

SupportAssist otthoni számítógépekhez

Felhasználói útmutató az S módú Windows 10
rendszerekhez

Megjegyzés, Vigyázat és Figyelmeztetés

 **MEGJEGYZÉS:** A MEGJEGYZÉSEK a számítógép biztonságosabb és hatékonyabb használatát elősegítő, fontos tudnivalókat tartalmazzák.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A „FIGYELMEZTETÉS” üzenet hardver-meghibásodás vagy adatvesztés potenciális lehetőségére hívja fel a figyelmet, egyben közli a probléma elkerülésének módját.

 **VIGYÁZAT:** A VIGYÁZAT jelzés az esetleges tárgyi vagy személyi sérülés, illetve életveszély lehetőségére hívja fel a figyelmet.

© 2019 – 2020 Dell Inc. vagy leányvállalatai. Minden jog fenntartva. A Dell, az EMC és egyéb védjegyek a Dell Inc. vagy leányvállalatainak védjegyei. Minden egyéb névjegy a vonatkozó vállalatok védjegye lehet.

Tartalomjegyzék

1 Bevezető.....	5
A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának fő funkciói.....	5
A kiadás újdonságai.....	5
A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok.....	5
További források.....	6
2 A SupportAssist használatának megkezdése S módú Windows 10 rendszeren.....	7
Minimális rendszerkövetelmények.....	7
A nyelv beállításának módosítása.....	8
SupportAssist-profil létrehozása.....	8
Új Dell Fiókom létrehozása.....	9
Bejelentkezés egy közösségi oldal fiókjával.....	9
A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítése.....	9
Másik SupportAssist-profil használata.....	10
Rendszeradatok.....	10
Internetbeállítások konfigurálása.....	10
Ütemezett vizsgálatok.....	11
Hardver ellenőrzésének ütemezése.....	11
A SupportAssist értesítései S módú Windows 10 rendszeren.....	11
Értesítések a SupportAssist ablakban S módú Windows 10 rendszeren.....	12
Értesítések a Windows Műveletközpontban S módú Windows 10 rendszeren.....	12
Értesítő szalagok a SupportAssist kezdőlapján.....	13
A SupportAssist értesítéseinek letiltása.....	13
A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának eltávolítása.....	13
3 A rendszer hardverének vizsgálata.....	15
Egy adott hardvereszköz vizsgálata.....	15
Gyors hardvervizsgálat futtatása.....	16
Terheléses teszt futtatása.....	16
Hardvervizsgálat csempe értesítései.....	16
4 Támogatási kérelmek létrehozása a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában.....	18
Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren.....	18
Támogatási kérelmek manuális létrehozása a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában.....	19
Probléma részletei oldal.....	20
Probléma összegzése oldal.....	20
Kiszállítható alkatrészek.....	20
5 A hibaelhárítás áttekintése a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában.....	21
6 Előzmények áttekintése a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában.....	22

7 Támogatás kérése a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában.....	23
Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak.....	24
Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak.....	24
8 Gyakran ismételt kérdések.....	25

Bevezető

A SupportAssist úgy automatizálja a Dell-támogatást, hogy proaktívan és prediktíven azonosítja a rendszeren előforduló hardverproblémákat. A SupportAssist emellett automatizálja a Dell műszaki támogatásával való kapcsolatfelvétel folyamatát is. A SupportAssist a Dell szolgáltatási csomagtól függően automatizálja az észlelt hardverproblémákra vonatkozó támogatási kérelmek létrehozását is. A SupportAssist különböző szolgáltatási csomagokban elérhető funkcióival kapcsolatos további tájékoztatásért lásd: [A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#).

A SupportAssist összegyűjti és biztonságosan eljuttatja a Dell műszaki támogatáshoz a szükséges rendszer-információkat. Az összegyűjtött adatok révén a Dell kibővített, hatékonyabb és gyorsabb támogatást képes nyújtani.

A dokumentum a SupportAssist S módú Windows 10 rendszereken való használatával kapcsolatos információkat ismerteti. A SupportAssist egyéb Windows rendszereken való telepítésével és használatával kapcsolatban lásd a *SupportAssist otthoni számítógépekhez készült változatának felhasználói kézikönyvét* a www.dell.com/serviceabilitytools webhelyen.

Témák:

- [A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának fő funkciói](#)
- [A kiadás újdonságai](#)
- [A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#)
- [További források](#)

A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának fő funkciói

- Előjelző és proaktív problémaészlelés és riasztás.
- Végrehajthatja a rendszerhardver manuális vagy automatikus vizsgálatát az esetleges problémák azonosításához.
- Támogatási kérelmek automatikus létrehozása a rendszeren észlelt hardverproblémákhoz.
- Támogatási kérelmek manuális létrehozása a rendszeren észlelt problémákhoz.
- Küldje el manuálisan a fájlokat a Dell műszaki támogatásnak.

 **MEGJEGYZÉS:** Az adott rendszeren elérhető főbb SupportAssist-funkciók a rendszerre megkötött Dell szolgáltatási csomagtól függenek.

A kiadás újdonságai

Biztonsági és hibajavítások.

A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

A SupportAssist proaktívan és prediktíven észleli a rendszeren előforduló esetleges hardverproblémákat, és értesítést jelenít meg róluk. A SupportAssist a szolgáltatási csomagjától függően automatizálja és megkönnyíti a Dell műszaki támogatása igénybevételét.

A következő táblázat összefoglalja az S módú Windows 10 rendszerre készült SupportAssist főbb funkcióit az aktív Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus és Premium Support Plus szolgáltatási csomagok esetében:

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

A SupportAssist képességei	Leírás	Dell szolgáltatási csomagok				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Hardver ellenőrzésének ütemezése	Megadja, hogy a SupportAssist milyen gyakran vizsgálja át automatikusan a rendszert az esetleges hardverproblémák felderítése érdekében.	✓	✓	✓	✓	✓
Önkiszolgáló cserealkatrész-igénylés hardverproblémák észlelése esetén	Ha a rendszer problémát érzékel egy garanciális alkatrészszel kapcsolatban, felkéri a felhasználót, hogy erősítse meg a szállítási címét a cserealkatrész kiszállításához.	✗	✓	✓	✓	✓
Helyszíni támogatás kérése önállóan cserélhető alkatrész cseréjéhez ¹	Kérheti a Dell szolgáltatási szakemberének látogatását az önállóan cserélhető alkatrészek cseréjéhez az Ön által megadott helyszínen.	✗	✓	✓	✓	✓
Támogatási kérelem automatikus létrehozása	Ha az automatikus vizsgálat egy problémát észlel, automatikusan létrehoz egy támogatási kérelmet, és a Dell műszaki támogatási szakértője felveszi Önnel a kapcsolatot a probléma orvoslása érdekében.	✗	✓	✓	✓	✓
Támogatási kérelem létrehozása manuálisan	Ha arra gyanakszik, hogy egy hibát nem észlelt a SupportAssist, manuálisan létrehozhat egy támogatási kérést.	✗	✓	✓	✓	✓
Prediktív problémaészlelés és támogatási kérelmek létrehozása a hibák megelőzése érdekében ²	Ha egy alkatrészről kiderül, hogy meghibásodhat, a rendszer riasztást küld erről. A SupportAssist nyit egy támogatási kérelmet, a Dell műszaki támogatási szakembere pedig felveszi Önnel a kapcsolatot a cserealkatrész kiszállítása érdekében.	✗	✗	✗	✓	✓
Preferált kapcsolatfelvételi időszak megadása ³	Adja meg a preferált kapcsolattartási időszakot. A Dell műszaki támogatási szakembere csak a megadott órákban veszi fel Önnel a kapcsolatot.	✗	✓	✗	✗	✓

1 A helyszíni támogatás kérése az önállóan cserélhető alkatrészek cseréjéhez nem minden területen érhető el.

2 A meghibásodások prediktív elemzésen alapuló észlelése a merevlemezekre, az SSD-meghajtókra, az akkumulátorokra, a hőérzékelőkre és az asztali gépek ventilátoraira vonatkozik.

3 A preferált kapcsolatfelvételi időszak megadása az Amerikai Egyesült Államok vagy Kanada területén tartózkodó ügyfelek számára érhető el.

További források

- A [Dell SupportAssist Community](#) biztosítja a SupportAssist tulajdonságaival és funkcióival kapcsolatos információkat, blogokat, GYIK-eket és egyéb műszaki dokumentumokat.

A SupportAssist használatának megkezdése S módú Windows 10 rendszeren

A SupportAssist előre telepítve van a számítógépén. A SupportAssist az alkalmazások között megkeresve elindítható. SupportAssist-profil létrehozásához és a SupportAssist beállításainak konfigurálásához kövesse az ebben a fejezetben található utasításokat.

Témák:

- [Minimális rendszerkövetelmények](#)
- [A nyelv beállításának módosítása](#)
- [SupportAssist-profil létrehozása](#)
- [A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítése](#)
- [Másik SupportAssist-profil használata](#)
- [Rendszeradatok](#)
- [Internetbeállítások konfigurálása](#)
- [Ütemezett vizsgálatok](#)
- [A SupportAssist értesítései S módú Windows 10 rendszeren](#)
- [A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának eltávolítása](#)

Minimális rendszerkövetelmények

A következő táblázat a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeit sorolja fel az S módú Windows 10 rendszer esetében:

2. táblázat: Minimális rendszerkövetelmények

Elemek	Követelmények
Szoftver	Microsoft .NET Framework 4.5
Webböngésző	Microsoft Edge
Hardver	• Memória (RAM) – 2 GB • Szabad hely a merevlemezén – 1 GB
Hálózat	Internetkapcsolat
Portok	• 5700 – A SupportAssist felhasználói felületének megnyitásához • 9012 – A Dell SupportAssist szolgáltatással történő kommunikációhoz A rendszernek hozzá kell férnie a következő oldalakhoz: • 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
Rendszerbeállítások	Engedélyezni kell az automatikus frissítéseket a Windows Update oldalon és a Microsoft Store áruházban
Kijelzőfelbontás	1200 x 720

A nyelv beállításának módosítása

Erről a feladatról

A SupportAssist 25 nyelven érhető el. Alapértelmezett módon a SupportAssist az operációs rendszer nyelvén indul el. A nyelvet tetszés szerint módosíthatja.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felületének jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, majd a **Nyelv kiválasztása** lehetőségre. Megjelenik a nyelvek listája.
2. Válassza ki a kívánt nyelvet.
3. A SupportAssist újraindításához a választott nyelven kattintson az **Igen** gombra.

A SupportAssist újraindul a választott nyelven, és egy  ikon jelenik meg a kiválasztott nyelv mellett.

SupportAssist-profil létrehozása

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

SupportAssist-profil Dell Fiókjával vagy közösségimédia-fiókjával tud létrehozni. A SupportAssist-profil létrehozása lehetővé teszi, hogy megkapja a rendszer szolgáltatási csomagja alapján elérhető automata támogatási funkciókat.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist kezelőfelületének jobb felső sarkában a **Profil** elemre, majd a **Profil kitöltése** lehetőségre.
 - Ha még nem fogadta el a SupportAssist szerződési feltételeit, egy üzenet jelenik meg arról, hogy nem fogadta el a SupportAssist szerződési feltételeit. Kattintson az **Olvassa el a SupportAssist használati feltételeit** hivatkozására, fogadja el a szerződési feltételeket, kattintson a **Mentés** gombra, majd próbálja újra.
 - Ha a SupportAssist nem tud kapcsolódni az internetre, megjelenik egy erre figyelmeztető üzenet. A probléma megszüntetése érdekében rákattinthat a hibaüzenet alatt látható hibaelhárítási hivatkozásokra, és újra próbálkozhat.
2. A Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldalon végezze el a következő műveletek valamelyikét:
 - Ha már rendelkezik Dell-fiókkal, gépelje be bejelentkezési adatait, majd kattintson a **Bejelentkezés** gombra.
 - Ha még nincs Dell Fiókja, a bejelentkezéshez hozzon létre egyet. A fiók létrehozásával kapcsolatos utasításokért tekintse át az [Új Dell Fiókom létrehozása](#) részt.
 - Jelentkezzen be közösségi média fiókjával. Egy közösségi oldalhoz tartozó fiókjának használatára vonatkozó utasításokért tekintse át a [Bejelentkezés egy közösségi oldal fiókjával](#) részt.
3. A **Kapcsolattartási adatok és szállítási cím** oldalon adja meg a kapcsolattartási adatait és a szállítási címet.
4. Válassza ki a preferált kapcsolattartási módot és időszakot.

 **MEGJEGYZÉS:** A preferált kapcsolatfelvételi időszak csak aktív Premium Support vagy Premium Support Plus szolgáltatáscsomaggal rendelkező rendszerek esetében érhető el az Amerikai Egyesült Államok vagy Kanada területén.
5. Opcionálisan megadhat másodlagos kapcsolattartási adatokat is. Ehhez jelölje be a **Másodlagos kapcsolattartási adatok megadása** jelölőnégyzetet, majd adja meg az adatokat.
6. Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist automatikusan hozzon létre támogatási kérelmeket, törölje a **Támogatási kérelmek automatikus létrehozása** beállítás kijelölését.

 **MEGJEGYZÉS:** A támogatási kérelem automatikus létrehozása csak aktív ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support vagy Premium Support Plus szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében érhető el és alkalmazható.
7. Kattintson a **Kész** gombra.
 - Ha a szállítási adatok helytelenek, megjelenik egy, az adatok frissítésére felszólító üzenet. Az adatok frissítéséhez kattintson a **Frissítés és befejezés** elemre.

- Ha a kiszállítási cím helyes, a SupportAssist kezelőfelületének jobb felső sarkában megjelenik az utónév és a vezetéknév.

Új Dell Fiókom létrehozása

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Lépések

1. A Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldalának **Fiók létrehozása** részén adja meg keresztnévét, vezetéknévét, e-mail-címét és jelszavát a megfelelő mezőkbe begépelve.



MEGJEGYZÉS: A jelszónak 8–20 karakter közötti hosszúságúnak kell lennie, és tartalmaznia kell legalább egy nagybetűt, egy kisbetűt és egy számot.

2. Adja meg újra a jelszót.
3. Kattintson a **Fiók létrehozása** gombra.
Ekkor létrejön az új Dell Fiókom, és egyúttal bejelentkezik a SupportAssist rendszerbe.

Bejelentkezés egy közösségi oldal fiókjával

Előfeltételek

- A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.
- Érvényes fiókkal kell rendelkeznie az alábbi közösségi média platformok valamelyikén:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Lépések

1. A Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldalán kattintson a megfelelő közösségi média ikonjára.
2. Az adott közösségi média bejelentkezési oldalán adja meg a megfelelő mezőkben a felhasználónevét vagy e-mail-címét és jelszavát.
3. Kattintson a **Bejelentkezés** gombra.
A közösségi média fiókban megadott azonosító adatokkal létrejön egy új Dell Fiókom.

A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítése

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

A SupportAssist-profil létrehozása után frissítse a kapcsolattartási és szállítási adatokat.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felület jobb felső sarkában a **felhasználónévre**, majd a **Profiladatok** elemre.
Megjelenik a **Kapcsolattartási és szállítási cím** oldal.
2. Frissítse a szükséges adatokat, majd kattintson a **Kész** gombra.
 - Ha a szállítási adatok helytelenek, megjelenik egy, az adatok frissítésére felszólító üzenet. Az adatok frissítéséhez kattintson a **Frissítés és befejezés** elemre.
 - Ha a szállítási adatok megfelelőek, megjelenik a **Kezdőlap**.

Másik SupportAssist-profil használata

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

Deaktiválhatja jelenlegi profilját, és bejelentkezhetsz egy másik SupportAssist-profil használatával. Ha egy másik profillal jelentkezik be, az előző profil kapcsolattartási és szállítási adatait már nem fogja tudni elérni.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist ablak jobb felső sarkában a **felhasználónévre**, majd a **Másik profil használata** elemre.
2. Kattintson a **Folytatás** gombra.

 **MEGJEGYZÉS:** A Folytatás lehetőségre kattintva a SupportAssist deaktiválja a jelenlegi profilt, és törli a hozzáférését a mentett kapcsolattartási és szállítási adatokhoz.

Megnyílik a **Kezdőlap**, és a profil létrehozására mutató hivatkozás megjelenik a SupportAssist ablak jobb felső sarkában. A profil létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd a [SupportAssist-profil létrehozása](#) részt.

Rendszeradatok

Ha a SupportAssist ablakában a rendszer modellje vagy a szervizcímke fölé húzza a mutatót, megjelenik a rendszer képe és a részletes adatok. Az alábbi táblázat a rendszer megjelenített adatait tartalmazza:

3. táblázat: Rendszeradatok

Mező	Leírás
Rendszer modellje	A rendszer modellje. Például: Latitude E7440
A szolgáltatási csomag típusa	A Dell szolgáltatási csomag típusa és lejárat dátuma.  MEGJEGYZÉS: Ha a szolgáltatási csomag lejárt, a típusa és a lejárat dátum piros színnel jelenik meg.
Szervizcímke	A rendszer egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus azonosító.
Expressz szervizkód	Az automatizált telefonos sűgő használatakor megadandó számsor. Például 987-674-723-2.
Memória	A rendszerben telepített RAM mennyisége. Például 16 GB.
Processzor	A rendszerben telepített processzor típusa. Például: Intel Core i5 6200U.
Operációs rendszer	A rendszerre telepített operációs rendszer. Például Microsoft Windows 10 Pro.

Internetbeállítások konfigurálása

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

Válassza ki, hogy milyen módon kapcsolódhat a SupportAssist az internethez. A rendszernek aktív internetkapcsolattal kell rendelkeznie a SupportAssist automatizált támogatási funkcióinak használatához.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felület jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, utána pedig a **Beállítások**, majd az **Internet** lehetőségre.
 2. Ha azt szeretné, hogy a SupportAssist közvetlenül kapcsolódjon az internethez, válassza a **Közvetlen kapcsolat** lehetőséget.
 3. Ha azt szeretné, hogy a SupportAssist egy proxyhálózaton keresztül kapcsolódjon az internethez, végezze el a következőket:
 - a) Válassza a **Csatlakozás proxyn keresztül** lehetőséget. Megjelennek a proxybeállítások mezői.
 - b) Adja meg a címet, a portszámot, a felhasználónév és a jelszó adatait.
-  **MEGJEGYZÉS:** A portszámhoz legfeljebb öt számjegyet adhat meg.
4. Kattintson a **Mentés** gombra. Megjelenik a **Kezdőlap**.

Ütemezett vizsgálatok

Alapértelmezés szerint a SupportAssist havonta egyszer megvizsgálja a rendszert az esetleges hardverproblémák felderítése érdekében. Ha szükséges, úgy is konfigurálhatja a SupportAssist programot, hogy hetente futtassa az ellenőrzéseket.

 **MEGJEGYZÉS:** A SupportAssist csak abban az esetben végez ütemezett vizsgálatot, ha a rendszer konnektorba van csatlakoztatva, és nincs használatban az ütemezett vizsgálat kezdetének időpontjában.

 **MEGJEGYZÉS:** A SupportAssist nem hajtja végre a vizsgálatot, ha már látható egy hardverprobléma-értesítés.

A SupportAssist üzenetet jelenít meg a vizsgálat előtt. Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist lefuttassa a vizsgálatot, a **Futtatás később** gombra kattintva elhalaszthatja. Az elhalasztott vizsgálatot a SupportAssist 24 órával később hajtja végre. Az ütemezett vizsgálat összesen három alkalommal napolható el. Miután harmadik alkalommal is elhalasztotta az ütemezett vizsgálatot, a SupportAssist a következő ütemezett alkalommal automatikusan végrehajtja azt.

Hardver ellenőrzésének ütemezése

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

Kiválaszthatja, hogy a SupportAssist mikor és milyen gyakran végezzen ellenőrzést a rendszerben a hardverproblémák felderítése érdekében.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist felhasználói felület jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, utána pedig a **Beállítások**, majd az **Ellenőrzések ütemezése** lehetőségre.
2. Automatikus rendszerellenőrzés ellenőrzése.
3. Válassza ki az időpontot, a gyakoriságot és a napot, amikor futtatni szeretné a vizsgálatot. Megjelenik a legközelebbi ütemezett vizsgálat dátuma.
4. Kattintson a **Mentés** gombra. Megjelenik a **Kezdőlap**.

A SupportAssist értesítései S módú Windows 10 rendszeren

A SupportAssist alapértelmezés szerint a hardverproblémákkal, a nyitott támogatási kérelmekkel és a garancia állapotával kapcsolatos értesítéseket jelenít meg.

Értesítések a SupportAssist ablakban S módú Windows 10 rendszeren

Az alábbi táblázat a SupportAssist ablakban megjelenített értesítéseket összegzi.

4. táblázat: Értesítések a SupportAssist ablakban

Mikor jelenik meg az értesítés?	Teendő
Nem lett létrehozva SupportAssist-profil	- A SupportAssist-profil létrehozásához kattintson a Profil kitöltése gombra. A profil létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: SupportAssist-profil létrehozása. - Az Emlékeztessen később gombra kattintva az értesítés legközelebb 24 óra múlva, a SupportAssist következő megnyitásakor jelenik meg újra. - Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist ismét megjelenítse az értesítést, kattintson a Soha ne emlékeztessen lehetőségre.
A Dell műszaki támogatás a rendszeren észlelt problémával kapcsolatban létrehozott támogatási kérelmen dolgozik	- Az értesítés ideiglenes elrejtéséhez kattintson az Értettem lehetőségre. A SupportAssist 24 óra után újra megjeleníti az értesítést. - Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist ismét megjelenítse az értesítést, kattintson a Soha ne emlékeztessen lehetőségre.
Hardverprobléma észlelése esetén	Kattintson a Javítás most lehetőségre a probléma részleteinek megtekintéséhez és egy támogatási kérelem létrehozásához.
A rendszer szolgáltatási csomagjának időtartama a végéhez közeledik, illetve lejárt	- Kattintson a Megújítás lehetőségre a rendszer szolgáltatási csomagjának megújításához - Az Emlékeztessen később gombra kattintva az értesítés legközelebb 24 óra múlva, a SupportAssist következő megnyitásakor jelenik meg újra. - Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist ismét megjelenítse az értesítést, kattintson a Soha ne emlékeztessen lehetőségre.
Megújította a rendszer szolgáltatási csomagját	Az értesítés elrejtéséhez kattintson az OK gombra.

Értesítések a Windows Műveletközpontban S módú Windows 10 rendszeren

Az alábbi táblázat a Windows Műveletközpontban megjelenített értesítések különböző típusait összegzi.

5. táblázat: Értesítések a Windows Műveletközpontban

Mikor jelenik meg az értesítés?	Teendő
Az automata vizsgálatok során észlelt hardverproblémához támogatási kérelmet kell létrehozni	Kattintson az értesítésre a probléma részleteit ismertető oldal megjelenítéséhez. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren .
Az automata vizsgálatok során észlelt hardverproblémákhoz automatikusan létrejön egy támogatási kérelem	Nincs szükség intézkedésre.
A SupportAssist háttérösszetevője telepítve van és a SupportAssist használatra kész	Ha bezárta a SupportAssist ablakot a háttérösszetevő telepítésekor, kattintson az értesítésre a SupportAssist megnyitásához.
A rendszer szolgáltatási csomagjának időtartama a végéhez közeledik, illetve lejárt	Kattintson az értesítésre a SupportAssist megnyitásához. Megjelenik egy, a szolgáltatási csomag megújításához vezető link a SupportAssist felhasználói felületén.

Értesítő szalagok a SupportAssist kezdőlapján

Ha a rendszer szolgáltatási csomagjának időtartama a végéhez közeledik vagy lejárt:

- Megjelenik egy értesítés a SupportAssist ablakban.
- Megjelenik egy értesítés a Windows Műveletközpontban.
- Megjelenik egy értesítő szalag a SupportAssist kezdőlapján.

Az értesítésben vagy értesítő szalagon elhelyezett linkekre kattintva a rendszer szolgáltatási csomagja megújítható vagy frissíthető. Ha tájékoztatást szeretne a SupportAssist ablakban megjelenő értesítésekről, lásd a következőt: [Értesítések a SupportAssist ablakban S módú Windows 10 rendszeren](#). Ha tájékoztatást szeretne a Windows Műveletközpontban megjelenő értesítésekről, lásd a következőt: [Értesítések a Windows Műveletközpontban S módú Windows 10 rendszeren](#).

Az alábbi táblázat a kezdőlapon megjelenített értesítő szalagokat ismerteti:

6. táblázat: Értesítő szalagok a SupportAssist kezdőlapján

Mikor jelenik meg az értesítő szalag?	Teendő
0–60 nappal a szolgáltatási csomag lejáratára előtt	A szolgáltatási csomag online megújításához kattintson a Megújítás hivatkozásra.
A szolgáltatási csomag lejárt, de még a megújítási időtartamon belül van	A szolgáltatási csomag online megújításához kattintson a Megújítás hivatkozásra.
A szolgáltatási csomag lejárt, de már nincs a megújítási időtartamon belül	A szolgáltatási csomag meghosszabbítása vagy frissítése érdekében kattintson a Forduljon a Dellhez hivatkozásra.

 **MEGJEGYZÉS:** Az online szolgáltatás-csomag-megújítási szolgáltatás csak az Amerikai Egyesült Államokban érhető el.

A SupportAssist értesítéseinek letiltása

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

Letilthatja, hogy a SupportAssist értesítéseket jelenítsen meg a rendszeren. A SupportAssist azonban akkor is megjeleníti a vizsgálatok során észlelt hardverproblémákkal kapcsolatos értesítéseket, ha letiltotta ezeket.

Lépések

1. Kattintson a SupportAssist ablak jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, utána pedig a **Beállítások**, majd az **Értesítések** lehetőségre.
2. Törölje a **Szeretnék értesítéseket kapni a számítógép hardveres problémáiról, a támogatási kérelmekről és más riasztásokról** jelölőnégyzet jelölését, és kattintson a **Mentés** gombra.
Megjelenik a **Kezdőlap**.

A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának eltávolítása

Előfeltételek

- A SupportAssist ablak nem lehet nyitva a rendszerben.
- Ne legyenek függőben levő SupportAssist-értesítések a Windows Műveletközpontban.

Lépések

1. Kattintson a **Start** gombra a programok menüjének megnyitásához.
2. Keresse meg és nyissa meg az **Alkalmazások és szolgáltatások** oldalt.
3. Kattintson a **SupportAssist** alkalmazásra, majd az **Eltávolítás** és még egyszer az **Eltávolítás** elemre.

Eredmények

A SupportAssist eltávolítása megtörtént.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha több felhasználó is telepítette a SupportAssist alkalmazást ugyanarra a rendszerre, a felhasználói felület és a háttérösszetevő eltávolítása csak akkor történik meg, ha minden felhasználó eltávolítja a SupportAssist alkalmazást.

A rendszer hardverének vizsgálata

A hardvervizsgálat futtatásával észlelhetők a rendszerén található hardverproblémák. Alapértelmezés szerint a SupportAssist havonta egyszer megvizsgálja a rendszert az esetleges hardverproblémák felderítése érdekében. A következő műveletek manuálisan is elvégezhetők a hardverproblémák azonosítása céljából:

- Egy adott hardverösszetevő vizsgálata
- Gyors hardvervizsgálat futtatása
- Terheléses teszt futtatása

MEGJEGYZÉS: Ha a SupportAssist alkalmazás kis méretű és a vizsgálat során problémát észlel, megjelenik egy értesítés a Hardvervizsgálat csempén. Az értesítés legfeljebb hét napig marad a csempén. Ha hét napon belül nem hoz létre támogatási kérelmet, az értesítés automatikusan eltűnik.

Bizonyos hardverproblémák esetén a probléma címe a csempék felett, az értesítés pedig a **Hardvervizsgálat** csempén jelenik meg. A csempén látható értesítés a probléma súlyosságától függ. A csempén megjelenített értesítések típusával kapcsolatos információkért lásd: [Hardvervizsgálat csempe értesítései](#).

Témák:

- [Egy adott hardvereszköz vizsgálata](#)
- [Gyors hardvervizsgálat futtatása](#)
- [Terheléses teszt futtatása](#)
- [Hardvervizsgálat csempe értesítései](#)

Egy adott hardvereszköz vizsgálata

Erről a feladatról

A rendszerbe telepített valamely hardvereszköz vizsgálata. A vizsgálat lefuttatásának lépései eltérőek lehetnek a kijelölt hardvereszköztől függően.

A következő lépések a merevlemez vizsgálatára vonatkoznak.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Kattintson az **Egy konkrét hardvereszközt szeretnék ellenőrizni** elemre.

Megjelenik a rendszerben elérhető hardverösszetevők listája.

MEGJEGYZÉS: A megjelenített hardverösszetevők listájának frissítéséhez kattintson **A hardvereszközök listájának frissítése** hivatkozásra.

3. A **Tárolóeszközök** menüben kattintson a **Merevlemez** elemre.
4. Jelölje ki a **Teszt futtatása** elemet.

Eredmények

- Ha a rendszer nem észlel problémát, a **Sikerült** állapot és a  jelenik meg.
- Ha a rendszer problémát észlel, de nem kell létrehozni támogatási kérelmet, a **Sikertelen** állapot és a  jelenik meg.
- Ha a rendszer problémát észlel, és támogatási kérelem létrehozása szükséges, megjelenik egy, a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren](#).

Gyors hardvervizsgálat futtatása

Erről a feladatról

Futtasson le egy gyors vizsgálatot rendszerén a hardverkomponensek – például a merevlemez, a processzor vagy a memóriamodul – problémáinak észlelése érdekében.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha nem rendelkezik rendszergazdai jogosultsággal a rendszeren, nem hozhat létre támogatási kérelmeket a vizsgálat során észlelt problémákhoz. Támogatási kérelem létrehozásához rendszergazdaként kell bejelentkeznie a rendszerre. A felhasználói fiók típusának megtekintésére vonatkozó útmutatásért lásd az operációs rendszer dokumentációját a Microsoft.com/support webhelyen.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Hardvervizsgálat** csempén kattintson a **Futtatás most** elemre.

Eredmények

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén.
- Ha a rendszer problémát észlel, és támogatási kérelem létrehozása szükséges, megjelenik egy, a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren](#).
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez nem kell támogatási kérelmet létrehozni, a csempék fölött megjelenik a probléma címe, valamint egy értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén.

Terheléses teszt futtatása

Erről a feladatról

A terheléses teszt segítségével felderítheti az összetevők, többek közt az alaplap, az optikai meghajtók, a kamera és a gyorsvizsgálatok során átvizsgált összetevők problémáit.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A terheléses tesztek során a képernyő fel-felvillanhat, és esetleg nem tudja majd használni a számítógépet.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Kattintson **Az egész számítógépre kiterjedő vizsgálatot szeretnék futtatni** elemre.
3. Kattintson az **Indítás** gombra.
Egy üzenet jelenik meg, amely arra kéri, hogy mentse a fájljait, és zárja be az összes alkalmazást.
4. Miután mentette a fájlokat és bezárta az alkalmazásokat, kattintson az **OK** gombra a teszt futtatásához.
A teszt során az éppen futtatott feladat neve megjelenik a csempék felett, a vizsgálat készülségi állapota pedig a **Hardvervizsgálat** csempén követhető.

Eredmények

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén.
- Ha a rendszer problémát észlel, és támogatási kérelem létrehozása szükséges, megjelenik egy, a probléma részleteit ismertető oldal. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren](#).
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez nem kell támogatási kérelmet létrehozni, a csempék fölött megjelenik a probléma címe, valamint egy értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén.

Hardvervizsgálat csempe értesítései

Az alábbi táblázat a **Hardvervizsgálat** csempén megjelenített, a rendszeren végzett gyors hardvervizsgálat vagy terheléses teszt során észlelt problémákkal kapcsolatos különböző állapot-értesítéseket ismerteti.

7. táblázat: Hardvervizsgálat csempe értesítései

Állapot ikon	Rendszer ikon	Állapot	Leírás
Nem jelenik meg ikon.		Normál	Nem észlelhető hardverprobléma.
		Figyelmeztetés	Hardverprobléma észlelhető egy részegységnél, ami nem a rendszermemória vagy merevlemez.
		Kritikus	Hardverprobléma észlelhető a rendszermemóriában vagy a merevlemezekenél.

Támogatási kérelmek létrehozása a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában

A SupportAssist proaktívan figyeli a rendszert, és észleli a hardverproblémákat. Ha a rendszeren probléma észlelhető, a SupportAssist segítségével támogatási kérelem hozható létre a Dell műszaki támogatása felé. A rendszerre vonatkozó szolgáltatási csomagtól függően a SupportAssist automatikusan is létrehozhat támogatási kérelmeket a problémához.

MEGJEGYZÉS: A támogatási kérelmek automatikus létrehozása lejárt jótállás esetén nem érhető el.

Témák:

- Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren
- Támogatási kérelmek manuális létrehozása a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában
- Probléma részletei oldal
- Probléma összegzése oldal
- Kiszállítható alkatrészek

Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren

Lépések

1. Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:

- Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Javítás most** lehetőségre a SupportAssist ablakban megjelenő értesítésben.
- Kattintson a **Hardverprobléma észlelve** értesítésre a Windows Műveletközpontban.

Megjelenik a Probléma részletei oldal.

MEGJEGYZÉS: XPS, Inspiron és Alienware rendszereken bizonyos régiókban – lejárt szolgáltatási csomag esetén – megjelenik egy hivatkozás, amely a hardverkomponens megvásárlásához vezet.

2. Kattintson a **Tovább** gombra.

- Ha még nem fogadta el a SupportAssist szerződési feltételeit, egy üzenet jelenik meg arról, hogy nem fogadta el a SupportAssist szerződési feltételeit. Kattintson az **Olvassa el a SupportAssist használati feltételeit** hivatkozására, fogadja el a szerződési feltételeket, kattintson a **Mentés** gombra, majd próbálja újra.
- Ha a SupportAssist nem tud kapcsolódni az internetre, megjelenik egy erre figyelmeztető üzenet. Ellenőrizze az internetkapcsolatát, és próbálkozzon újra.
- Ha nincs rendszergazdai jogosultsága a rendszerhez, és nincs létrehozva SupportAssist-profil, egy erre figyelmeztető üzenet jelenik meg. Be kell jelentkeznie rendszergazdaként és létre kell hoznia egy profilt, mielőtt újra próbálkozna.
- Ha rendelkezik rendszergazdai jogosultságokkal, de még nem hozott létre SupportAssist-profilt, megjelenik a Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldala. A folytatáshoz hozzon létre egy SupportAssist-profilt, és kattintson a **Befejezés** gombra.
- Ha már létrehozott egy SupportAssist-profilt, megjelennek a kapcsolattartási és szállítási adatai. Ha frissíteni szeretné a kapcsolattartási és szállítási adatait, kattintson a **Szerkesztés** lehetőségre, és végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson a **Befejezés** gombra.

MEGJEGYZÉS: Ha nem rendelkezik rendszergazdai jogosultsággal a rendszeren, nem szerkesztheti a kapcsolattartási adatokat és a szállítási címet

3. A probléma összegzési oldalán kattintson a **Kész** gombra.

MEGJEGYZÉS: A részleteket az Előzmények oldalon tekintheti meg, és a támogatási kérelem állapotát is ott követheti nyomon.

Megjelenik a kezdőlap.

MEGJEGYZÉS: A támogatási kérelem létrehozása után egy értesítés jelenik meg a támogatási kérelemről a SupportAssist ablakban az alkalmazás minden egyes megnyitásakor. Ha nem szeretné többször látni az értesítést, kattintson a **Soha ne emlékeztessen elemre**.

Támogatási kérelmek manuális létrehozása a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában

Erről a feladatról

A rendszerre vonatkozó szolgáltatási csomagtól függően manuálisan olyan problémákhoz is létrehozhat támogatási kérelmeket, amelyeket nem a SupportAssist észlelt. A SupportAssist különböző szolgáltatási csomagokban elérhető funkcióival kapcsolatos további tájékoztatásért lásd: [A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának főbb funkciói](#) és [a Dell szolgáltatási csomagok](#).

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. Kattintson a **Támogatási kérelem létrehozása** gombra.
 - Megjelenik a támogatási kérelem oldala.
 - Ha már látható egy hardverproblémára vonatkozó értesítés a kezdőlapen, a probléma részleteit ismertető oldal jelenik meg. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: [Támogatási kérelem létrehozása a SupportAssist által észlelt problémához S módú Windows 10 rendszeren](#).
 - Ha nincs rendszergazdai jogosultsága a rendszerhez, és nincs létrehozva SupportAssist-profil, egy erre figyelmeztető üzenet jelenik meg. Be kell jelentkeznie rendszergazdaként és létre kell hoznia egy profilt, mielőtt újra próbálkozna.
3. Ha a támogatási kérelem oldala látható:
 - a. A **Kategória kiválasztása** listában válassza ki a problémának megfelelő kategóriát.
 - b. Gépelje be a probléma leírását.
 - c. Kattintson a **Tovább** gombra.
 - Ha még nem fogadta el a SupportAssist szerződési feltételeit, egy üzenet jelenik meg arról, hogy nem fogadta el a SupportAssist szerződési feltételeit. Kattintson az **Olvassa el a SupportAssist használati feltételeit** hivatkozására, fogadja el a szerződési feltételeket, kattintson a **Mentés** gombra, majd próbálja újra.
 - Ha a SupportAssist nem tud kapcsolódni az internetre, megjelenik egy erre figyelmeztető üzenet. Ellenőrizze az internetkapcsolatát, és próbálkozzon újra.
 - Ha még nem hozott létre SupportAssist-profilt, megjelenik a Dell Fiókom **Bejelentkezés** oldala. A folytatáshoz hozzon létre egy SupportAssist-profilt, és kattintson a **Befejezés** gombra.
 - Ha már létrehozott egy SupportAssist-profilt, megjelennek a kapcsolattartási és szállítási adatai. Ha frissíteni szeretné a kapcsolattartási és szállítási adatait, kattintson a **Szerkesztés** lehetőségre, és végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson a **Befejezés** gombra.
4. A probléma összegzési oldalán kattintson a **Kész** gombra.

MEGJEGYZÉS: A részleteket az Előzmények oldalon tekintheti meg, és a támogatási kérelem állapotát is ott követheti nyomon.

Megjelenik a kezdőlap.

MEGJEGYZÉS: A támogatási kérelem létrehozása után egy értesítés jelenik meg a támogatási kérelemről a SupportAssist ablakban az alkalmazás minden egyes megnyitásakor. Ha nem szeretné többször látni az értesítést, kattintson a **Soha ne emlékeztessen elemre**.

Probléma részletei oldal

Az alábbi táblázat a problémák részleteit ismertető oldalon megjelenített információkat ismerteti.

8. táblázat: Probléma részletei oldal

Információ	Leírás
Szervizcímke	A rendszer egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus azonosító.
Garancia	A szolgáltatási csomag és a lejárat dátum.
Probléma	Információk a támogatási kérelem létrehozásának alapjául szolgáló problémáról.
Megoldás	A javasolt megoldás.
Helyszíni támogatást kérek  MEGJEGYZÉS: Ez a lehetőség csak bizonyos régiókban érhető el, és csak aktív Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport vagy ProSupport Plus szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszereken jelenik meg.	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy a Dell támogatási szakembere személyesen ellátogasson a helyszínre, és kicserélje az alkatrészt.

Probléma összegzése oldal

Az alábbi táblázat a problémát összegző oldalon megjelenített információkat ismerteti.

9. táblázat: Probléma összegzése oldal

Információ	Leírás
Szervizcímke	A rendszer egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus azonosító.
Garancia	A szolgáltatási csomag és a lejárat dátum.
Probléma	Információk a támogatási kérelem létrehozásának alapjául szolgáló problémáról.
Támogatási kérelem száma	A problémához tartozó támogatási kérelem száma.

Kiszállítható alkatrészek

Ha a SupportAssist problémát észlel a rendszeren, a Dell szolgáltatási csomagtól függően automatikusan kiszállíttathat Önnök egy cserealkatrészt.

Az alkatrészek, amelyek automatikusan kiszállításra kerülhetnek az alábbiak:

- Merevlemez
- Memóriamodul
- Optikai meghajtó
- Billentyűzet
- Egér
- Akkumulátor
- Videokártya

A hibaelhárítás áttekintése a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában

A **Hibaelhárítás** oldalon lévő hivatkozásokkal az esetleges hardverproblémák feltárása érdekében lehetősége van egy konkrét hardvereszköz vagy a teljes rendszer átvizsgálására. Az oldalon hivatkozásokat is talál, amelyeken keresztül oktatóvideókat nézhet meg az operációs rendszert, a rendszerhardvereket és -szoftvereket, valamint az internetkapcsolatot érintő hibák elhárításához.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha az alkalmazás hardverproblémát észlel, vagy hardverproblémára vonatkozó támogatási kérelmet hozott létre, a rendszerhardver átvizsgálására szolgáló hivatkozások le vannak tiltva.

Előzmények áttekintése a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában

Az **Előzmények** oldalon időrendi sorrendben láthatja az elmúlt 90 napban a SupportAssist által végzett tevékenységeket, valamint a releváns eseményeket. A felsorolt tevékenységek közé tartoznak a megjelenített értesítések, az elvégzett hardverellenőrzések, valamint a SupportAssist segítségével létrehozott támogatási kérések.

Alapértelmezésben az adott héten elvégzett tevékenységek adatai jelennek meg. Egy konkrét napra vagy egy teljes hónapra vonatkozóan is megtekintheti a részletes adatokat. Az egyes eseménytípusokba tartozó előzmények leválogatásához válassza ki a kívánt eseménytípust az **Előzmények nézetének kiválasztása** listában.

Támogatás kérése a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában

A **Támogatás kérése** oldalon megtalálható a rendszerhez elérhető súgók és támogatási lehetőségek listája. Ezek a lehetőségek eltérőek lehetnek a rendszerhez tartozó szolgáltatási csomagtól és az Ön régiójától függően. Lásd: [A SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatának főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#).

MEGJEGYZÉS: Az elérhető súgók és támogatási lehetőségek eléréséhez a számítógépnek aktív internetkapcsolattal kell rendelkeznie. Ha nincs internetkapcsolat, csak a Dell műszaki támogatás adott régióban használható telefonszámai láthatóak.

Az alábbi táblázat a **Támogatás kérése** oldalon megjelenő súgókat és támogatási funkciókat ismerteti:

10. táblázat: Támogatás kérése oldal

Funkció	Leírás
Szervizkereső	Írányítószám, város vagy állam alapján megkeresheti a Dell legközelebbi hivatalos szervizét, ahová beviszheti készülékét.
Telefon	A Dell műszaki támogatása az adott régiótól függően a feltüntetett telefonszámokon érhető el.
Kapcsolatfelvétel a közösségi médián keresztül	A Dell műszaki támogatása az adott régiótól függően egyes közösségi média-platformokon (például WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger vagy Line) is elérhető.
Fájlok elküldése a műszaki támogatás részére	A rendszerrel kapcsolatos problémát leíró fájlokat vagy a támogatási szakember által kért egyéb fájlokat küldhet a Dell műszaki támogatásnak. MEGJEGYZÉS: A küldhető fájl maximális mérete 4 MB lehet. A fájlok Dell műszaki támogatásnak való elküldésével kapcsolatos információkért lásd: Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak. A rendszeraktivitási naplófájl Dell műszaki támogatásnak való elküldésével kapcsolatos információkért lásd: Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak.
Támogatási kérelem létrehozása	Manuálisan is létrehozhat támogatási kérelmeket a hardver- és szoftverproblémákhoz. A támogatási kérelmek létrehozásával kapcsolatos utasításokért lásd: Támogatási kérelmek manuális létrehozása a SupportAssist S módú Windows 10 rendszeren futó változatában .
Felhasználói kézikönyv	Megtekintheti és letöltheti a rendszerhez rendelkezésre álló kézikönyveket.
Garanciális információk	Megtekintheti a rendszerre érvényes garancia részleteit.
Online eszközök és információk	A rendszeréhez rendelkezésre álló eszközökhöz, kiegészítő információkhoz és erőforrásokhoz férhet hozzá.
Szervizszerződések	Elérheti a régióban érvényes Dell szolgáltatási csomagok webhelyét.
Közösségi támogatási fórumok	Elérheti a SupportAssist-fórumon tárgyalt témaköröket.
Hardverjavítási szolgáltatás	Szükség esetén vegye fel a kapcsolatot a hardverjavító szakértővel.

Témák:

- [Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak](#)

Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak

Erről a feladatról

Elküldheti a rendszerrel kapcsolatos problémát leíró fájlokat vagy a támogatási szakember által kért egyéb fájlokat. A fájlok formátuma a következő lehet:

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

 **MEGJEGYZÉS:** A küldhető fájl maximális mérete 4 MB lehet.

 **MEGJEGYZÉS:** Naponta legfeljebb három fájlt küldhet el. Ha több fájlt szeretne küldeni, tömörítse a fájlokat .zip formátumba, és a .zip fájlt küldje el.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A jobb oldali panelen kattintson a **Fájlok feltöltése** elemre.
3. A felugró ablakban kattintson a **Tallózás** elemre, jelölje ki a szükséges fájlt, majd kattintson a **Feltöltés** elemre.

Eredmények

A fájl elküldése után megjelenik egy  ikon és **A fájl feltöltése sikeresen befejeződött** üzenet.

Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak

Erről a feladatról

Csak a rendszeraktivitási naplófájlok elküldése a Dell műszaki támogatásnak, amikor a Dell műszaki támogatási szakembere erre kéri Önt.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A jobb oldali panelen kattintson a **Naplófájl feltöltése** elemre.

Eredmények

A fájl elküldése után megjelenik egy  ikon és **A fájl feltöltése sikeresen befejeződött** üzenet.

Gyakran ismételt kérdések

1. Hogyan ellenőrizhetem, hogy a SupportAssist telepítve van-e a rendszeren?

A SupportAssist telepítésének ellenőrzéséhez kövesse az alábbi lépéseket:

- Kattintson a **Start** gombra a programok menüjének megnyitásához.
- Keresse meg és nyissa meg az **Alkalmazások és szolgáltatások** oldalt.
- Ellenőrizze, hogy a programok listájában megtalálható-e a **SupportAssist**.

2. Hogyan módosíthatom kapcsolattartási és szállítási adataimat?

A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítésének lépéseivel kapcsolatban lásd: [A kapcsolattartási és szállítási adatok frissítése](#).

3. Véletlenül töröltem egy hibával kapcsolatos értesítést. Hogyan és honnan tudom visszakapni az értesítést, és megnézni a hibával kapcsolatos részleteket?

Ha megszakít egy értesítést, akkor az hat óra múlva, illetve a rendszer újraindítása után ismét meg fog jelenni.

4. Módosíthatom a kapcsolattartási és szállítási adataimat a támogatási kérelmek létrehozásakor?

Igen, a kapcsolattartási és szállítási adatait módosíthatja a támogatási kérelmek létrehozásakor.

5. Miért kell megadnom a szállítási adataimat nem kiszállítható alkatrészrel kapcsolatos probléma bejelentésekor?

Ha az elemzést követően hardverprobléma lett azonosítva a problémát kiváltó okként, a cserealkatrészt a megadott szállítási címre küldjük Önnek. Ha egy SupportAssist-profil létrehozásakor megadta a szállítási címét, akkor azt a rendszer automatikusan lekéri, mielőtt bejelentene egy problémát.

6. Mely nyelveket támogatja a SupportAssist felhasználói felülete?

A SupportAssist felhasználói felülete 25 nyelvet támogat. A támogatott nyelvek a következők: arab, egyszerűsített kínai, hagyományos kínai, cseh, dán, holland, angol, finn, francia, francia (kanadai), német, görög, héber, magyar, olasz, japán, koreai, norvég, lengyel, portugál (brazíliai), portugál (ibériai), orosz, spanyol, svéd és török. A nyelv beállításával kapcsolatos információkért lásd: [A nyelv beállításának módosítása](#).

7. A SupportAssist megnyitása nagyon sokáig tart. Mit tegyek?

Ha a SupportAssist nagyon lassan nyílik meg, indítsa újra a SupportAssist szolgáltatást az alábbi lépéseket követve:

- Kattintson a **Start** gombra a programok menüjének megnyitásához.
- Nyissa meg a **Szolgáltatások** alkalmazást.
- A jobb oldali panelen kattintson a **Dell SupportAssist** elemre.
- A bal oldali panelen kattintson a **Leállítás**, majd az **Újraindítás** elemre.

8. A rendszeremen hardverprobléma lépett fel. Miért nem észlelte ezt a SupportAssist?

Ha a program nem észlelt hardverproblémát, ellenőrizze az alábbi lépéseket követve, hogy futnak-e a rendszeren a SupportAssist-szolgáltatások:

- Kattintson a **Start** gombra a programok menüjének megnyitásához.
- Nyissa meg a **Szolgáltatások** alkalmazást.
- Ellenőrizze, hogy a következő szolgáltatások állapotánál a **Fut** állapot jelenik-e meg:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell SupportAssist Install Manager**

9. Amikor a kurzort a szervizcímke vagy a rendszer modellszáma fölé viszem, az Ismeretlen garancia üzenet jelenik meg. Miért?

Az **Ismeretlen garancia** üzenet az alábbi okok miatt jelenhet meg:

- A SupportAssist nem csatlakozik az internethez.
- Ha az Ön rendszere proxyszerveren keresztül kapcsolódik az internethez, ellenőrizze, hogy konfigurálta-e a proxy beállításait a SupportAssist alkalmazásban. Lásd: [Internetbeállítások konfigurálása](#).

10. Az S módú Windows 10 rendszerről Windows 10 Pro rendszerre váltottam. Újra kell telepítenem a SupportAssist alkalmazást?

Nem, a SupportAssist alkalmazást nem kell újratelepíteni. Amikor az S módú Windows 10 rendszerről Windows 10 Pro rendszerre vált, a rendszer automatikusan eltávolítja a SupportAssist S módú Windows 10 rendszerhez készült változatát, és telepíti a SupportAssist normál változatát. Az összes információ mentése megtörténik, köztük a támogatási kérelmek, a kapcsolattartási és szállítási címek és a beállítások is.

A rendszeren telepített normál SupportAssist-változat használatával kapcsolatban lásd a *Dell SupportAssist otthoni számítógépekhez készült változatának felhasználói kézikönyvét* a www.dell.com/serviceabilitytools webhelyen.