

가정용 PC를 위한 SupportAssist

Windows 10 S 모드용 사용자 가이드

참고, 주의 및 경고

 **노트:** 참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

 **주의:** 주의사항은 하드웨어의 손상 또는 데이터 유실 위험을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

 **경고:** 경고는 재산 손실, 신체적 상해 또는 사망 위험이 있음을 알려줍니다.

© 2019 – 2020 Dell Inc. 또는 자회사. 저작권 본사 소유. Dell, EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 그 자회사의 상표입니다. 다른 상표는 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.

1 소개	5
Windows 10 S 모드용 SupportAssist의 주요 기능	5
이 릴리스의 새로운 기능	5
Windows 10 S 모드용 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획	5
추가 자료	6
2 Windows 10 S 모드용 SupportAssist 시작	7
최소 시스템 요구 사항	7
언어 설정 변경	8
SupportAssist 프로필 생성	8
새 Dell 내 계정 생성	9
소셜 미디어 계정으로 로그인	9
연락처 및 배송 정보 업데이트	9
다른 SupportAssist 프로필 사용	9
시스템 상세 정보	10
인터넷 설정 구성	10
예약된 스캔	11
하드웨어 스캔 예약	11
Windows 10 S 모드에 대한 SupportAssist 알림	11
Windows 10 S 모드용 SupportAssist 창의 알림	11
Windows 10 S 모드에 대한 Windows 알림 센터의 알림	12
SupportAssist 홈 페이지의 배너	12
SupportAssist 알림 비활성화	13
Windows 10 S 모드용 SupportAssist 제거	13
3 시스템 하드웨어 스캐닝	14
특정 하드웨어 구성 요소 스캔	14
빠른 하드웨어 스캔 실행	14
스트레스 테스트 실행	15
하드웨어 스캔 타일 알림	15
4 Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 요청 생성	17
Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성	17
Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 요청을 수동으로 생성	18
문제 상세 정보 페이지	18
문제 요약 페이지	19
발송 가능한 부품	19
5 Windows 10 S 모드용 SupportAssist의 문제 해결 개요	20
6 Windows 10 S 모드용 SupportAssist의 기록 개요	21
7 Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 받기	22
Dell 기술 지원 부서에 파일 전송	22

Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송.....	23
8 FAQ.....	24

소개

SupportAssist는 시스템상의 하드웨어 문제를 사전 예방적으로 미리 식별하여 Dell의 지원을 자동화합니다. 또한 SupportAssist는 Dell 기술 지원의 개입 프로세스를 자동화합니다. Dell 서비스 계획 유형에 따라 SupportAssist는 감지되는 하드웨어 문제에 대한 지원 요청 생성도 자동화합니다. 각 서비스 계획에 대한 SupportAssist 기능에 대한 정보는 [Windows 10 S 모드용 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획](#)을 참조하십시오.

SupportAssist는 필수 시스템 정보를 수집하여 Dell 기술 지원에 안전하게 전송합니다. 수집된 정보 덕분에 Dell은 효율적으로 향상되고 가속화된 지원 경험을 제공할 수 있습니다.

이 문서에서는 Windows 10 S 모드를 실행하는 시스템에서의 SupportAssist 사용 관련 정보를 제공합니다. 다른 버전의 Windows 운영 체제를 실행하는 시스템에서의 SupportAssist 설치 및 사용 관련 정보는 [가정용 PC를 위한 SupportAssist 사용자 가이드](#)를 참조하십시오(www.dell.com/serviceabilitytools).

주제:

- Windows 10 S 모드용 SupportAssist의 주요 기능
- 이 릴리스의 새로운 기능
- Windows 10 S 모드용 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획
- 추가 자료

Windows 10 S 모드용 SupportAssist의 주요 기능

- 문제를 사전 예방적으로 미리 감지하고 알립니다.
- 문제를 식별하기 위해 시스템 하드웨어를 수동 또는 자동으로 스캐닝합니다.
- 시스템에서 감지된 하드웨어 문제에 대해 지원 요청을 자동 생성합니다.
- 시스템의 문제에 대해 지원 요청을 수동으로 생성합니다.
- Dell 기술 지원에 수동으로 파일을 전송합니다.

① **노트:** 시스템에서 사용 가능한 SupportAssist 기능은 시스템의 Dell 서비스 계획에 따라 다릅니다.

이 릴리스의 새로운 기능

보안 및 버그 수정

Windows 10 S 모드용 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획

SupportAssist는 시스템에서 발생할 수 있는 하드웨어 문제를 사전 예방적으로 미리 감지하고 사용자에게 알려줍니다. Dell 서비스 계획에 따라 SupportAssist가 Dell 기술 지원의 개입을 자동화 및 간소화합니다.

다음 표에는 Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support Plus 서비스 계획이 활성화된 Windows 10 S 모드를 실행하는 시스템에서 사용 가능한 SupportAssist 기능이 요약되어 있습니다.

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획 유형

SupportAssist 기능	설명	Dell 서비스 계획				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
하드웨어 스캔 예약	SupportAssist가 시스템을 자동으로 스캐닝하여 하드웨어 문제를 감지해야 하는 빈도를 예약합니다.	✓	✓	✓	✓	✓

SupportAssist 기능	설명	Dell 서비스 계획				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
하드웨어 문제 감지 시 부품 자체 발송	보증되는 부품에 관한 문제가 감지되면 교체 부품을 발송할 수 있도록 배송 주소를 확인하라는 메시지가 표시됩니다.	✗	✓	✓	✓	✓
자가 교체 부품을 교체하기 위한 현장지원 요청 ¹	현재 위치에서 자가 교체 가능 부품을 교체하려면 서비스 기사 방문을 요청하십시오.	✗	✓	✓	✓	✓
지원 요청 자동 생성	자동 스캐닝 중에 문제가 감지되면 지원 요청이 자동으로 생성되고 Dell 기술 지원 에이전트가 연락해 솔루션에 대한 정보를 제공합니다.	✗	✓	✓	✓	✓
지원 요청 수동 생성	SupportAssist가 감지하지 못한 문제가 있다고 간주하는 경우 지원 요청을 수동으로 생성할 수 있습니다.	✗	✓	✓	✓	✓
장애를 예방하기 위한 사전 문제 감지 및 지원 요청 생성 ²	부품에 문제가 발생할 가능성이 있는 경우 경고가 전송됩니다. SupportAssist가 지원 요청을 열고 Dell 기술 지원 에이전트가 연락해 교체 부품을 배송합니다.	✗	✗	✗	✓	✓
원하는 연락 시간 지정 ³	원하는 연락 시간을 지정합니다. Dell 기술 지원 에이전트가 지정된 시간에만 연락합니다.	✗	✓	✗	✗	✓

1 자체 교체 가능 부품 교체에 대한 현장지원은 특정 지역에서만 가능합니다.

2 사전 분석 장애 감지에는 하드 드라이브, 솔리드 스테이트 드라이브, 배터리, 열 및 데스크탑 팬이 포함됩니다.

3 원하는 연락 시간은 미국 또는 캐나다에 위치한 고객이 지정할 수 있습니다.

추가 자료

- [Dell SupportAssist 커뮤니티](#)는 SupportAssist의 기능과 특징, 블로그, FAQ 및 기타 기술 문서에 대한 정보를 제공합니다.

Windows 10 S 모드용 SupportAssist 시작

SupportAssist는 시스템에 미리 설치되어 있습니다. 애플리케이션을 통해 SupportAssist를 찾아 열 수 있습니다. 이 섹션에 있는 지침에 따라 SupportAssist 프로필을 생성하고 SupportAssist 설정을 구성하십시오.

주제:

- 최소 시스템 요구 사항
- 언어 설정 변경
- SupportAssist 프로필 생성
- 연락처 및 배송 정보 업데이트
- 다른 SupportAssist 프로필 사용
- 시스템 상세 정보
- 인터넷 설정 구성
- 예약된 스캔
- Windows 10 S 모드에 대한 SupportAssist 알림
- Windows 10 S 모드용 SupportAssist 제거

최소 시스템 요구 사항

다음 표에는 Windows 10 S 모드를 실행하는 시스템에서 SupportAssist를 사용하기 위한 최소 시스템 요구 사항이 나와 있습니다.

표 2. 최소 시스템 요구 사항

특징	요구 사항
소프트웨어	Microsoft .NET Framework 4.5
웹 브라우저	Microsoft Edge
하드웨어	<ul style="list-style-type: none"> · 메모리(RAM): 2GB · 하드 드라이브 사용 가능 공간: 1GB
네트워크	인터넷 연결
포트	<ul style="list-style-type: none"> · 5700: SupportAssist 사용자 인터페이스 열기용 · 9012: Dell SupportAssist 서비스와 커뮤니케이션용 <p>시스템은 다음 위치에 연결 가능해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> · https://apidp.dell.com · https://fuslite.dell.com · https://cs-is.dell.com · https://techdirect.dell.com/ · https://api.dell.com · https://downloads.dell.com · www.dell.com · http://content.dellsupportcenter.com
시스템 설정	Windows 업데이트 페이지 및 Microsoft Store의 자동 업데이트 활성화
디스플레이 해상도	1200 x 720

언어 설정 변경

이 작업 정보

SupportAssist는 25개 언어를 지원합니다. 기본적으로 SupportAssist는 운영 체제와 동일한 언어로 설정됩니다. 원하는 대로 언어를 변경할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 위 모서리의 설정 아이콘을 클릭하고 **언어 선택**을 클릭합니다. 언어 목록이 표시됩니다.
2. 원하는 언어를 클릭합니다.
3. 선택한 언어로 SupportAssist를 다시 시작하려면 **예**를 클릭합니다.
SupportAssist가 선택한 언어로 다시 시작되고 ✓이 선택한 언어 옆에 표시됩니다.

SupportAssist 프로필 생성

전제조건

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

Dell 내 계정 또는 소셜 미디어 계정을 사용하여 SupportAssist 프로필을 생성할 수 있습니다. SupportAssist 프로필을 생성하면 시스템 서비스 계획에 맞는 자동화된 지원 기능을 받을 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 위 모서리의 **프로필**을 클릭하고 **프로필 작성**을 클릭합니다.
 - SupportAssist 약관에 동의하지 않았다면 SupportAssist 약관에 동의하지 않았다는 메시지가 표시됩니다. **SupportAssist 약관 읽기** 링크를 클릭하고 약관에 동의한 다음, **저장**을 클릭하고 다시 시도합니다.
 - SupportAssist가 인터넷에 연결할 수 없는 경우 적절한 메시지가 표시됩니다. 오류 메시지 아래 표시되는 문제 해결 링크를 클릭하여 문제를 해결하고 다시 시도할 수 있습니다.
2. Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - Dell 내 계정이 이미 있는 경우 Dell 내 계정 자격 증명을 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
 - Dell 내 계정이 없는 경우 로그인할 계정을 생성합니다. 계정을 생성하는 방법에 대한 지침은 **새 Dell 내 계정 생성**을 참조하십시오.
 - 소셜 미디어 계정으로 로그인합니다. 소셜 미디어 계정을 사용하는 방법에 대한 지침은 **소셜 미디어 계정으로 로그인**을 참조하십시오.
3. **연락처 및 배송 주소** 페이지에서 연락처 정보 및 배송 세부 정보를 입력합니다.
4. 원하는 연락 방법 및 원하는 연락 시간을 선택합니다.
 - ① **노트:** 원하는 연락 시간은 미국 또는 캐나다에서 **Premium Support** 또는 **Premium Support Plus** 서비스 계획이 활성화된 시스템에만 적용됩니다.
5. 보조 연락처를 추가하려면 **보조 연락처 추가**를 선택하고 세부 정보를 입력합니다.
6. SupportAssist에서 지원 요청을 자동으로 생성하지 않으려면 **지원 요청 자동 생성**을 선택 취소합니다.
 - ① **노트:** 자동 지원 요청 생성 기능은 **ProSupport**, **ProSupport Plus**, **Premium Support** 또는 **Premium Support Plus** 서비스 계획이 활성화된 시스템에서만 활성화되어 있고, 이를 사용할 수 있습니다.
7. **완료**를 클릭합니다.
 - 배송 세부 정보가 올바르지 않은 경우 세부 정보를 업데이트할 수 있도록 메시지가 표시됩니다. **업데이트 후 마침**을 클릭하여 세부 정보를 업데이트합니다.
 - 배송 세부 정보가 올바른 경우, SupportAssist 사용자 인터페이스의 오른쪽 위 모서리에 이름과 성이 표시됩니다.

새 Dell 내 계정 생성

전제조건

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

단계

1. Dell 내 계정 로그인 페이지의 **계정 생성** 섹션에서 해당 필드에 이름, 성, 이메일 주소 및 암호를 입력합니다.
① | 노트: 암호는 8~20자리여야 하며, 1개의 대문자, 1개의 소문자, 1개의 숫자를 포함해야 합니다.
2. 암호를 다시 입력합니다.
3. **계정 생성**을 클릭합니다.
새 Dell 내 계정이 생성되고 SupportAssist에 로그인합니다.

소셜 미디어 계정으로 로그인

전제조건

- 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- 다음 소셜 미디어 플랫폼에서 사용하는 유효한 계정이 있어야 합니다.
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

단계

1. Dell 내 계정 로그인 페이지에서 원하는 소셜 미디어 아이콘을 클릭합니다.
2. 해당 소셜 미디어 로그인 페이지에서 알맞은 필드에 사용자 이름 또는 이메일 주소와 암호를 입력합니다.
3. **로그인**을 클릭합니다.
소셜 미디어 계정에 로그인하기 위해 입력한 자격 증명으로 새 Dell 내 계정이 생성됩니다.

연락처 및 배송 정보 업데이트

전제조건

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist 프로필을 생성한 후에는 연락처 및 배송 정보를 업데이트합니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 **사용자 이름**을 클릭하고 **프로필 세부정보**를 클릭합니다.
연락처 및 배송 주소 페이지가 표시됩니다.
2. 필요한 상세 정보를 업데이트하고 **완료**를 클릭합니다.
 - 배송 세부 정보가 올바르지 않은 경우 세부 정보를 업데이트할 수 있도록 메시지가 표시됩니다. **업데이트 후 마침**을 클릭하여 세부 정보를 업데이트합니다.
 - 배송 세부 정보가 올바른 경우 **홈** 페이지가 표시됩니다.

다른 SupportAssist 프로필 사용

전제조건

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

현재의 프로필을 비활성화하고 다른 프로필로 SupportAssist에 로그인합니다. 다른 프로필로 로그인하면 이전 프로필의 연락처 및 배송 주소 상세 정보에 액세스할 수 없습니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 **사용자 이름**을 클릭하고 **다른 프로필 사용**을 클릭합니다.
2. **계속**을 클릭합니다.

① | 노트: 계속을 클릭하면 SupportAssist가 현재 프로필을 비활성화하고 저장된 연락처 정보 및 배송 세부 정보에 대한 액세스를 제거합니다.

홈 페이지가 표시되고 프로필을 생성하기 위한 링크가 SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리에 표시됩니다. 프로필 생성에 대한 지침은 [SupportAssist 프로필 생성](#)을 참조하십시오.

시스템 상세 정보

SupportAssist 창에 표시된 시스템 모델 또는 서비스 태그를 가리키면 시스템 이미지와 해당 상세 정보가 표시됩니다. 다음 표는 표시된 시스템 상세 정보를 설명합니다.

표 3. 시스템 상세 정보

필드	설명
시스템 모델	해당 시스템 모델입니다. (예: Latitude E7440)
서비스 계획 유형	Dell 서비스 계획 유형 및 해당 만료 날짜입니다. ① 노트: 서비스 계획 유형이 만료되면 서비스 계획 유형 및 만료 날짜가 빨간색으로 표시됩니다.
서비스 태그	시스템의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
특급 서비스 코드	숫자 순서는 자동 전화 도움말에 사용될 수 있습니다. 예: 987-674-723-2.
메모리	시스템에 설치되어 있는 RAM입니다. 예: 16GB.
프로세서	시스템에 설치되어 있는 프로세서 유형입니다. 예: Intel Core i5 6200U.
운영 체제	시스템에 설치되어 있는 운영 체제입니다. 예: Microsoft Windows 10 Pro.

인터넷 설정 구성

전제조건

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist를 인터넷에 연결할 수 있는 방법을 선택합니다. SupportAssist의 자동화된 지원 기능을 이용하려면 활성 인터넷 연결에 시스템을 연결해야 합니다.

단계

1. SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 상단 모서리의 설정 아이콘을 클릭하고 **설정**을 클릭한 다음 **인터넷**을 클릭합니다.
2. SupportAssist에서 인터넷에 직접 연결하려는 경우 **직접 연결**을 선택합니다.
3. 프록시 네트워크를 사용하여 SupportAssist를 인터넷에 연결하려면 다음을 수행합니다.

- a) **프록시를 사용하여 연결**을 선택합니다.
프록시 설정 필드가 표시됩니다.
- b) 주소, 포트 번호, 사용자 이름 및 암호 세부 정보를 입력합니다.

① | 노트: 포트 번호에는 최대 5자리 숫자를 입력할 수 있습니다.

- 저장을 클릭합니다.
홈 페이지가 표시됩니다.

예약된 스캔

기본적으로 SupportAssist는 시스템을 한 달에 한 번 스캐닝하여 하드웨어 문제를 감지합니다. 필요한 경우 한 주에 한 번 스캐닝을 실행하도록 SupportAssist를 구성할 수 있습니다.

- ① 노트:** SupportAssist는 시스템이 전원 콘센트에 연결되어 있고 예약된 스캐닝이 시작될 때 시스템이 사용 중이 아닐 경우에만 스캐닝을 수행합니다.
- ① 노트:** 하드웨어 문제에 대한 알림이 이미 표시되어 있으면 SupportAssist가 스캐닝을 수행하지 않습니다.

SupportAssist가 스캐닝을 수행하기 전에 프롬프트가 표시됩니다. SupportAssist이 스캔을 하지 않도록 하려면 **나중에 실행**을 클릭해 스캔을 연기할 수 있습니다. 스캔을 연기하면 SupportAssist가 24시간 후에 스캔을 수행합니다. 예약은 3회까지만 연기할 수 있습니다. 스캔을 세 번 연기하면 SupportAssist가 다음 예약된 시간에 스캔을 자동으로 실행합니다.

하드웨어 스캔 예약

전제조건

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

하드웨어 문제에 대해 SupportAssist가 시스템을 스캐닝할 희망 시간, 빈도 및 날짜를 선택합니다.

단계

- SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 위 모서리의 설정 아이콘을 클릭하고 **설정**을 클릭한 다음 **스캐닝 예약**을 클릭합니다.
- 자동 시스템 스캐닝을 활성화합니다.
- 스캐닝을 실행하려는 시간, 빈도 및 날짜를 선택합니다.
다음에 예약된 스캔 날짜가 표시됩니다.
- 저장**을 클릭합니다.
Home 페이지가 표시됩니다.

Windows 10 S 모드에 대한 SupportAssist 알림

기본적으로 SupportAssist는 하드웨어 문제, 진행 중인 지원 요청, 보증 상태에 대한 알림을 표시합니다.

Windows 10 S 모드용 SupportAssist 창의 알림

다음 표는 SupportAssist 창에 표시되는 알림을 요약해서 제공합니다.

표 4. SupportAssist 창의 알림

알림이 표시되는 시점	조치
SupportAssist 프로필이 생성되지 않았을 경우	<ul style="list-style-type: none"> 프로필 작성을 클릭해 SupportAssist 프로필을 생성합니다. 프로필 생성에 대한 지침은 SupportAssist 프로필 생성을 참조하십시오. 나중에 알림을 클릭하면 24시간 후에 SupportAssist 창을 다시 열었을 때 알림을 확인할 수 있습니다. 알리지 않음을 클릭하면 SupportAssist에서 알림을 다시 표시하지 않습니다.
Dell 기술 지원 부서에서 시스템상에 감지된 문제에 대해 생성된 지원 요청을 해결하는 중일 경우	<ul style="list-style-type: none"> 확인을 클릭하면 알림이 일시적으로 숨겨집니다. SupportAssist가 해당 알림을 24시간 후에 다시 표시합니다.

알림이 표시되는 시점	조치
	· 알리지 않음 을 클릭하면 SupportAssist에서 알림을 다시 표시하지 않습니다.
하드웨어 문제가 감지된 경우	· 지금 수정 을 클릭하여 문제의 상세 정보를 확인하고 지원 요청을 생성합니다.
시스템의 서비스 계획이 만료되었거나 만료될 예정입니다.	· 갱신 을 클릭하여 시스템 서비스 계획을 갱신합니다. · 나중에 알림 을 클릭하면 24시간 후에 SupportAssist를 다시 열었을 때 알림을 확인할 수 있습니다. · 알리지 않음 을 클릭하면 SupportAssist에서 알림을 다시 표시하지 않습니다.
시스템 서비스 계획을 갱신했습니다.	알림을 숨기려면 확인 을 클릭합니다.

Windows 10 S 모드에 대한 Windows 알림 센터의 알림

다음 표는 Windows 알림 센터에 표시되는 여러 가지 알림 유형을 요약해서 제공합니다.

표 5. Windows 알림 센터 알림

알림이 표시되는 시점	조치
자동 스캔 중에 감지된 하드웨어 문제에 대해 지원 요청을 생성해야 할 경우	알림을 클릭하여 문제 세부 정보 페이지를 확인합니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성 을 참조하십시오.
자동 스캔 중에 감지된 하드웨어 문제에 대해 지원 요청이 자동으로 생성된 경우	조치를 취할 필요가 없습니다.
SupportAssist 백 엔드 구성 요소가 설치되었으며 SupportAssist의 사용 준비를 마친 경우	백 엔드 구성 요소가 설치되었을 때 SupportAssist 창을 닫은 경우, 해당 알림을 클릭하여 SupportAssist를 엽니다.
시스템의 서비스 계획이 만료되었거나 만료될 예정입니다.	알림을 클릭하여 SupportAssist를 엽니다. 서비스 계획을 갱신하는 링크가 SupportAssist 사용자 인터페이스에 표시됩니다.

SupportAssist 홈 페이지의 배너

시스템 서비스 계획 만료가 가까워졌거나 만료된 경우:

- SupportAssist 창에 알림이 표시됩니다.
- Windows 알림 센터에 알림이 표시됩니다.
- 배너는 SupportAssist 홈 페이지에 표시됩니다.

알림 또는 배너에서 제공하는 링크를 사용하여 서비스 계획을 갱신하거나 업그레이드할 수 있습니다. SupportAssist 창에 표시되는 알림에 대한 자세한 내용은 [Windows 10 S 모드용 SupportAssist 창의 알림](#)을 참조하십시오. Windows 알림 센터에 표시되는 알림에 대한 자세한 내용은 [Windows 10 S 모드에 대한 Windows 알림 센터의 알림](#)을 참조하십시오.

다음 표에서는 홈 페이지에 표시되는 배너에 대해 설명합니다.

표 6. SupportAssist 홈 페이지의 배너

배너가 표시되는 시점	조치
서비스 계획 만료 전 0일 ~ 60일	갱신 을 클릭하여 서비스 계획을 온라인으로 갱신합니다.
서비스 계획이 만료되었지만 갱신 가능 기간 내인 경우	갱신 을 클릭하여 서비스 계획을 온라인으로 갱신합니다.
서비스 계획이 만료되었고 갱신 가능 기간이 지난 경우	Dell 문의 를 클릭하여 서비스 계획을 업그레이드하거나 확장합니다.

 **노트:** 온라인 갱신 기능은 미국 내 시스템에만 제공됩니다.

SupportAssist 알림 비활성화

전제조건

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist가 시스템에 알림을 표시하지 못하도록 비활성화합니다. 그러나 알림을 비활성화해도 SupportAssist가 스캐닝 중 감지한 하드웨어 문제에 대한 알림은 표시합니다.

단계

1. SupportAssist 창 오른쪽 위 모서리의 설정 아이콘을 클릭하고 **설정**을 클릭한 후 **알림**을 클릭합니다.
2. **하드웨어 문제, 소프트웨어 요청 및 내 PC와 관련된 기타 알림**을 수신하겠습니다 확인란을 선택 취소하고 **저장**을 클릭합니다. Home 페이지가 표시됩니다.

Windows 10 S 모드용 SupportAssist 제거

전제조건

- 시스템에 SupportAssist 창이 열려 있어서는 안 됩니다.
- Windows 알림 센터에 보류 중인 SupportAssist 알림이 있어서는 안 됩니다.

단계

1. **시작**을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
2. **앱 및 기능** 페이지를 검색해서 엽니다.
3. **SupportAssist**를 클릭하고 **제거**를 클릭한 후 **제거**를 다시 클릭합니다.

결과

SupportAssist가 제거됩니다.

- ① 노트:** 다수의 사용자가 동일한 시스템에 SupportAssist를 설치한 경우, 모든 사용자가 SupportAssist를 제거해야지만 사용자 인터페이스와 백 엔드 구성 요소가 제거됩니다.

시스템 하드웨어 스캐닝

하드웨어 스캔으로 시스템상의 하드웨어 문제를 감지할 수 있습니다. 기본적으로 SupportAssist는 시스템을 한 달에 한 번 스캐닝하여 하드웨어 문제를 감지합니다. 하드웨어 문제를 식별하기 위해 다음 작업을 수동으로 수행할 수도 있습니다.

- 특정 하드웨어 구성 요소 스캔
- 빠른 하드웨어 스캔 실행
- 스트레스 테스트 실행

① 노트: SupportAssist를 최소화한 상태에서 스캔 중 문제가 감지되면 하드웨어 스캔 타일에 알림이 표시됩니다. 알림은 최대 7일 동안 타일에 표시됩니다. 7일 내에 문제에 대한 지원 요청을 생성하지 않으면 알림이 자동으로 제거됩니다.

어떤 하드웨어 문제는 타일 위에 문제 타일이 표시되고 알림이 하드웨어 스캔 타일에 표시됩니다. 타일에 표시되는 알림은 문제의 심각도에 따라 달라집니다. 타일에 표시되는 알림 유형에 대한 정보는 [하드웨어 스캔 타일 알림](#) 페이지를 참조하십시오.

주제:

- [특정 하드웨어 구성 요소 스캔](#)
- [빠른 하드웨어 스캔 실행](#)
- [스트레스 테스트 실행](#)
- [하드웨어 스캔 타일 알림](#)

특정 하드웨어 구성 요소 스캔

이 작업 정보

시스템에 설치되어 있는 특정 하드웨어 구성 요소를 스캐닝합니다. 선택한 하드웨어 구성 요소에 따라 스캔 실행 단계가 달라질 수 있습니다.

다음은 하드 드라이브 스캔에 사용할 수 있는 단계입니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
2. **특정 하드웨어를 검사하고 싶습니다**를 클릭합니다.
시스템에서 사용할 수 있는 하드웨어 구성 요소 목록이 표시됩니다.
① 노트: 시스템 하드웨어 목록 새로고침 링크를 클릭해 표시된 하드웨어 구성 요소 목록을 업데이트할 수 있습니다.
3. **스토리지 디바이스에서 하드 드라이브**를 클릭합니다.
4. 검사 유형을 선택하고 **테스트 실행**을 클릭합니다.

결과

- 문제가 감지되지 않으면 **통과** 상태 및  이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성하지 않아도 되는 경우 **Failed** 상태 및  이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성](#)을 참조하십시오.

빠른 하드웨어 스캔 실행

이 작업 정보

시스템에서 빠른 스캐닝을 실행하여 하드웨어 구성 요소(예: 하드 드라이브, 프로세서, 메모리 모듈 등)의 문제를 감지합니다.

① 노트: 시스템에 대한 관리자 권한이 없으면 스캔 중 감지된 문제에 대한 지원 요청을 생성할 수 없습니다. 지원 요청을 생성하려면, 관리자로 시스템에 로그인해야 합니다. 사용자 계정 유형을 확인하는 방법에 대한 지침은 Microsoft.com/support의 운영 체제 문서 자료를 참조하십시오.

단계

1. SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
2. **하드웨어 스캔** 타일에서 **지금 실행**을 클릭합니다.

결과

- 문제가 감지되지 않으면, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 경우 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성](#)을 참조하십시오.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 제목이 표시되고 **하드웨어 스캐닝** 타일에 알림이 표시됩니다.

스트레스 테스트 실행

이 작업 정보

스트레스 테스트는 시스템 보드, 옵티컬 드라이브, 카메라, 빠른 스캔 중에 스캔된 구성 요소 등의 구성 요소 문제를 감지할 수 있습니다.

 **주의:** 스트레스 테스트 중에는 화면이 깜빡이거나 시스템을 사용하지 못할 수도 있습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
2. **PC 전체를 스캔하고 싶습니다**를 클릭합니다.
3. **시작**을 클릭합니다.
파일을 저장하고 모든 애플리케이션을 닫을 것을 요청하는 메시지가 표시됩니다.
4. 파일을 저장하고 모든 애플리케이션을 닫은 후, **OK**를 클릭하여 테스트를 실행합니다.
테스트 중에 타일 위에 실행 중인 작업 이름이 표시되고 스캔 진행 상태가 **하드웨어 스캔** 타일에 표시됩니다.

결과

- 문제가 감지되지 않으면, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성](#)을 참조하십시오.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 제목이 표시되고 **하드웨어 스캐닝** 타일에 알림이 표시됩니다.

하드웨어 스캔 타일 알림

다음 표는 빠른 하드웨어 스캔 또는 시스템 스트레스 테스트에서 감지된 문제에 대해 **하드웨어 스캔** 타일에 표시되는 각 상태 알림을 설명합니다.

표 7. 하드웨어 스캔 타일 알림

상태 아이콘	시스템 아이콘	상태	설명
		정상	하드웨어 문제가 감지되지 않았습니다.
		경고	시스템 메모리 또는 하드 드라이브 외에 몇 가지 구성 요소에서 하드웨어 문제가 감지되었습니다.

상태 아이콘	시스템 아이콘	상태	설명
		위험	시스템 메모리 또는 하드 드라이브에서 하드웨어 문제가 감지되었습니다.

Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 요청 생성

SupportAssist가 하드웨어 문제에 대해 시스템을 사전 예방적으로 모니터링합니다. 시스템에서 문제가 감지되면 SupportAssist에서 Dell 기술 지원 부서에 지원 요청을 생성할 수 있습니다. 시스템의 서비스 계획에 따라 SupportAssist에서도 문제에 대해 지원 요청을 자동 생성할 수 있습니다.

① 노트: 보증이 만료된 시스템에서는 자동 지원 요청 생성 기능을 사용할 수 없습니다.

주제:

- Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성
- Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 요청을 수동으로 생성
- 문제 상세 정보 페이지
- 문제 요약 페이지
- 발송 가능한 부품

Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성

단계

1. 다음 중 하나를 수행합니다.

- SupportAssist를 열고 SupportAssist 창에 표시된 알림에서 **지금 수정**을 클릭합니다.
- Windows 알림 센터에서 **하드웨어 문제 감지됨** 알림을 클릭합니다.

문제 상세 정보 페이지가 표시됩니다.

① 노트: 서비스 계획이 만료된 특정 지역의 XPS, Inspiron 및 Alienware 시스템의 경우 하드웨어 구성 요소를 구매할 수 있는 링크가 표시됩니다.

2. 다음을 클릭합니다.

- SupportAssist 약관에 동의하지 않았다면 SupportAssist 약관에 동의하지 않았다는 메시지가 표시됩니다. **SupportAssist 약관 읽기** 링크를 클릭하고 약관에 동의한 다음, **저장**을 클릭하고 다시 시도합니다.
- SupportAssist가 인터넷에 연결할 수 없는 경우 적절한 메시지가 표시됩니다. 인터넷 연결을 확인한 후 다시 시도하십시오.
- 시스템에 대한 관리자 권한이 없고 SupportAssist 프로필이 생성되지 않은 경우 이에 해당하는 메시지가 표시됩니다. 관리자로서 시스템에 로그인하고 프로필을 생성한 후 다시 시도해야 합니다.
- 시스템에 대한 관리자 권한을 가지고 있으며 SupportAssist 프로필을 생성하지 않았다면 Dell 내 계정 **로그인** 페이지가 표시됩니다. 계속하려면 SupportAssist 프로필을 생성하고 **완료**를 클릭하십시오.
- SupportAssist 프로필을 이미 생성했다면 연락처 및 배송 정보가 표시됩니다. 연락처 및 배송 정보를 업데이트하려면 **편집**을 클릭하고 필요한 업데이트를 수행한 다음, **완료**를 클릭합니다.

① 노트: 시스템에 대한 관리자 권한이 없으면 연락처 정보 및 배송 주소를 편집할 수 없습니다

3. 문제 요약 페이지에서 **완료**를 클릭합니다.

① 노트: 내역 페이지에서 상세 정보를 보고 지원 요청 상태를 추적할 수 있습니다.

홈 페이지가 표시됩니다.

① 노트: 지원 요청이 생성되면 SupportAssist를 열 때마다 지원 요청의 상세 정보가 포함된 알림이 SupportAssist 창에 표시됩니다. 알림을 다시 보고 싶지 않다면, 알리지 않음을 클릭할 수 있습니다.

Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 요청을 수동으로 생성

이 작업 정보

시스템의 서비스 계획 유형에 따라 SupportAssist에서 감지되지 않는 문제에 대한 지원 요청을 수동으로 생성할 수 있습니다. 다른 서비스 계획에서 사용 가능한 SupportAssist 기능 관련 정보는 [Windows 10 S 모드용 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획을 참조하십시오](#).

단계

1. SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
2. **지원 요청 열기**를 클릭합니다.
 - 지원 요청 페이지가 표시됩니다.
 - 하드웨어 문제에 대한 알림이 이미 홈 페이지에 표시되어 있다면 문제 세부 정보 페이지가 표시됩니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 [Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 감지한 문제에 대해 지원 요청 생성](#)을 참조하십시오.
 - 시스템에 대한 관리자 권한이 없고 SupportAssist 프로필이 생성되지 않은 경우 이에 해당하는 메시지가 표시됩니다. 관리자로 시스템에 로그인하고 프로필을 생성한 후 다시 시도해야 합니다.
3. 지원 요청 페이지가 표시될 경우:
 - a. **범주 선택** 목록에서 적절한 문제 범주를 선택합니다.
 - b. 문제에 대한 설명을 입력합니다.
 - c. **다음**을 클릭합니다.
 - SupportAssist 약관에 동의하지 않았다면 SupportAssist 약관에 동의하지 않았다는 메시지가 표시됩니다. **SupportAssist 약관 읽기** 링크를 클릭하고 약관에 동의한 다음, **저장**을 클릭하고 다시 시도합니다.
 - SupportAssist가 인터넷에 연결할 수 없는 경우 적절한 메시지가 표시됩니다. 인터넷 연결을 확인한 후 다시 시도하십시오.
 - SupportAssist 프로필을 생성하지 않았다면 Dell 내 계정 **로그인** 페이지가 표시됩니다. 계속하려면 SupportAssist 프로필을 생성하고 **완료**를 클릭하십시오.
 - SupportAssist 프로필을 이미 생성했다면 연락처 및 배송 정보가 표시됩니다. 연락처 및 배송 정보를 업데이트하려면 **편집**을 클릭하고 필요한 업데이트를 수행한 다음, **완료**를 클릭합니다.
 - ① **노트:** 시스템에 대한 관리자 권한이 없으면 연락처 정보 및 배송 주소를 편집할 수 없습니다
4. 문제 요약 페이지에서 **완료**를 클릭합니다.
 - ① **노트:** 내역 페이지에서 상세 정보를 보고 지원 요청 상태를 추적할 수 있습니다.홈 페이지가 표시됩니다.
 - ① **노트:** 지원 요청이 생성되면 SupportAssist를 열 때마다 지원 요청의 상세 정보가 포함된 알림이 SupportAssist 창에 표시됩니다. 알림을 다시 보고 싶지 않다면, 알리지 않음을 클릭할 수 있습니다.

문제 상세 정보 페이지

다음 표에서는 문제 상세 정보 페이지에 표시되는 정보를 설명합니다.

표 8. 문제 상세 정보 페이지

정보	설명
서비스 태그	시스템의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
보증	서비스 계획 및 해당 만료 날짜입니다.
문제	지원 요청에서 생성되는 문제의 세부 정보를 제공합니다.
해결책	권장 해결책입니다.
현장 지원을 받고 싶습니다 ① 노트: 이 옵션은 특정 지역에서만 이용 가능하며 Premium Support, Premium Support Plus,	Dell 지원 기사가 직접 방문하여 부품을 교체해주시기를 원한다면 이 확인란을 선택합니다.

정보	설명
ProSupport 또는 ProSupport Plus 서비스 계획이 활성화된 시스템에만 표시됩니다.	

문제 요약 페이지

다음 표에서는 문제 요약 페이지에 표시되는 정보에 대해 설명합니다.

표 9. 문제 요약 페이지

정보	설명
서비스 태그	시스템의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
보증	서비스 계획 및 해당 만료 날짜입니다.
문제	지원 요청에서 생성되는 문제의 세부 정보를 제공합니다.
지원 요청 번호	문제에 대한 지원 요청 번호입니다.

발송 가능한 부품

SupportAssist가 시스템에서 문제를 감지하면 Dell 서비스 계획 유형에 따라 교체 부품이 자동으로 발송될 수 있습니다.

다음 부품이 자동으로 발송될 수 있습니다.

- 하드 드라이브
- 메모리 모듈
- 광학 드라이브
- 키보드
- 마우스
- 배터리
- 비디오 카드

Windows 10 S 모드용 SupportAssist의 문제 해결 개요

문제 해결 페이지에는 특정 하드웨어 구성 요소 또는 전체 시스템을 스캐닝하여 하드웨어 문제를 찾을 수 있는 링크가 나와 있습니다. 또한 운영 체제, 시스템 하드웨어, 소프트웨어 및 인터넷 연결 관련 문제를 해결하기 위한 비디오 자습서 링크도 제공됩니다.

① **노트:** 하드웨어 문제가 감지되거나 하드웨어 문제에 대한 지원 요청이 생성된 경우 시스템 하드웨어 스캐닝 링크가 비활성화됩니다.

Windows 10 S 모드용 SupportAssist의 기록 개요

기록 페이지에는 지난 90일 동안 수행된 SupportAssist 활동 및 이벤트에 대한 정보가 시간순으로 표시됩니다. 나열되는 작업에는 표시된 알림, 수행된 하드웨어 스캐닝 및 SupportAssist를 사용하여 생성된 지원 요청이 포함됩니다.

기본적으로 금주에 수행된 이벤트의 정보가 표시됩니다. 특정 날짜 또는 한 달간의 세부 정보를 볼 수 있습니다. **Select History View** 목록에서 필수 이벤트 유형을 선택하면 특정 유형의 이벤트 기록을 확인할 수도 있습니다.

Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 받기

지원 받기 페이지에는 시스템에 대한 이용 가능한 도움말 및 지원 옵션이 나열되어 있습니다. 이러한 옵션은 사용자 지역과 시스템의 서비스 계획에 따라 달라집니다. [Windows 10 S 모드용 SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획](#)을 참조하십시오.

① 노트: 이용 가능한 도움말 및 지원 옵션에 액세스하려면 시스템에 인터넷 연결이 활성화되어 있어야 합니다. 인터넷이 연결되지 않는 경우 해당 지역에 있는 고객사의 Dell 기술 지원 담당자 번호만 확인할 수 있습니다.

다음 표는 지원 받기 페이지에 표시되는 도움말 및 지원 기능을 설명합니다.

표 10. 지원 받기 페이지

특징	설명
캐리인 서비스 위치 찾기	우편 번호, 구/군/시 또는 시/도를 기준으로 가장 가까운 Dell 공인 캐리인 서비스 센터를 찾습니다.
전화하기	지역에 따라 표시된 연락처로 Dell 기술 지원에 문의하십시오.
소셜 미디어 접속	해당 지역에 따라 WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger 또는 Line 등의 소셜 미디어 플랫폼을 통해 Dell 기술 지원에 문의하십시오.
기술 지원 부서에 파일 전송	Dell 기술 지원에 시스템의 문제를 설명하는 파일 또는 기술 지원 에이전트가 요청한 파일을 전송합니다. ① 노트: 전송할 수 있는 최대 파일 크기는 4MB입니다. Dell 기술 지원에 파일을 전송하는 방법에 대한 지침은 Dell 기술 지원 부서에 파일 전송 을 참조하십시오. Dell 기술 지원에 시스템 작업 로그 파일을 전송하는 방법에 대한 정보는 Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송 을 참조하십시오.
지원 요청 열기	하드웨어 또는 소프트웨어 문제에 대한 지원 요청을 수동으로 생성합니다. 지원 요청 생성에 대한 지침은 Windows 10 S 모드용 SupportAssist를 사용하여 지원 요청을 수동으로 생성 을 참조하십시오.
소유자 매뉴얼	시스템에서 사용할 수 있는 설명서를 보고 다운로드합니다.
보증 정보	시스템의 보증 상세 정보를 봅니다.
온라인 툴 및 정보	시스템에 사용할 수 있는 툴, 추가 정보 및 리소스에 액세스합니다.
서비스 계약	해당 지역의 Dell 서비스 계획 웹 사이트에 액세스합니다.
커뮤니티 지원 포럼	SupportAssist 포럼에서 논의하는 모든 주제에 액세스합니다.
하드웨어 수리 서비스	필요에 따라 하드웨어 수리 서비스 전문가에게 문의하십시오.

주제:

- [Dell 기술 지원 부서에 파일 전송](#)
- [Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송](#)

Dell 기술 지원 부서에 파일 전송

이 작업 정보

시스템 문제를 설명하는 파일이나 지원 에이전트가 요청한 파일을 전송합니다. 전송할 수 있는 파일 형식은 다음과 같습니다.

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

① 노트: 전송할 수 있는 최대 파일 크기는 4MB입니다.

① 노트: 하루에 3개의 파일만 보낼 수 있습니다. 파일이 여러 개 있으면 파일을 .zip 형식으로 압축해서 .zip 파일을 전송할 수 있습니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
2. 오른쪽 창에서 **파일 업로드**를 클릭합니다.
3. 팝업 창에서 **찾아보기**를 클릭하여 필수 파일을 선택한 다음 **업로드**를 클릭합니다.

결과

파일을 전송하고 나면  및 **파일이 성공적으로 업로드됨** 메시지가 표시됩니다.

Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송

이 작업 정보

Dell 기술 지원 에이전트에 의해 요청된 경우 시스템 작업 로그 파일만 Dell 기술 지원에 전송합니다.

단계

1. SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
2. 오른쪽 창에서 **로그 파일 업로드**를 클릭합니다.

결과

파일을 전송하고 나면  및 **파일이 성공적으로 업로드됨** 메시지가 표시됩니다.

1. SupportAssist가 내 시스템에 설치되었는지 어떻게 확인할 수 있습니까?

SupportAssist가 설치되어 있는지 확인하려면 다음 단계를 수행하십시오.

- 시작을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
- 앱 및 기능 페이지를 검색해서 엽니다.
- 프로그램 목록에 **SupportAssist**가 있는지 확인합니다.

2. 내 연락처 및 배송 정보를 어떻게 편집할 수 있습니까?

연락처 및 배송 정보를 업데이트하는 단계에 대한 지침은 [연락처 및 배송 정보 업데이트](#)를 참조하십시오.

3. 장애 알림을 실수로 해제했습니다. 장애 세부정보를 보기 위해 알림을 다시 설정하는 방법과 위치는 어디입니까?

알림을 취소하면 6시간 후 또는 시스템 재시작 후에 다시 표시됩니다.

4. 지원 요청을 생성하는 중 연락처 및 배송 정보를 변경할 수 있습니까?

예. 지원 요청을 생성하는 중 연락처 및 배송 정보를 변경할 수 있습니다.

5. 발송 가능한 부품 이외의 문제에 배송 상세 정보를 입력해야 하는 이유는 무엇입니까?

분석 후 하드웨어 오류가 문제의 근본 원인으로 파악되는 경우 배송 주소가 교체 부품 배송에 사용됩니다. SupportAssist 프로필을 생성하는 동안 배송 주소를 입력한 경우 문제를 제출하기 전에 배송 주소가 자동으로 검색됩니다.

6. SupportAssist 사용자 인터페이스를 지원하는 언어에는 어떤 것이 있습니까?

SupportAssist 사용자 인터페이스는 25개 언어를 지원합니다. 지원되는 언어는 아랍어, 중국어 간체, 중국어 번체, 체코어, 덴마크어, 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 프랑스어(캐나다), 독일어, 그리스어, 히브리어, 헝가리어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 노르웨이어, 폴란드어, 포르투갈어(브라질), 포르투갈어(이베리아), 러시아어, 스페인어, 스웨덴어, 터키어입니다. 언어 설정을 변경하는 방법에 대한 지침은 [언어 설정 변경](#)을 참조하십시오.

7. SupportAssist를 여는 데 시간이 많이 걸립니다. 어떻게 해야 하나요?

SupportAssist를 여는 데 시간이 많이 걸리는 경우, 다음 단계를 수행하여 SupportAssist 서비스를 다시 시작하십시오.

- 시작을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
- 서비스 애플리케이션을 검색해서 엽니다.
- 오른쪽 창에서 **Dell SupportAssist**를 클릭합니다.
- 왼쪽 창에서 **중지**를 클릭한 다음, **재시작**을 클릭합니다.

8. 시스템에서 하드웨어 문제가 발생했습니다. SupportAssist가 문제를 감지하지 못하는 이유는 무엇입니까?

하드웨어 문제가 감지되지 않으면 다음 단계를 수행하여 시스템에서 SupportAssist 서비스가 실행되고 있는지 확인합니다.

- 시작을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
- 서비스 애플리케이션을 검색해서 엽니다.
- 다음 서비스가 **실행** 상태로 표시되는지 확인합니다.

- **Dell Data Vault Collector**
- **Dell Data Vault Processor**
- **Dell Data Vault Service API**
- **Dell SupportAssist**
- **Dell SupportAssist 설치 관리자**

9. 서비스 태그 또는 시스템 모델 번호를 가리키면 Unknown Warranty가 표시됩니다. 이유가 무엇입니까?

다음과 같은 이유로 인해 **알 수 없는 보증**이 표시됩니다.

- SupportAssist가 인터넷에 연결되어 있지 않습니다.
- 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결되는 경우 SupportAssist에서 프록시 설정을 구성했는지 확인합니다. [인터넷 설정 구성](#)을 참조하십시오.

10. Windows 10 S 모드에서 Windows 10 Pro로 전환했습니다. SupportAssist를 다시 설치해야 하나요?

아니요, SupportAssist를 다시 설치할 필요가 없습니다. Windows 10 S 모드에서 Windows 10 Pro로 전환하는 경우, 자동으로 Windows 10 S 모드용 SupportAssist가 제거되고 일반 버전의 SupportAssist가 설치됩니다. 또한 지원 요청, 연락처 및 배송 주소 같은 모든 정보와 설정이 저장됩니다.

시스템에 설치된 일반 버전의 SupportAssist 사용 관련 정보는 *가정용 PC를 위한 SupportAssist 사용자 가이드*를 참조하십시오 (www.dell.com/serviceabilitytools).