים, תוצג הודעה לעדכן את הפרטים. לחץ על **עדכן וסיים** כדי לעדכן את הפרטים.
 - אם פרטי המשלוח נכונים, יוצג דף הבית.

שימוש בפרופיל SupportAssist אחר

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

השבת את הפרופיל הנוכחי שלך והיכנס ל-SupportAssist באמצעות פרופיל שונה. בעת כניסה למערכת באמצעות פרופיל אחר, לא תוכל לגשת לפרטי הקשר והמשלוח של הפרופיל הקודם.

שלבים

1. בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **שם משתמש**, ולאחר מכן לחץ על **השתמש בפרופיל שונה**.
2. לחץ על **המשך**.

הערה | כאשר תלחץ על המשך, SupportAssist ישבית את הפרופיל הנוכחי ויבטל את הגישה לפרטי הקשר והמשלוח השמורים.

יוצג דף הבית, והקישור ליצירת פרופיל יוצג בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist. לקבלת הוראות ליצירת פרופיל, ראה **צור פרופיל SupportAssist**.

פרטי מערכת

בעת הצבעה על דגם המערכת או על תגית השירות המוצגים בחלון SupportAssist, יוצגו תמונות המערכת והפרטים שלה. הטבלה הבאה מתארת את פרטי המערכת המוצגים:

טבלה 3. פרטי מערכת

שדה	תיאור
דגם המערכת	הדגם של המערכת. לדוגמה, Latitude E7440
סוג תוכנית השירות	סוג תוכנית השירות של Dell ותאריך התפוגה שלה. הערה כאשר פג תוקף תוכנית השירות, סוג תוכנית השירות ותאריך התפוגה מוצגים בצבע אדום.
תג שירות	המזהה הייחודי של המערכת. תג השירות הוא מזהה אלפאנומרי.
קוד שירות מהיר	רצף הספרות שיכול לשמש בעת קבלת עזרה אוטומטית דרך הטלפון. לדוגמה, 987-674-723-2
זיכרון	זיכרון ה-RAM המותקן במערכת. לדוגמה, 16GB
מעבד	סוג המעבד המותקן במערכת. לדוגמה, Intel Core i5 6200U
מערכת הפעלה	מערכת ההפעלה המותקנת במערכת. לדוגמה, Microsoft Windows 10 Pro

קבע את תצורת הגדרות האינטרנט

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

בחר את השיטה שבה יוכל SupportAssist להתחבר לאינטרנט. המערכת שלך חייבת להיות מחוברת לחיבור אינטרנט פעיל כדי לאפשר את יכולות התמיכה האוטומטיות של SupportAssist.

שלבים

1. בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על **סמל ההגדרות**, לחץ על **הגדרות** ולאחר מכן לחץ על **אינטרנט**.
2. אם ברצונך ש-SupportAssist יתחבר ישירות לאינטרנט, בחר באפשרות **התחבר ישירות**.
3. אם אתה מעדיף ש-SupportAssist יתחבר לאינטרנט באמצעות רשת proxy, בצע את הפעולות הבאות:

(a) בחר באפשרות **התחבר באמצעות proxy**.

יוצגו שדות הגדרת ה-Prox.

(b) הזן את פרטי הכתובת, מספר היציאה, שם המשתמש והסיסמה.

הערה | למספר היציאה תוכל להזין חמש ספרות לכל היותר.

4. לחץ על **שמור**.
דף הבית מוצג.

סריקות מתוזמנות

כברירת מחדל, SupportAssist סורק את המערכת שלך פעם בחודש כדי לאתר בעיות חומרה. באפשרותך לקבוע את התצורה של SupportAssist כדי להפעיל את הסריקות פעם בשבוע, אם נדרש.

הערה | SupportAssist מבצע סריקה מתוזמנת רק כאשר המערכת מחוברת לשקע חשמל ואינה בשימוש במועד התחלת הסריקה המתוזמנת.

הערה | SupportAssist לא מבצע את הסריקה אם מוצגת כבר הודעה על בעיית חומרה.

SupportAssist מודיע לך לפני ביצוע הסריקה. אם אינך מעוניין ש-SupportAssist יפעיל את הסריקה, באפשרותך ללחוץ על **הפעל מאוחר יותר** כדי לדחות את הסריקה. במקרה של דחיית הסריקה, SupportAssist מבצע את הסריקה לאחר 24 שעות. באפשרותך לדחות את הסריקה המתוזמנת רק שלוש פעמים. כאשר אתה דוחה את הסריקה מתוזמנת בפעם השלישית, SupportAssist מבצע באופן אוטומטי סריקה בפעם המתוכננת הבאה.

תזמון סריקות חומרה

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

בחר את השעה, התדירות והיום שבו תרצה כי SupportAssist יסרוק את המערכת כדי לאתר בעיות חומרה.

שלבים

- בפינה הימנית העליונה בממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות, לחץ על **הגדרות** ולאחר מכן לחץ על **תזמון סריקות**.
- הפעל סריקה אוטומטית של המערכת.
- בחר את השעה, התדירות ואת היום שבהם ברצונך להריץ את הסריקה. מוצג תאריך הסריקה המתוזמנת הבאה.
- לחץ על **שמור**.
דף הבית מוצג.

הודעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

כברירת מחדל, SupportAssist מציג הודעות לגבי בעיות חומרה, בקשות תמיכה פתוחות ומצב האחריות.

הודעות בחלון SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

הטבלה הבאה מציגה סיכום של ההודעות המופיעות בחלון של SupportAssist.

טבלה 4. הודעות בחלון ה-SupportAssist

מתי מוצגת ההודעה	פעולה
לא נוצר פרופיל SupportAssist	- לחץ על השלם את הפרופיל כדי ליצור פרופיל SupportAssist. לקבלת הוראות ליצירת פרופיל, ראה צור פרופיל SupportAssist. - לחץ על הזכר לי מאוחר יותר כדי להציג את ההודעה כאשר אתה פותח שוב את חלון SupportAssist לאחר 24 שעות. - לחץ על לעולם אל תזכיר לי כדי ש-SupportAssist יפסיק להציג את ההודעה.
התמיכה הטכנית של Dell מטפלת בבקשת תמיכה שנוצרה בנוגע לבעיה שזוהתה במערכת שלך	- לחץ על בסדר, הבנתי כדי להסתיר את ההודעה באופן זמני. - SupportAssist יציג את ההודעה שוב לאחר 24 שעות. - לחץ על לעולם אל תזכיר לי כדי ש-SupportAssist יפסיק להציג את ההודעה.
כאשר מזוהה בעיה בחומרה	לחץ על תקן כעת כדי להציג את פרטי הבעיה וליצור בקשת תמיכה.
תוקף תוכנית השירות של המערכת עומד לפוג, או שהתוקף כבר פג	לחץ על חדש כדי לחדש את תוכנית השירות של המערכת.

מתי מוצגת ההודעה	פעולה
	- לחץ על הזכר לי מאוחר יותר כדי להציג את ההודעה בעת פתיחה מחדש של SupportAssist לאחר 24 שעות. - לחץ על לעולם אל תזכיר לי כדי ש-SupportAssist יפסיק להציג את ההודעה.
חידשת את תוכנית השירות של המערכת	לחץ על אישור כדי להסיר את ההודעה.

הודעות במרכז הפעולות של Windows עבור Windows 10 במצב S

הטבלה הבאה מסכמת את סוגי ההודעות השונות המוצגות במרכז הפעולות של Windows.

טבלה 5. הודעות במרכז הפעולות של Windows

מתי מוצגת ההודעה	פעולה
יש ליצור בקשת תמיכה עבור בעיית חומרה שהתגלתה במהלך סריקה אוטומטית	לחץ על ההודעה כדי לראות את דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S .
בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי עבור בעיית חומרה שהתגלתה במהלך סריקה אוטומטית	לא נדרשת פעולה.
הרכיב העורפי של SupportAssist הותקן ו-SupportAssist מוכן לשימוש	אם סגרת את החלון של SupportAssist במהלך התקנת הרכיב העורפי, יש ללחוץ על ההודעה כדי לפתוח את SupportAssist.
תוקף תוכנית השירות של המערכת עומד לפוג, או שהתוקף כבר פג	לחץ על ההודעה כדי לפתוח את SupportAssist. קישור לחידוש תוכנית השירות מוצג בממשק המשתמש של SupportAssist.

באנרים בדף הבית של SupportAssist

כאשר תוקף תוכנית השירות של המערכת שלך עומד לפוג או כבר פג:

- הודעה מוצגת בחלון SupportAssist.
- הודעה מוצגת במרכז הפעולות של Windows.
- באנר מוצג בדף הבית של SupportAssist.

ניתן לחדש או לשדרג את תוכנית השירות באמצעות הקישורים המוצגים בהודעה או בבאנר. כדי לקבל מידע לגבי ההודעות שמוצגות בחלון SupportAssist, ראה [הודעות במרכז הפעולות של Windows עבור Windows 10 במצב S](#). כדי לקבל מידע לגבי ההודעות שמוצגות במרכז הפעולות של Windows, ראה [הודעות במרכז הפעולות של Windows עבור Windows 10 במצב S](#).

בטבלה הבאה מתוארים הבאנרים שמוצגים בדף הבית:

טבלה 6. באנרים בדף הבית של SupportAssist

מתי הבאנר מוצג	פעולה
0 עד 60 ימים לפני שפג תוקפה של תוכנית השירות	לחץ על חדש כדי לחדש באופן מקוון את תוכנית השירות.
התוקף של תוכנית השירות פג ובמהלך התקופה המאפשרת חידוש	לחץ על חדש כדי לחדש באופן מקוון את תוכנית השירות.
התוקף של תוכנית השירות פג ולא במהלך התקופה המאפשרת חידוש	לחץ על פנה אל Dell כדי להרחיב או לשדרג את תוכנית השירות.

 **הערה:** היכולת לחדש באופן מקוון זמינה רק עבור מערכות בארה"ב.

השבת את ההודעות של SupportAssist

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

השבת את הצגת ההודעות של SupportAssist במערכת שלך. עם זאת, SupportAssist מציג הודעות לגבי בעיות חומרה שמתגלות במהלך סריקה, גם אם השבתת את ההודעות.

שלבים

1. בפינה הימנית העליונה של חלון SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות, לחץ על הגדרות לאחר מכן לחץ על הודעות.
2. הסר את הסימון מתיבת הסימון ברצוני לקבל הודעות לגבי בעיות חומרה, בקשות תמיכה והתראות אחרות עבור מחשב ה-PC שלי ולחץ על שמור. דף הבית מוצג.

הסרת ההתקנה של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

תנאים מוקדמים

- אין לפתוח את חלון SupportAssist במערכת.
- אסור שיהיו הודעות SupportAssist ממתניות במרכז הפעולות של Windows.

שלבים

1. לחץ על התחל כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
2. חפש ופתח את הדף יישומים ותכונות.
3. לחץ על SupportAssist, לחץ על הסר התקנה ולאחר מכן לחץ על הסר התקנה שוב.

תוצאות

התקנת SupportAssist הוסרה.

הערה אם כמה משתמשים התקינו את SupportAssist על אותה מערכת, רק כאשר כל המשתמשים יסירו את ההתקנה של SupportAssist, תוסר ההתקנה של ממשק המשתמש ושל הרכיב העורפי.



סריקת חומרת המערכת

הפעלת סריקת חומרה מאפשרת לך לזהות בעיות חומרה במערכת שלך. כברירת מחדל, SupportAssist סורק את המערכת שלך פעם בחודש כדי לאתר בעיות חומרה. תוכל גם לבצע את הפעולות הבאות באופן ידני כדי לזהות בעיית חומרה:

- סריקת רכיב חומרה ספציפי
- הפעל סריקת חומרה מהירה
- הפעל בדיקת מאמץ

הערה אם SupportAssist ממוזער ומזוהה בעיה במהלך סריקה, מוצגת הודעה על האריח סרוק חומרה. ההודעה מופיעה על האריח במשך עד שבעה ימים. אם לא תיצור בקשת תמיכה לבעיה זו במהלך שבעה ימים, ההודעה תוסר באופן אוטומטי.

עבור בעיות חומרה מסוימות, כותרת הבעיה מוצגת מעל האריחים והודעה מוצגת על אריח **סרוק חומרה**. ההודעה המוצגת על האריח תלויה בחומרת הבעיה. לקבלת מידע על סוגי ההודעות המוצגות על האריח, ראה [הודעות אריח 'סרוק חומרה'](#).

נושאים:

- סריקת רכיב חומרה ספציפי
- הפעל סריקת חומרה מהירה
- הפעל בדיקת מאמץ
- הודעות אריח 'סרוק חומרה'

סריקת רכיב חומרה ספציפי

אודות משימה זו

סרוק רכיב חומרה ספציפי שמותקן במערכת שלך. השלבים בהפעלת הסריקה עשויים להשתנות בהתאם לרכיב החומרה שתבחר. השלבים הבאים מתאימים לסריקת הכונן הקשיח.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **פתרון בעיות**.
2. לחץ על **אני רוצה לבדוק רכיב חומרה מסוים**.
רשימה של רכיבי החומרה הזמינים במערכת שלך מוצגת.
3. **הערה** תוכל ללחוץ על **הקישור רענן** את רשימת החומרה במערכת כדי לעדכן את הרשימה של רכיבי החומרה המוצגים.
3. בהתקני אחסון, לחץ על **כונן קשיח**.
4. בחר את סוג הבדיקה ולחץ על **ביצוע בדיקה**.

תוצאות

- אם לא מזוהה בעיה, מוצגים סטטוס **עבר** והסמל .
- אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, יוצגו הסטטוס **נכשל**, וכן .
- אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, מוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה [יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S](#).

הפעל סריקת חומרה מהירה

אודות משימה זו

הפעל סריקה מהירה במערכת שלך לזיהוי בעיות ברכיבי חומרה, לדוגמה, בכונן הקשיח, במעבד, במודול הזיכרון, וכדומה.



הערה אם אינך מחזיק בהרשאות ניהול במערכת, לא תוכל ליצור בקשת תמיכה עבור בעיות המתגלות במהלך הסריקה. כדי ליצור בקשת תמיכה, עליך להיכנס למערכת כמנהל. לקבלת הוראות כיצד לדעת מהו סוג חשבון המשתמש שלך, עיין בתיעוד מערכת ההפעלה בכתובת Microsoft.com/support.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
2. באריח סרוק חומרה, לחץ על הפעל כעת.

תוצאות

- אם לא מזוהה בעיה, תוצג הודעה מתאימה על האריח.
- אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, מוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה [יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S](#).
- אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, הודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה**.

הפעל בדיקת מאמץ

אודות משימה זו

בדיקת מאמץ מסייעת לך בזיהוי בעיות ברכיבים כגון לוח המערכת, הכוננים האופטיים, המצלמה, רכיבים שנסרקו במהלך סריקה מהירה, וכן הלאה.  **התראה** במהלך בדיקת מאמץ, ייתכן שהמסך שלך יהבהב, וייתכן שלא תוכל להשתמש במערכת שלך.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית פתרון בעיות.
 2. לחץ על ברצוני לסרוק את מחשב ה-PC שלי כולו.
 3. לחץ על התחל.
 - תוצג הודעה המבקשת ממך לשמור את הקבצים שלך ולסגור את כל היישומים.
 4. לאחר שמירת הקבצים וסגירת כל היישומים, לחץ על **אישור** כדי להריץ את הבדיקה.
- במהלך הבדיקה, שם המשימה המתבצעת מוצג מעל האריחים וסטטוס התקדמות הסריקה מוצג על האריח **סרוק חומרה**.

תוצאות

- אם לא מזוהה בעיה, תוצג הודעה מתאימה על האריח.
- אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, מוצג דף פרטי הבעיה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה [יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S](#).
- אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, הודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה**.

הודעות אריח 'סרוק חומרה'

הטבלה הבאה מתארת את הסטטוס השונה של ההודעות המוצגות על האריח **סרוק חומרה** עבור בעיות שזוהו במהלך סריקת חומרה מהירה או במהלך בדיקת מאמץ במערכת.

טבלה 7. הודעות אריח 'סרוק חומרה'

סמל סטטוס	סמל מערכת	סטטוס	תיאור
לא מוצג סמל.		רגיל	לא זוהו בעיות חומרה.
		אזהרה	זוהתה בעיית חומרה ברכיב כלשהו, מלבד זיכרון המערכת או הכוננים הקשיחים.
		קריטי	זוהתה בעיית חומרה בזיכרון המערכת או הכוננים הקשיחים.

יצירת בקשת תמיכה באמצעות SupportAssist

עבור Windows 10 במצב S

SupportAssist מנטר את המערכת באופן יזום לאיתור בעיות חומרה. אם מזוהה תקלה במערכת, SupportAssist מאפשר לך ליצור בקשת תמיכה מול התמיכה הטכנית של Dell. בהתאם לתוכנית השירות של המערכת שלך, SupportAssist יכול גם ליצור באופן אוטומטי בקשת תמיכה עבור הבעיה.

הערה היכולת ליצור בקשות תמיכה באופן אוטומטי אינה זמינה למערכות לאחר תום תקופת האחריות שלהן.

נושאים:

- יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S
- יצירת בקשת תמיכה באופן ידני באמצעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S
- דף פרטי בעיות
- דף סיכום בעיות
- רכיבים שניתן לשלוח

יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

שלבים

1. בצע אחת מהפעולות הבאות:

- פתח את SupportAssist ולחץ על **תקן כעת** בהודעה המוצגת בחלון SupportAssist.
- לחץ על ההודעה **זוהתה בעיה בחומרה** במרכז הפעולות של Windows.

מוצג דף פרטי הבעיות.

הערה עבור מערכות XPS, Inspiron ו-Alienware באזורים מסוימים עם תוכנית שירות שפג תוקפה, מוצג קישור לרכישת רכיב החומרה.

2. לחץ על **הבא**.

- אם לא אישרת את התנאים וההתניות של SupportAssist, מופיעה הודעה המציינת כי לא אישרת את התנאים וההתניות של SupportAssist. לחץ על הקישור **קרא את התנאים וההתניות של SupportAssist**, אשר את התנאים וההתניות, לחץ על **שמור**, ולאחר מכן נסה שוב.
- אם SupportAssist אינו יכול להתחבר לאינטרנט, תוצג הודעה מתאימה. בדוק את החיבור לאינטרנט ונסה שוב.
- אם אין לך הרשאות ניהול במערכת ולא נוצר פרופיל של SupportAssist, תוצג הודעה מתאימה. עליך להיכנס למערכת כמנהל, ליצור פרופיל, ולאחר מכן לנסות שוב.
- אם יש לך הרשאות ניהול במערכת וטרם יצרת פרופיל של SupportAssist, יוצג דף הכניסה ל'חשבון שלי' ב-Dell. כדי להמשיך, צור פרופיל SupportAssist ולחץ על **סיום**.
- אם כבר יצרת פרופיל של SupportAssist, פרטי הקשר והמשלוח מוצגים. אם ברצונך לעדכן את פרטי הקשר והמשלוח, לחץ על **ערוך**, ערוך את העדכונים הדרושים, ולאחר מכן לחץ על **סיום**.

הערה אם אינך מחזיק בהרשאות ניהול במערכת, אינך יכול לערוך את פרטי הקשר והמשלוח

3. בדף סיכום הבעיות, לחץ על **בוצע**.

הערה באפשרותך לצפות בפרטי בקשת התמיכה ולעקוב אחר הסטטוס שלה מתוך הדף היסטוריה.

דף הבית מוצג.

הערה לאחר יצירת בקשת תמיכה, הודעה עם פרטי בקשת התמיכה מוצגת בחלון SupportAssist בכל פעם ש-SupportAssist נפתח. אם אינך מעוניין לראות שוב את ההודעה, באפשרותך ללחוץ על לעולם אל תזכיר לי.

יצירת בקשת תמיכה באופן ידני באמצעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S ותוכניות השירות של Dell

אודות משימה זו

בהתאם לרמת תוכנית השירות של המערכת, באפשרותך ליצור באופן ידני בקשת תמיכה לבעיות שלא זוהו על ידי SupportAssist. לקבלת מידע על היכולות של SupportAssist במסגרת תוכניות השירות השונות, ראה [SupportAssist עבור Windows 10 במצב S ותוכניות השירות של Dell](#).

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.

2. לחץ על **פתח בקשת תמיכה**.

- מוצג דף בקשת התמיכה.
- אם הודעה לגבי בעיית חומרה כבר מוצגת בדף הבית, יוצג דף פרטי הבעיות. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה [יצירת בקשת תמיכה עבור בעיה שזוהתה על ידי SupportAssist עבור Windows 10 במצב S](#).
- אם אין לך הרשאות ניהול במערכת ולא נוצר פרופיל של SupportAssist, תוצג הודעה מתאימה. עליך להיכנס למערכת כמנהל, ליצור פרופיל, ולאחר מכן לנסות שוב.
- 3. אם דף בקשת התמיכה מוצג:
 - a. ברשימת **בחר קטגוריה**, בחר קטגוריית בעיה מתאימה.
 - b. הזן את תיאור הבעיה.
 - c. לחץ על **הבא**.
- אם לא אישרת את התנאים וההתניות של SupportAssist, מופיעה הודעה המציינת כי לא אישרת את התנאים וההתניות של SupportAssist. לחץ על **הקישור קרא את התנאים וההתניות של SupportAssist**, אשר את התנאים וההתניות, לחץ על **שמור**, ולאחר מכן נסה שוב.
- אם SupportAssist אינו יכול להתחבר לאינטרנט, תוצג הודעה מתאימה. בדוק את החיבור לאינטרנט ונסה שוב.
- אם לא יצרת פרופיל של SupportAssist, יוצג דף **הכניסה** לחשבון שלי ב-Dell. כדי להמשיך, צור פרופיל של SupportAssist ולחץ על **סיום**.
- אם כבר יצרת פרופיל של SupportAssist, פרטי הקשר והמשלוח מוצגים. אם ברצונך לעדכן את פרטי הקשר והמשלוח, לחץ על **ערוך**, ערוך את העדכונים הדרושים, ולאחר מכן לחץ על **סיום**.

הערה אם אינך מחזיק בהרשאות ניהול במערכת, אינך יכול לערוך את פרטי הקשר והמשלוח

4. בדף סיכום הבעיות, לחץ על **בוצע**.

הערה באפשרותך לצפות בפרטי בקשת התמיכה ולעקוב אחר הסטטוס שלה מתוך הדף היסטוריה.

דף הבית מוצג.

הערה לאחר יצירת בקשת תמיכה, הודעה עם פרטי בקשת התמיכה מוצגת בחלון SupportAssist בכל פעם ש-SupportAssist נפתח. אם אינך מעוניין לראות שוב את ההודעה, באפשרותך ללחוץ על לעולם אל תזכיר לי.

דף פרטי בעיות

הטבלה הבאה מתארת את המידע המוצג בדף פרטי הבעיות.

טבלה 8. דף פרטי בעיות

מידע	תיאור
תג שירות	המזהה הייחודי של המערכת. תג השירות הוא מזהה אלפאנומרי.
כתב אחריות	תוכנית השירות ותאריך התפוגה שלה.
נושא	פרטי הבעיה שבגינה נוצרה בקשת התמיכה.
פתרון	הפתרון המומלץ.
אני מעוניין בתמיכה באתר הלקוח הערה אפשרות זו זימנה רק באזורים מסוימים ומוצגת רק עבור מערכות עם תוכנית שירות פעילה ברמת Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport ix ProSupport, Plus.	בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שטכנאי תמיכה של Dell יבקר באתר שלך להחלפת החלק.

דף סיכום בעיות

הטבלה הבאה מתארת את המידע המוצג בדף סיכום הבעיות.

טבלה 9. דף סיכום בעיות

מידע	תיאור
תג שירות	המזהה הייחודי של המערכת. תג השירות הוא מזהה אלפאנומרי.
כתב אחריות	תוכנית השירות ותאריך התפוגה שלה.
נושא	פרטי הבעיה שבגינה נוצרה בקשת התמיכה.
מספר בקשת תמיכה	מספר בקשת התמיכה לבעיה זו.

רכיבים שניתן לשלוח

כאשר SupportAssist מזהה תקלה במערכת שלך, ייתכן שרכיב חלופי יישלח אליך באופן אוטומטי, בהתאם לתוכנית השירות של Dell עבור המערכת שלך. להלן רשימת הרכיבים שעשויים להישלח באופן אוטומטי:

- כונן קשיח
- מודול זיכרון
- כונן אופטי
- מקלדת
- עכבר
- Battery (סוללה)
- כרטיס מסך

סקירה כללית של פתרון בעיות ב SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

הדף **פתרון בעיות** מספק קישורים לסריקה של רכיבי חומרה ספציפיים או של כל המערכת כדי לאתר בעיות חומרה. הוא גם מספק קישורים למדריכי וידיאו לפתרון בעיות במערכת ההפעלה, בחומרת המערכת, בתוכנה ובקישורים לרשת.

הערה אם זוהתה בעיית חומרה או שנוצרה בקשת תמיכה בגין בעיה בחומרה, הקישורים לסריקה של חומרת המחשב מושבתים. 

סקירת היסטוריה ב SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

דף ההיסטוריה מציג מידע אודות הפעילויות של SupportAssist ואירועים שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים לפי סדר כרונולוגי. הפעילויות המפורטות כוללות הודעות מוצגות, סריקות חומרה שבוצעו ובקשות תמיכה שנוצרו באמצעות SupportAssist.

כברירת מחדל, מוצג המידע על האירועים שהתרחשו במהלך השבוע הנוכחי. תוכל להציג את הפרטים ליום מסוים או לחודש מלא. תוכל גם לצפות בהיסטוריה של סוג ספציפי של אירועים על-ידי בחירת סוג האירוע הנדרש בתפריט **בחר תצוגת היסטוריה**.

קבלת תמיכה באמצעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S

בדף **קבלת תמיכה** רשומות אפשרויות העזרה והתמיכה שזמינות עבור המערכת שלך. האפשרויות האלה משתנות בהתאם לתוכנית השירות של המערכת ולאזור שלך. ראה **SupportAssist עבור Windows 10 במצב S ותוכניות השירות של Dell**.

הערה כדי לגשת לאפשרויות העזרה והתמיכה הזמינות, המערכת שלך צריכה להיות עם חיבור אינטרנט פעיל. אם אין קישוריות אינטרנט, תוכל רק לצפות במספרי הטלפון ליצירת קשר עם התמיכה הטכנית של Dell באזור שלך.

בטבלה הבאה מתוארות אפשרויות העזרה והתמיכה המוצגות בדף **קבלת תמיכה**:

טבלה 10. הדף 'קבלת תמיכה'

התכונה	תיאור
מאתר 'שירות נשיאה'	מצא את מרכז Carry-In Service (שירות נשיאה) המורשה של Dell הקרוב ביותר, על בסיס מיקוד, עיר או מדינה.
התקשר אלינו	בהתאם לאזור, פנה לתמיכה הטכנית של Dell באמצעות מספרי יצירת הקשר המוצגים.
התחבר באמצעות מדיה חברתית	בהתאם לאזורך, פנה אל התמיכה הטכנית של Dell באמצעות פלטפורמות המדיה החברתית הזמינות כגון WhatsApp, WeChat, Facebook Messenger או Line.
שליחת קבצים לתמיכה הטכנית	שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell המתארים את הבעיה במערכת שלך, או שלח קבצים לפי בקשת נציג התמיכה הטכנית. הערה הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא 4 MB. למידע אודות שליחת קבצים לתמיכה הטכנית של Dell, ראה שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell . למידע אודות שליחת קובץ יומן של פעילות מערכת לתמיכה הטכנית של Dell, ראה שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell .
פתח בקשת תמיכה	צור באופן ידני בקשת תמיכה עבור בעיית חומרה או תוכנה. לקבלת הוראות בנוגע ליצירת בקשת תמיכה, ראה יצירת בקשת תמיכה באופן ידני באמצעות SupportAssist עבור Windows 10 במצב S .
מדריך למשתמש	הצג והורד מדריכים למשתמש הזמינים עבור המערכת שלך.
מידע אודות אחריות	הצג את פרטי האחריות של המערכת שלך.
מידע וכלים מקוונים	גש לכלים, למידע נוסף ולמשאבים הזמינים עבור המערכת שלך.
חוזי שירות	גש לאתר האינטרנט של תוכניות השירות של Dell עבור האזור שלך.
פורומים לתמיכה של הקהילה	גש לכל נושא הנידון בפורום SupportAssist.
שירות תיקון חומרה	פנה למומחה שירות תיקון חומרה, במקרה הצורך.

נושאים:

- שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell
- שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell

שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell

אודות משימה זו

שלח קבצים המתארים את הבעיה במערכת שלך או כל קובץ ספציפי שביקש נציג התמיכה. באפשרותך לשלוח קבצים בפורמטים הבאים:

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

 **הערה** הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא 4 MB.

 **הערה** באפשרותך לשלוח שלושה קבצים ביום בלבד. אם יש לך מספר קבצים, באפשרותך לדחוס את הקבצים לפורמט zip ולשלוח את קובץ ה-zip.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קבצים**.
3. בחלון הקופץ, לחץ על **עיון**, בחר בקובץ הנדרש, ואז לחץ על **העלה**.

תוצאות

לאחר שהקובץ נשלח, מוצג  ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell

אודות משימה זו

שלח את קובצי יומן פעילות המערכת לתמיכה הטכנית של Dell רק נציג התמיכה הטכנית של Dell ביקש אותם.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קובץ יומן**.

תוצאות

לאחר שהקובץ נשלח, מוצג  ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

שאלות נפוצות

1. כיצד אוכל לבדוק אם SupportAssist מותקן במערכת שלי?

כדי לוודא ש-SupportAssist מותקן, בצע את הפעולות הבאות:

- לחץ על **התחל** כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
- חפש ופתח את הדף **יישומים ותכונות**.
- ברשימת התוכניות, ודא שמופיע **SupportAssist**.

2. כיצד אוכל לערוך את פרטי הקשר והמשלוח שלי?

לתהליך עדכון פרטי הקשר והמשלוח, ראה [עדכן פרטי קשר ומשלוח](#).

3. ביטלתי בטעות הודעה על תקלה. היכן וכיצד אני מקבל שוב את ההודעה, כדי שאוכל לצפות בפרטי התקלה?

אם תבטל הודעה, היא תוצג שוב לאחר שש שעות או כאשר תאתחל את המערכת.

4. האם באפשרותי לשנות את פרטי הקשר והמשלוח במהלך יצירת בקשת תמיכה?

כן, תוכל לשנות את פרטי הקשר והמשלוח במהלך יצירת בקשת תמיכה.

5. מדוע עלי להזין את פרטי המשלוח שלי עבור בעיה בחלק שאינו מאפשר משלוח?

לאחר ניתוח, אם מזוהה כשל חומרה כגורם הבסיסי לבעיה, הכתובת למשלוח תשמש לצורך משלוח רכיב חלופי אליך. אם הזנת את הכתובת למשלוח במהלך יצירת פרופיל SupportAssist, הכתובת למשלוח תאוחד באופן אוטומטי לפני שליחת הודעה על בעיה.

6. מהן השפות הנתמכות בממשק למשתמש של SupportAssist?

הממשק למשתמש של SupportAssist תומך ב-25 שפות. השפות הנתמכות הן ערבית, סינית (פשוטה), סינית (מסורתית), צ'כית, דנית, הולנדית, אנגלית, פינית, צרפתית, צרפתית (קנדית), גרמנית, יוונית, עברית, הונגרית, איטלקית, יפנית, קוריאנית, נורבגית, פולנית, פורטוגזית (ברזיל), פורטוגזית (איברית), רוסית, ספרדית, שוודית ותורכית. לקבלת הוראות לשינוי הגדרות השפה, ראה [שנה הגדרת השפה](#).

7. נדרש זמן רב כדי לפתוח את SupportAssist. מה עלי לעשות?

אם נדרש זמן רב כדי לפתוח את SupportAssist, הפעל מחדש את שירות SupportAssist באמצעות הפעולות הבאות:

- לחץ על **התחל** כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
- חפש ופתח את היישום **שירותים**.
- בחלונית הימנית, לחץ על **Dell SupportAssist**.
- בחלונית השמאלית, לחץ על **עצור** ולאחר מכן לחץ על **הפעל מחדש**.

8. אני ניצב בפני בעיית חומרה במערכת. מדוע אין היא מזוהה על ידי SupportAssist?

אם לא זוהתה בעיית חומרה, בצע את הפעולות הבאות כדי לוודא ששירותי SupportAssist פועלים במערכת:

- לחץ על **התחל** כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
- חפש ופתח את היישום **שירותים**.
- ודא שהסטטוס **פועל** מוצג עבור השירותים הבאים:

- Dell Data Vault Collector
- Dell Data Vault Processor
- Dell Data Vault Service API
- Dell SupportAssist
- מנהל ההתקנה של Dell SupportAssist

9. כאשר אני מרחף מעל תג השירות או על מספר הדגם של המערכת, מוצגת ההודעה 'כתב אחריות לא ידוע'. מדוע?

הכיתוב **כתב אחריות לא ידוע** מוצג כתוצאה מאחת הסיבות הבאות:

- SupportAssist אינו מחובר לאינטרנט.
- אם המערכת שלך מתחברת לאינטרנט דרך שרת proxy, ודא שהגדרת את הגדרות ה-proxy ב-SupportAssist. ראה [קבע את תצורת הגדרות האינטרנט](#).

10. עברתי מ-Windows 10 במצב S ל-Windows 10 Pro, האם עלי להתקין מחדש את SupportAssist?

לא, אין צורך להתקין מחדש את SupportAssist. בעת מעבר מ-Windows 10 במצב S ל-Windows 10 Pro, ההתקנה של SupportAssist עבור Windows 10 במצב S מוסרת באופן אוטומטי, ובמקומה מותקנת הגרסה הרגילה של SupportAssist. כל המידע, כגון בקשות תמיכה, פרטי קשר וכתובת למשלוח, נשמר, והגדרות נשמרות אף הן.

למידע נוסף אודות השימוש בגרסה הרגילה של SupportAssist המותקנת במערכת שלך, ראה את המדריך למשתמש ב-SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים בכתובת www.dell.com/serviceabilitytools.