

SupportAssist for Home Pcs

Gebruikershandleiding voor Windows 10 in de S-modus

Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING:** WAARSCHUWINGEN duiden potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertellen u hoe het probleem kan worden vermeden.

 **GEVAAR:** LET OP duidt het risico van schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden aan.

© 2019 – 2020 Dell Inc. of zijn dochtermaatschappijen. Alle rechten voorbehouden. Dell, EMC, en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Andere handelsmerken zijn mogelijk handelsmerken van hun respectieve eigenaren.

Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	5
Belangrijkste kenmerken van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	5
Nieuwe functies in deze release.....	5
Mogelijkheden van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus en serviceabbonnementen van Dell.....	5
Overige bronnen.....	6
2 Aan de slag met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	7
Minimale systeemvereisten.....	7
De taalinstelling wijzigen.....	8
Een SupportAssist-profiel maken.....	8
Een nieuw Dell Mijn account maken.....	9
Zich aanmelden met sociale media-account.....	9
Contact- en verzendgegevens bijwerken.....	9
Een ander SupportAssist-profiel gebruiken.....	10
Systeeminformatie.....	10
Internetinstellingen configureren.....	10
Geplande scans.....	11
Hardwarescans plannen.....	11
SupportAssist-meldingen voor Windows 10 in de S-modus.....	11
Meldingen in het SupportAssist-venster voor Windows 10 in de S-modus.....	12
Meldingen in Windows Actiecentrum voor Windows 10 in de S-modus.....	12
Banners op de startpagina van SupportAssist.....	13
SupportAssist-meldingen uitschakelen.....	13
SupportAssist verwijderen voor Windows 10 in de S-modus.....	13
3 Systeemhardware scannen.....	15
Specifiek hardwarecomponent scannen.....	15
Snelle hardwarescan uitvoeren.....	16
Een belastingstest uitvoeren.....	16
Meldingen op tegel Hardware scannen.....	16
4 Supportaanvraag maken met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	18
Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	18
Handmatig supportaanvraag maken met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	19
Pagina Probleeminformatie.....	19
Pagina Probleemoverzicht.....	20
Verzendbare onderdelen.....	20
5 Probleemoplossingsoverzicht in SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	21
6 Geschiedenisoverzicht in SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	22
7 Support aanvragen met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus.....	23

Bestanden naar de technische support van Dell verzenden.....	24
Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell.....	24
8 Veelgestelde vragen.....	26

Inleiding

SupportAssist automatiseert de support van Dell door proactief en voorspellend hardwareproblemen in uw systeem te identificeren. SupportAssist automatiseert daarnaast het serviceproces met de technische ondersteuning van Dell. Afhankelijk van uw Dell serviceabonnement, automatiseert SupportAssist ook het maken van supportaanvragen voor hardwareproblemen die worden gedetecteerd. Zie [SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen](#) voor meer informatie over de mogelijkheden van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus die beschikbaar zijn bij diverse Dell serviceabonnementen.

SupportAssist verzamelt en verzendt de vereiste systeeminformatie veilig naar de technische support van Dell. Met de verzamelde data kan Dell u een uitgebreide, efficiënte en snellere supportervaring bieden.

Dit document bevat informatie over het gebruik van SupportAssist op systemen waarop Windows 10 in de S-modus wordt uitgevoerd. Voor informatie over het installeren en gebruiken van SupportAssist op systemen waarop een andere versie van het Windows-besturingssysteem wordt uitgevoerd, raadpleegt u de *gebruikershandleiding voor SupportAssist voor pc's voor thuisgebruik* die beschikbaar is op www.dell.com/serviceabilitytools.

Onderwerpen:

- [Belangrijkste kenmerken van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#)
- [Nieuwe functies in deze release](#)
- [Mogelijkheden van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus en serviceabonnementen van Dell](#)
- [Overige bronnen](#)

Belangrijkste kenmerken van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

- Voorspellende en proactieve probleemdetectie en meldingen.
- Scan de hardware van uw systeem handmatig of automatisch om problemen te identificeren.
- Automatisch een supportaanvraag maken voor een hardwareprobleem dat is gedetecteerd in uw systeem.
- Handmatig een supportaanvraag maken voor een probleem in uw systeem.
- Bestanden handmatig naar de technische support van Dell verzenden.

OPMERKING: Welke SupportAssist-functies beschikbaar zijn voor een systeem varieert, afhankelijk van het serviceabonnement van Dell voor het systeem.

Nieuwe functies in deze release

Oplossingen voor beveiliging en fouten.

Mogelijkheden van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus en serviceabonnementen van Dell

SupportAssist detecteert en meldt op proactieve en voorspellende wijze hardwareproblemen die kunnen optreden in uw systeem. Afhankelijk van uw Dell serviceabonnement automatiseert en vereenvoudigt SupportAssist uw contact met de technische support van Dell.

De volgende tabel biedt een overzicht van de mogelijkheden van SupportAssist die beschikbaar zijn voor systemen waarop Windows 10 in de S-modus wordt uitgevoerd met een actief Basic-, Premium Support-, ProSupport-, ProSupport Plus- of Premium Support Plus-serviceabonnement:

Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabbonementen

SupportAssist-functies	Beschrijving	Dell serviceabbonementen				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Hardwarescans plannen	Plan de frequentie waarmee SupportAssist uw systeem automatisch moet scannen om hardwareproblemen te detecteren.	✓	✓	✓	✓	✓
Zelf onderdelen verzenden voor gedetecteerde hardwareproblemen	Als er een probleem wordt gedetecteerd in onderdelen onder garantie, wordt u gevraagd uw verzendadres voor verzending van een vervangend onderdeel te bevestigen.	✗	✓	✓	✓	✓
Aanvragen van hulp onsite voor het vervangen van een onderdeel dat u zelf kunt vervangen ¹	U kunt de hulp van een servicetechnicus inroepen voor het vervangen op uw locatie van een onderdeel dat u zelf kunt vervangen.	✗	✓	✓	✓	✓
Automatisch supportaanvragen aanmaken	Als er een probleem is gedetecteerd tijdens de automatische scan, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en neemt een medewerker van de technische support van Dell contact met u op over de oplossing.	✗	✓	✓	✓	✓
Handmatig supportaanvraag aanmaken	Als u denkt dat er een probleem is dat niet is gedetecteerd door SupportAssist, kunt u handmatig een verzoek om support maken.	✗	✓	✓	✓	✓
Voorspellende probleemdetectie en het maken van supportaanvragen voor storingspreventie ²	Als een onderdeel is geïdentificeerd voor een mogelijke storing, wordt een melding naar u verzonden. SupportAssist opent een supportaanvraag en de technische support van Dell neemt contact met u op om het vervangende onderdeel te verzenden.	✗	✗	✗	✓	✓
Voorkeurscontacttijd opgeven ³	Geef een voorkeurscontacttijd op. Een technische supportmedewerker van Dell neemt alleen contact met u op tijdens de opgegeven uren.	✗	✓	✗	✗	✓

1 Hulp onsite voor het vervangen van een onderdeel dat u zelf kunt vervangen, is alleen beschikbaar in bepaalde regio's.

2 Voorspellende analyse van foutdetectie omvat harde schijven, Solid State-schijven, batterijen, verwarmingstoestellen en bureauventilatoren.

3 Een voorkeurscontacttijd kan worden opgegeven door klanten in de V.S. of Canada.

Overige bronnen

- De [Dell SupportAssist Community](#) bevat informatie over de mogelijkheden en functies van SupportAssist, blogs, veelgestelde vragen en andere technische documenten.

Aan de slag met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

SupportAssist is vooraf geïnstalleerd op uw systeem. U kunt SupportAssist openen door het programma te zoeken in uw applicaties. Volg de instructies in deze sectie om een SupportAssist-profiel te maken en uw SupportAssist-instellingen te configureren.

Onderwerpen:

- [Minimale systeemvereisten](#)
- [De taalinstelling wijzigen](#)
- [Een SupportAssist-profiel maken](#)
- [Contact- en verzendgegevens bijwerken](#)
- [Een ander SupportAssist-profiel gebruiken](#)
- [Systeem informatie](#)
- [Internetinstellingen configureren](#)
- [Geplande scans](#)
- [SupportAssist-meldingen voor Windows 10 in de S-modus](#)
- [SupportAssist verwijderen voor Windows 10 in de S-modus](#)

Minimale systeemvereisten

De volgende tabel bevat de minimale systeemvereisten voor het gebruiken van SupportAssist op systemen waarop Windows 10 in de S-modus wordt uitgevoerd:

Tabel 2. Minimale systeemvereisten

Informatie	Vereisten
Software	Microsoft .NET Framework 4.5
Webbrowser	Microsoft Edge
Hardware	• Geheugen (RAM) - 2 GB • Vrije ruimte op harde schijf - 1 GB
Netwerk	Internetverbinding
Poorten	• 5700 - voor het openen van de SupportAssist-gebruikersinterface • 9012 - voor communicatie met de Dell SupportAssist-service Het systeem moet verbinding kunnen maken met de volgende bestemmingen: • 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
Systeeminstellingen	Automatische updates moet zijn ingeschakeld op Windows Update-pagina en in Microsoft Store
Schermpixelresolutie	1200 x 720

De taalinstelling wijzigen

Over deze taak

SupportAssist is beschikbaar in 25 talen. Standaard is SupportAssist ingesteld op dezelfde taal als die van het besturingssysteem. U kunt de taal wijzigen volgens uw voorkeur.

Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram en klik op **Taal selecteren**. De lijst met talen wordt weergegeven.
2. Klik op de taal van uw voorkeur.
3. Klik op **Ja** om SupportAssist opnieuw op te starten in de geselecteerde taal.

SupportAssist wordt opnieuw gestart in de geselecteerde taal en een ✓ wordt weergegeven naast de geselecteerde taal.

Een SupportAssist-profiel maken

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

U kunt een SupportAssist-profiel via uw Dell Mijn account of uw sociale media-account. Als u een SupportAssist-profiel maakt, kunt u over de geautomatiseerde ondersteuningsmogelijkheden beschikken die worden aangeboden via uw systeemserviceabonnement.

Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-gebruikersinterface op **Profile** en klik op **Complete Profile** (Profiel voltooien).
 - Als u de algemene voorwaarden van SupportAssist nog niet hebt geaccepteerd, wordt een bericht weergegeven dat aangeeft dat u de algemene voorwaarden van SupportAssist nog niet hebt geaccepteerd. Klik op de koppeling **Algemene voorwaarden van SupportAssist voorwaarden lezen**, accepteer de voorwaarden, klik op **Opslaan** en probeer het vervolgens opnieuw.
 - Als SupportAssist geen verbinding kan maken met internet, wordt een foutmelding van die strekking weergegeven. U kunt op de koppelingen voor probleemoplossing klikken die worden weergegeven onder de foutmelding om het probleem op te lossen en het vervolgens opnieuw proberen.
2. Voer op de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn account een van de volgende handelingen uit:
 - Als u al een Dell Mijn account hebt, voert u de aanmeldingsgegevens van uw Dell Mijn account in en klikt u vervolgens op **Aanmelden**.
 - Als u geen Dell Mijn account hebt, maakt u een account om uzelf mee aan te melden. Voor instructies over het maken van een account, zie [Een nieuw Dell Mijn account maken](#).
 - Meld u aan met uw sociale media-account. Voor instructies over het gebruik van uw social media-account, zie [Aanmelden met social media-account](#).
3. Voer op de pagina **contact- en verzendadres** uw contact- en verzendgegevens in.
4. Selecteer de gewenste voorkeurscontactmethode en het voorkeurscontacttijdstip.

 **OPMERKING:** De contacttijden van uw voorkeur gelden alleen voor systemen met een actief Premium Support- of Premium Support Plus-serviceabonnement in de Verenigde Staten of Canada.
5. Als u een tweede contactpersoon wilt toevoegen, selecteert u **Secundair contact toevoegen** en voert u de informatie in.
6. Als u wilt dat SupportAssist automatisch supportaanvragen maakt, selecteert u **Automatisch supportaanvragen maken**.

 **OPMERKING:** De functie voor het automatisch aanmaken van supportaanvragen is alleen beschikbaar en actief voor systemen met een actief ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- of Premium Support Plus-serviceabonnement.
7. Klik op **Gereed**.
 - Als de verzendinformatie onjuist is, wordt er een bericht weergegeven om de details bij te werken. Klik op **Bijwerken en voltooien** om de gegevens bij te werken.

- Als de verzendgegevens juist zijn, worden de voornaam en achternaam weergegeven in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-gebruikersinterface.

Een nieuw Dell Mijn account maken

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Stappen

1. Typ in het gedeelte **Een account maken** van de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn account uw voornaam, achternaam, e-mailadres en wachtwoord in de juiste velden.

 **OPMERKING:** Het wachtwoord moet acht tot 20 tekens lang zijn en moet 1 hoofdletter, 1 kleine letter en 1 cijfer bevatten.

2. Voer het wachtwoord nogmaals in.
3. Klik op **Account maken**.
Er wordt een nieuw Dell Mijn Account gemaakt en u wordt aangemeld bij SupportAssist.

Zich aanmelden met sociale media-account.

Vereisten

- U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.
- U moet beschikken over een geldige account bij een van de volgende sociale media-platforms:
 - Google plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Stappen

1. Klik op de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn Account op het juiste sociale media-pictogram.
2. Voer op de desbetreffende sociale media-aanmeldingspagina de gebruikersnaam of het e-mailadres en het wachtwoord in de juiste velden in.
3. Klik op **Aanmelden**.
Er wordt een nieuwe Dell Mijn Account gemaakt met de aanmeldingsgegevens die u hebt ingevoerd voor het aanmelden bij uw sociale media-account.

Contact- en verzendgegevens bijwerken

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Nadat u een SupportAssist-profiel hebt gemaakt, werkt u de contact- en verzendinformatie bij.

Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op de **gebruikersnaam** en klik op **Profielgegevens**.
De pagina **Contact- en verzendadres** wordt weergegeven.
2. Werk de vereiste informatie bij en klik op **Gereed**.
 - Als de verzendinformatie onjuist is, wordt er een bericht weergegeven om de details bij te werken. Klik op **Bijwerken en voltooiën** om de gegevens bij te werken.
 - Als de verzendinformatie juist is, wordt de **Startpagina** weergegeven.

Een ander SupportAssist-profiel gebruiken

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Deactiveer uw huidige profiel en meld u aan bij SupportAssist met een ander profiel. Wanneer u zich aanmeldt met een ander account, hebt u geen toegang meer tot de contact- en verzendadresgegevens in het vorige profiel.

Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op de **gebruikersnaam** en klik op **Een ander profiel gebruiken**.
2. Klik op **Doorgaan**.

 **OPMERKING:** Als u op **Doorgaan** klikt, deactiveert SupportAssist het huidige profiel en hebt u geen toegang meer tot de opgeslagen contact- en verzendgegevens.

De **Startpagina** wordt weergegeven en de koppeling voor het maken van een nieuw profiel wordt weergegeven in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-gebruikersinterface. Raadpleeg [Een SupportAssist-profiel maken](#) voor instructies voor het maken van een profiel.

Systeeminformatie

Als u het modelnummer of de servicetag in het SupportAssist-venster aanwijst, worden de systeemimage en bijbehorende details weergegeven. In de volgende tabel vindt u een beschrijving van de weergegeven systeeminformatie:

Tabel 3. Systeeminformatie

Veld	Beschrijving
Systeemmodel	Het systeemmodel. Bijvoorbeeld Latitude E7440
Type serviceabonnement	Het type Dell serviceabonnement en de vervaldatum.  OPMERKING: Wanneer uw serviceabonnement afloopt, worden het type serviceabonnement en de vervaldatum in rood weergegeven.
Servicetag	De unieke id van het systeem. De servicetag is een alfanumerieke identificatie.
Express-servicecode	De numerieke tekenreeks die kan worden gebruikt tijdens geautomatiseerde telefonisch hulp. Bijvoorbeeld, 987-674-723-2.
Geheugen	Het in het systeem geïnstalleerde RAM-geheugen. Bijvoorbeeld, 16 GB.
Processor	Het type processor dat in het systeem is geïnstalleerd. Bijvoorbeeld, Intel Core i5 6200U.
Besturingssysteem	Het besturingssysteem dat in het systeem is geïnstalleerd. Bijvoorbeeld, Microsoft Windows 10 Pro.

Internetinstellingen configureren

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Kies de methode die SupportAssist kan gebruiken om verbinding te maken met internet. Uw systeem moet zijn verbonden met een actieve internetverbinding als u gebruik wilt maken van de mogelijkheden voor automatische support van SupportAssist.

Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram, klik op **Instellingen** en klik vervolgens op **Internet**.
2. Als u wilt dat SupportAssist rechtstreeks verbinding maakt met internet, selecteert u **Rechtstreeks verbinding maken**.
3. Als u wilt dat SupportAssist via een proxynetwerk verbinding maakt met internet, voert u het volgende uit:
 - a) Selecteer **Verbinding maken via proxy**.
De velden voor de proxy-instellingen worden weergegeven.
 - b) Voer adres, poortnummer, gebruikersnaam en wachtwoord in.

 **OPMERKING:** U kunt maximaal vijf cijfers invoeren voor het poortnummer.
4. Klik op **Opslaan**.
De **Startpagina** wordt weergegeven.

Geplande scans

Standaard scant SupportAssist uw systeem eenmaal in de maand om hardwareproblemen te detecteren. Indien nodig, kunt u SupportAssist configureren om de scans eenmaal in de week uit te voeren.

 **OPMERKING:** SupportAssist voert een geplande scan alleen uit wanneer het systeem is aangesloten op een stopcontact en het niet in gebruik is tijdens het starten van de geplande scan.

 **OPMERKING:** SupportAssist voert de scan niet uit als al een melding voor een hardwareprobleem is weergegeven.

SupportAssist geeft u een prompt alvorens een scan uit te voeren. Als u niet wilt dat SupportAssist de scan uitvoert, klikt u op **later tijdstip uitvoeren** om de scan uit te stellen. Als u de scan uitstelt, voert SupportAssist de scan na 24 uur uit. U kunt de scan maximaal drie keer uitstellen. Wanneer u de scan voor de derde keer hebt uitgesteld, voert SupportAssist de scan automatisch uit op het eerstvolgende geplande tijdstip.

Hardwarescans plannen

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Selecteer de tijd, frequentie en dag waarop u wilt dat SupportAssist uw systeem scant op hardwareproblemen.

Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram, klik op **Instellingen** en klik vervolgens op **Geplande scan**.
2. Schakel automatische systeemscan in.
3. Selecteer de tijd, frequentie en dag waarop u de scan wilt uitvoeren.
De datum van de volgende geplande scan wordt weergegeven.
4. Klik op **Opslaan**.
De **Startpagina** wordt weergegeven.

SupportAssist-meldingen voor Windows 10 in de S-modus

Standaard geeft SupportAssist meldingen over problemen met hardware, openstaande supportaanvragen en de garantiestatus weer.

Meldingen in het SupportAssist-venster voor Windows 10 in de S-modus

De volgende tabel biedt een overzicht van de meldingen die worden weergegeven in het SupportAssist-venster.

Tabel 4. Meldingen in het SupportAssist-venster

Wanneer de melding wordt weergegeven	Actie
Er is geen SupportAssist-profiel gemaakt	• Klik op Profiel voltooien om een SupportAssist-profiel te maken. Raadpleeg Een SupportAssist-profiel maken voor instructies voor het maken van een profiel. • Klik op Me later herinneren om de melding te bekijken wanneer u het SupportAssist-venster na 24 uur opnieuw opent. • Klik op Me nooit herinneren om te voorkomen dat SupportAssist de melding opnieuw weergeeft.
De technische support van Dell werkt momenteel aan een supportaanvraag die is gemaakt voor een probleem dat is gedetecteerd op uw systeem	• Klik op Begrepen om de melding tijdelijk te verbergen. SupportAssist geeft de melding opnieuw weer na 24 uur. • Klik op Me nooit herinneren om te voorkomen dat SupportAssist de melding opnieuw weergeeft.
Wanneer een hardwareprobleem is gedetecteerd	• Klik op Nu corrigeren om de details van het probleem te bekijken en een supportaanvraag te maken.
Het serviceabonnement van het systeem verloopt bijna of is al verlopen	• Klik op Verlengen om het serviceabonnement van het systeem te verlengen • Klik op Me later herinneren om de melding te bekijken wanneer u SupportAssist na 24 uur opnieuw opent. • Klik op Me nooit herinneren om te voorkomen dat SupportAssist de melding opnieuw weergeeft.
U hebt het serviceabonnement voor uw systeem verlengd	Klik op OK om de melding te verbergen.

Meldingen in Windows Actiecentrum voor Windows 10 in de S-modus

De volgende tabel biedt een overzicht van de verschillende typen meldingen die worden weergegeven in het Windows Actiecentrum.

Tabel 5. Meldingen in het Windows Actiecentrum

Wanneer de melding wordt weergegeven	Actie
Er moet een supportaanvraag worden gemaakt voor een hardwareprobleem dat is gedetecteerd tijdens een automatische scan	Klik op de melding om de pagina met details van het probleem te bekijken. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus .
Er wordt automatisch een supportaanvraag gemaakt voor een hardwareprobleem dat is gedetecteerd tijdens een automatische scan	Geen actie vereist.
De back-end van SupportAssist is geïnstalleerd en SupportAssist is klaar voor gebruik.	Als u het SupportAssist-venster wanneer de back-end is geïnstalleerd, klikt u op de melding om SupportAssist te openen.
Het serviceabonnement van het systeem verloopt bijna of is al verlopen	Klik op de melding om SupportAssist te openen. Er wordt een koppeling voor het vernieuwen van het serviceabonnement weergegeven in de gebruikersinterface van SupportAssist.

Banners op de startpagina van SupportAssist

Wanneer het serviceabonnement van uw systeem bijna verloopt of is verlopen:

- Er wordt een melding weergegeven in het SupportAssist-venster.
- Er wordt een melding weergegeven in het Windows Actiecentrum.
- Er wordt een banner weergegeven op de startpagina van SupportAssist.

U kunt uw serviceabonnement verlengen of upgraden via de koppelingen in de melding of banner. Zie [Meldingen in het SupportAssist-venster voor Windows 10 in de S-modus](#) voor informatie over de meldingen die worden weergegeven in het SupportAssist-venster. Zie [Meldingen in Windows Actiecentrum voor Windows 10 in de S-modus](#) voor informatie over meldingen die worden weergegeven in het Windows Actiecentrum.

In de volgende tabel worden de banners beschreven die op de startpagina worden weergegeven:

Tabel 6. Banners op de startpagina van SupportAssist

Wanneer wordt de melding weergegeven	Actie
0 tot 60 dagen voordat het serviceabonnement verloopt	Klik op Verlengen om het serviceabonnement online te verlengen.
Het serviceabonnement is verlopen en kan nog worden verlengd	Klik op Verlengen om het serviceabonnement online te verlengen.
Het serviceabonnement is verlopen en kan niet worden verlengd	Klik op Neem contact op met Dell voor het vernieuwen of upgraden van het serviceabonnement.

 **OPMERKING:** De functie voor online verlenging is alleen beschikbaar voor systemen in de Verenigde Staten.

SupportAssist-meldingen uitschakelen

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Schakel het weergeven van meldingen op uw systeem voor SupportAssist uit. SupportAssist geeft echter meldingen weer over problemen met hardware die zijn gedetecteerd tijdens een scan, zelfs als u de meldingen hebt uitgeschakeld.

Stappen

1. Klik in de rechterbovenhoek van het SupportAssist-venster op het instellingenpictogram, klik op **Instellingen** en klik vervolgens op **Meldingen**.
2. Schakel het selectievakje **Ik wil meldingen ontvangen over hardwareproblemen, supportaanvragen en andere waarschuwingen voor mijn pc** uit en klik op **Opslaan**.
De **Startpagina** wordt weergegeven.

SupportAssist verwijderen voor Windows 10 in de S-modus

Vereisten

- Het SupportAssist-venster mag niet zijn geopend in het systeem.
- Er mogen geen uitstaande SupportAssist-meldingen zijn in het Windows Actiecentrum.

Stappen

1. Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
2. Zoek en open de pagina **Apps en functies**.

3. Klik op **SupportAssist**, klik op **Verwijderen** en klik vervolgens opnieuw op **Verwijderen**.

Resultaten

SupportAssist wordt verwijderd.

 **OPMERKING:** Als meerdere gebruikers SupportAssist op hetzelfde systeem hebben geïnstalleerd, worden alleen zowel de gebruikersinterface als de back-up verwijderd als alle gebruikers SupportAssist verwijderen.

Systeemhardware scannen

Door een hardwarescan uit te voeren kunt u problemen met hardware op uw systeem detecteren. Standaard scant SupportAssist uw systeem eenmaal in de maand om hardwareproblemen te detecteren. U kunt ook handmatig het volgende doen ter identificatie van een hardwareprobleem:

- Een specifiek hardwarecomponent scannen
- Een snelle hardwarescan uitvoeren
- Een belastingstest uitvoeren

OPMERKING: Als SupportAssist is geminimaliseerd en een probleem wordt gedetecteerd tijdens een scan, wordt er een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De melding wordt maximaal zeven dagen lang bewaard op de tegel. Als u niet binnen zeven dagen een supportaanvraag voor het probleem maakt, wordt de melding automatisch verwijderd.

Voor bepaalde hardwareproblemen wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De melding op de tegel is afhankelijk van de ernst van het probleem. Voor informatie over het type meldingen dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op tegel Hardware scannen](#).

Onderwerpen:

- [Specifiek hardwarecomponent scannen](#)
- [Snelle hardwarescan uitvoeren](#)
- [Een belastingstest uitvoeren](#)
- [Meldingen op tegel Hardware scannen](#)

Specifiek hardwarecomponent scannen

Over deze taak

Een specifiek hardwarecomponent scannen die op uw systeem is geïnstalleerd. De stappen voor het uitvoeren van een scan kunnen variëren afhankelijk van het hardwareonderdeel dat u selecteert.

De volgende stappen gelden voor het scannen van de harde schijf.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Problemen oplossen**.
2. Klik op **Ik wil specifieke hardware controleren**.
De lijst met hardwareonderdelen die beschikbaar zijn in uw systeem wordt weergegeven.
3. Klik in **Opslagapparaten** op **Harde schijf**.
4. Selecteer het type test en klik op **Test uitvoeren**.

OPMERKING: U kunt op de koppeling **Vernieuw hardwarelijst** klikken om de lijst van weergegeven hardwareonderdelen bij te werken.

Resultaten

- Als er geen probleem wordt aangetroffen, worden de status **Geslaagd** en  weergegeven.
- Als er een probleem wordt gevonden en het maken van een supportaanvraag niet nodig is, worden de status **Mislukt** en het  weergegeven.
- Als er een probleem is gedetecteerd en er een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt de pagina voor probleemdetaïls weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#).

Snelle hardwarescan uitvoeren

Over deze taak

Voer een snelle scan uit op uw systeem om problemen te detecteren in hardwarecomponenten, bijvoorbeeld harde schijf, processor, geheugenmodule, enzovoort.

 **OPMERKING:** Als u niet over administratorrechten op het systeem beschikt, kunt u geen supportaanvraag maken voor problemen die zijn gedetecteerd tijdens de scan. Als u een supportaanvraag wilt maken, moet u zich als beheerder aanmelden bij uw systeem. Voor instructies om achter uw type gebruikersaccount te komen, raadpleegt u de documentatie voor het besturingssysteem op Microsoft.com/support.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Hardware scannen** op **Nu uitvoeren**

Resultaten

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is gedetecteerd en er een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt de pagina voor probleemdetails weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#).
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden aangemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels, wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**.

Een belastingstest uitvoeren

Over deze taak

De belastingstest helpt u om problemen te detecteren in onderdelen zoals het moederbord, optische stations, camera, onderdelen die zijn gescand tijdens een snelle scan enz.

 **WAARSCHUWING:** Tijdens een belastingstest ziet u mogelijk flitsen op uw scherm en kunt u het systeem mogelijk niet gebruiken.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Problemen oplossen**.
2. Klik op **Ik wil mijn hele pc scannen**.
3. Klik op **Start**.
Er wordt een bericht weergegeven waarin u wordt gevraagd om uw bestanden op te slaan en alle toepassingen te sluiten.
4. Nadat u uw bestanden hebt opgeslagen en alle toepassingen hebt gesloten, klikt u op **OK** om de test uit te voeren.
Tijdens de test wordt de naam van de taak die wordt uitgevoerd weergegeven boven de tegels en wordt de voortgang van de scan aangegeven op de tegel **Hardware scannen**.

Resultaten

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is gedetecteerd en er een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt de pagina voor probleemdetails weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#).
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden aangemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**.

Meldingen op tegel Hardware scannen

In de volgende tabel worden de verschillende statusmeldingen beschreven die worden weergegeven op de tegel **Hardware scannen** voor problemen die zijn gedetecteerd tijdens een snelle hardwarescan of een belastingstest op het systeem.

Tabel 7. Meldingen op tegel Hardware scannen

Statuspictogram	Systeempictogram	Status	Beschrijving
Er wordt geen pictogram weergegeven.		Normaal	Er zijn geen hardwareproblemen gedetecteerd.
		Waarschuwing	Er is een hardwareprobleem gedetecteerd in een ander component dan het systeemgeheugen of een harde schijf.
		Kritiek	Er is een hardwareprobleem gedetecteerd in het systeemgeheugen of een harde schijf.

Supportaanvraag maken met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

SupportAssist controleert op proactieve wijze uw systeem op hardwareproblemen. Als er een probleem wordt gedetecteerd in uw systeem, kunt u met SupportAssist een supportaanvraag maken bij de technische support van Dell. Afhankelijk van het abonnement van uw systeem, kan SupportAssist ook automatisch een supportaanvraag aanmaken voor het probleem.

OPMERKING: De functie om automatisch een supportaanvraag aan te maken, is niet beschikbaar voor systemen met een verlopen garantie.

Onderwerpen:

- [Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#)
- [Handmatig supportaanvraag maken met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#)
- [Pagina Probleeminformatie](#)
- [Pagina Probleemoverzicht](#)
- [Verzendbare onderdelen](#)

Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

Stappen

1. Voer een van de volgende handelingen uit:

- Open SupportAssist en klik op **Nu corrigeren** in de melding die wordt weergegeven in het SupportAssist-venster.
- Klik op de melding **Hardwareprobleem gedetecteerd** in het Windows Actiecentrum.

De pagina met probleeminformatie wordt weergegeven.

OPMERKING: Voor XPS-, Inspiron- en Alienware-systemen met een verlopen serviceabonnement wordt in bepaalde regio's een koppeling voor het aanschaffen van het hardwareonderdeel weergegeven.

2. Klik op **Volgende**.

- Als u de algemene voorwaarden van SupportAssist nog niet hebt geaccepteerd, wordt een bericht weergegeven dat aangeeft dat u de algemene voorwaarden van SupportAssist nog niet hebt geaccepteerd. Klik op de koppeling **Algemene voorwaarden van SupportAssist voorwaarden lezen**, accepteer de voorwaarden, klik op **Opslaan** en probeer het vervolgens opnieuw.
- Als SupportAssist geen verbinding kan maken met internet, wordt een foutmelding van die strekking weergegeven. Controleer uw internetverbinding en probeer het opnieuw.
- Als u niet over beheerdersrechten beschikt op het systeem en er geen SupportAssist-profiel is gemaakt, wordt een melding van die strekking weergegeven. U moet zich bij het systeem aanmelden als beheerder, een profiel maken en het vervolgens opnieuw proberen.
- Als u geen beheerdersrechten voor het systeem hebt en geen SupportAssist-profiel hebt gemaakt, wordt de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn Account weergegeven. U kunt doorgaan door een SupportAssist-profiel te maken en op **Voltooien** te klikken.
- Als u al een SupportAssist-profiel hebt gemaakt, worden de contact- en verzendgegevens weergegeven. Als u de contact- en verzendgegevens wilt wijzigen, klikt u op **Bewerken**, voert u de benodigde updates door en klikt u op **Voltooien**.

OPMERKING: Als u niet over beheerdersrechten op het systeem beschikt, kunt u de contactgegevens en het verzendadres niet bewerken

3. Klik op de overzichtspagina van het probleem op **Gereed**.

OPMERKING: U kunt de details van de supportaanvraag bekijken en de status van de supportaanvraag bijhouden vanaf de pagina **Geschiedenis**.

De startpagina wordt weergegeven.

OPMERKING: Nadat een supportaanvraag is gemaakt, wordt een melding met de details van de supportaanvraag weergegeven in het SupportAssist-venster telkens wanneer u SupportAssist opent. Als u de melding niet opnieuw te zien wilt krijgen, kunt u op **Me nooit herinneren** klikken.

Handmatig supportaanvraag maken met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

Over deze taak

Afhankelijk van het serviceabonnement van uw systeem, kunt u een supportaanvraag maken voor problemen die niet zijn gedetecteerd door SupportAssist. Zie [Mogelijkheden van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#) en [serviceabonnementen van Dell](#) voor informatie over de mogelijkheden van SupportAssist voor verschillende serviceabonnementen.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik op **Supportaanvraag openen**.
 - De pagina voor supportaanvragen wordt weergegeven.
 - Als al een melding van een hardwareprobleem wordt weergegeven op de startpagina, wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie [Supportaanvraag maken voor probleem dat is gedetecteerd door SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus](#).
 - Als u niet over administratorrechten beschikt op het systeem en er geen SupportAssist-profiel is gemaakt, wordt een melding van die strekking weergegeven. U moet zich bij het systeem aanmelden als administrator, een profiel maken en het vervolgens opnieuw proberen.
3. Als de pagina voor supportaanvragen wordt weergegeven:
 - a. Selecteer in de lijst **Selecteer een categorie** een geschikte probleemcategorie.
 - b. Voer de beschrijving van het probleem in.
 - c. Klik op **Volgende**.
 - Als u de algemene voorwaarden van SupportAssist nog niet hebt geaccepteerd, wordt een bericht weergegeven dat aangeeft dat u de algemene voorwaarden van SupportAssist nog niet hebt geaccepteerd. Klik op de koppeling **Algemene voorwaarden van SupportAssist voorwaarden lezen**, accepteer de voorwaarden, klik op **Opslaan** en probeer het vervolgens opnieuw.
 - Als SupportAssist geen verbinding kan maken met internet, wordt een foutmelding van die strekking weergegeven. Controleer uw internetverbinding en probeer het opnieuw.
 - Als u geen SupportAssist-profiel hebt gemaakt, wordt de pagina **Aanmelden** van Dell Mijn Account weergegeven. U kunt doorgaan door een SupportAssist-profiel te maken en op **Voltooien** te klikken.
 - Als u al een SupportAssist-profiel hebt gemaakt, worden de contact- en verzendgegevens weergegeven. Als u de contact- en verzendgegevens wilt wijzigen, klikt u op **Bewerken**, voert u de benodigde updates door en klikt u op **Voltooien**.
4. Klik op de overzichtspagina van het probleem op **Gereed**.

OPMERKING: U kunt de details van de supportaanvraag bekijken en de status van de supportaanvraag bijhouden vanaf de pagina **Geschiedenis**.

De startpagina wordt weergegeven.

OPMERKING: Nadat een supportaanvraag is gemaakt, wordt een melding met de details van de supportaanvraag weergegeven in het SupportAssist-venster telkens wanneer u SupportAssist opent. Als u de melding niet opnieuw te zien wilt krijgen, kunt u op **Me nooit herinneren** klikken.

Pagina Probleeminformatie

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die op de pagina met details van het probleem wordt weergegeven.

Tabel 8. Pagina Probleeminformatie

Informatie	Beschrijving
Servicetag	De unieke id van het systeem. De servicetag is een alfanumerieke identificatie.
Garantie	Het serviceabonnement en de vervaldatum.
Probleem	De informatie over het probleem waarvoor de supportaanvraag is gemaakt.
Oplossing	De aanbevolen oplossing.
Ik heb onsite support nodig  OPMERKING: Deze optie is alleen beschikbaar in bepaalde regio's en wordt alleen weergegeven voor systemen met een actief Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- of ProSupport Plus-serviceabonnement.	Schakel dit selectievakje in als u wilt dat een supporttechnicus van Dell op bezoek komt op uw site om het onderdeel te vervangen.

Pagina Probleemoverzicht

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die op de pagina met het probleemoverzicht wordt weergegeven.

Tabel 9. Pagina Probleemoverzicht

Informatie	Beschrijving
Servicetag	De unieke id van het systeem. De servicetag is een alfanumerieke identificatie.
Garantie	Het serviceabonnement en de vervaldatum.
Probleem	De informatie over het probleem waarvoor de supportaanvraag is gemaakt.
Supportaanvraag nr.	Het supportaanvraagnummer voor het probleem.

Verzendbare onderdelen

Wanneer SupportAssist een probleem in uw systeem detecteert, kan automatisch een vervangend onderdeel naar u worden verzonden, afhankelijk van het Dell serviceabonnement voor uw systeem.

Hieronder staan de onderdelen die automatisch kunnen worden verzonden:

- Harde schijf
- Geheugenmodule
- Optisch station
- Toetsenbord
- Muis
- Batterij
- Videokaart

Probleemoplossingsoverzicht in SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

Op de pagina **Probleemoplossing** vindt u koppelingen om een specifiek hardwarecomponent of het gehele systeem scannen op hardwareproblemen. Het biedt ook koppelingen naar videozelfstudies om problemen op te lossen in het besturingssysteem, de systeemhardware, de software en de internetverbinding.

OPMERKING: Als een hardwareprobleem is gedetecteerd of een verzoek om support is aangemaakt voor een hardwareprobleem, worden de koppelingen om uw systeemhardware te scannen uitgeschakeld.

Geschiedenisoverzicht in SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

De pagina **Geschiedenis** bevat informatie over de SupportAssist-activiteiten en -gebeurtenissen die in de laatste 90 dagen in een chronologische volgorde zijn uitgevoerd. De activiteiten die worden vermeld, zijn onder andere weergegeven meldingen, hardwarescans die zijn uitgevoerd en verzoeken om support die zijn gemaakt met behulp van SupportAssist.

Standaard wordt de informatie van gebeurtenissen die zijn uitgevoerd tijdens de huidige week weergegeven. U kunt de details voor een specifieke dag of een hele maand weergeven. U kunt ook de geschiedenis van een bepaald type gebeurtenis bekijken door het vereiste type gebeurtenis te selecteren in de lijst **Geschiedenisweergave selecteren**.

Support aanvragen met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus

Op de pagina **Support aanvragen** ziet u de beschikbare help- en supportopties voor uw systeem. Deze opties kunnen verschillen op basis van het serviceabonnement van uw systeem en uw regio. Zie [Mogelijkheden van SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus en serviceabonnementen van Dell](#).

OPMERKING: Uw systeem heeft een actieve internetverbinding nodig om toegang te kunnen krijgen tot de beschikbare help- en supportopties. Als verbinding via het internet niet mogelijk is, kunt u alleen de contactnummers van de technische support van Dell voor uw regio bekijken.

In de volgende tabel worden de help- en supportfuncties beschreven die beschikbaar zijn op de pagina **Support aanvragen**:

Tabel 10. Pagina Support aanvragen

Functie	Beschrijving
Carry-in Service Locator	Zoek het dichtstbijzijnde geautoriseerde Dell Carry-in servicecenter op basis van postcode, stad of staat.
Bel ons	Neem afhankelijk van uw regio contact op met de technische support van Dell met behulp van de weergegeven contactnummers.
Verbinding maken met sociale media	Neem contact op met de technische support van Dell via sociale media-platforms zoals WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger of Line, afhankelijk van uw regio.
Bestanden verzenden naar technische support	Verzend bestanden naar de technische support van Dell met een beschrijving van een probleem op uw systeem of verzend bestanden die zijn aangevraagd door de supportmedewerker. OPMERKING: De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB. Zie Bestanden naar de technische support van Dell verzenden voor informatie over het verzenden van bestanden naar de technische support van Dell. Zie Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell voor informatie over het verzenden van het systeemactiviteitenlogboek naar de technische support van Dell.
Een supportaanvraag openen	Maak handmatig een supportaanvraag aan voor een hardware- of softwareprobleem. Voor instructies voor het maken van een supportaanvraag, zie Handmatig supportaanvraag maken met SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus .
Eigenaarshandleiding	Bekijk en download handleidingen die beschikbaar zijn voor uw systeem.
Garantie-informatie	Bekijk de garantie-informatie voor uw systeem.
Online tools en informatie	Toegang tot tools, aanvullende informatie en resources voor uw systeem.
Servicecontracten	Toegang tot de website voor serviceabonnementen van Dell voor uw regio.
Supportforums voor de community	U kunt toegang krijgen tot de onderwerpen die worden besproken in het SupportAssist-forum.
Hardwarereparatieservice	Neem indien nodig contact op met een deskundige op het gebied van hardwarereparatie.

Onderwerpen:

- [Bestanden naar de technische support van Dell verzenden](#)
- [Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell](#)

Bestanden naar de technische support van Dell verzenden

Over deze taak

Verzend bestanden waarin het probleem met uw systeem wordt beschreven of eventuele specifieke bestanden waar de support-agent om vraagt. De indeling van de bestanden die u kunt verzenden is als volgt:

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

 **OPMERKING:** De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB.

 **OPMERKING:** U kunt slechts drie bestanden per dag verzenden. Als u meerdere bestanden hebt, kunt u de bestanden comprimeren naar de .zip-indeling en het ZIP-bestand verzenden.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het rechterdeelvenster op **Bestanden uploaden**.
3. Klik in het pop-upvenster op **Bladeren**, selecteer het vereiste bestand en klik vervolgens op **Uploaden**.

Resultaten

Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell

Over deze taak

Stuur alleen de logboekbestanden voor systeemactiviteiten naar de technische support van Dell indien dit wordt gevraagd door de technische support-agent van Dell.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het rechterdeelvenster op **Logbestanden uploaden**.

Resultaten

Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

Veelgestelde vragen

1. Hoe kan ik controleren of SupportAssist is geïnstalleerd op mijn systeem?

U kunt controleren of SupportAssist is geïnstalleerd door de volgende stappen uit te voeren:

- Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
- Zoek en open de pagina **Apps en functies**.
- Controleer in de lijst met programma's of **SupportAssist** aanwezig is.

2. Hoe kan ik mijn contact- en verzendinformatie wijzigen?

Voor instructies voor het bijwerken van uw contact- en verzendgegevens raadpleegt u [Contact- en verzendgegevens bijwerken](#).

3. Ik heb per ongeluk een melding over een fout geannuleerd. Hoe en waar vind ik de melding terug om informatie over de fout te bekijken?

Als u een melding annuleert, wordt deze na zes uur of als u het systeem opnieuw opstart opnieuw weergegeven.

4. Kan ik de contact- en verzendgegevens wijzigen tijdens het maken van een supportaanvraag?

Ja, u kunt de contact- en verzendgegevens wijzigen tijdens het maken van een supportaanvraag.

5. Waarom zou ik mijn verzendinformatie invoeren voor een probleem met een niet-verzendbaar onderdeel?

Als na analyse een hardwarestoring is geïdentificeerd als de hoofdoorzaak van het probleem, wordt het verzendadres gebruikt voor de verzending van een vervangend onderdeel naar u. Als u uw verzendadres al tijdens het maken van een SupportAssist-profiel hebt ingevoerd, wordt uw verzendadres automatisch opgehaald voordat u een supportaanvraag indient.

6. Welke talen ondersteunt de SupportAssist-gebruikersinterface?

De gebruikersinterface van SupportAssist ondersteunt 25 talen. De ondersteunde talen zijn Arabisch, Chinees (Vereenvoudigd), Chinees (Traditioneel), Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Frans (Canadees), Grieks, Hebreeuws, Hongaars, Italiaans, Japans, Koreaans, Nederlands, Noors, Pools, Portugees (Brazilië), Portugees (Iberisch), Russisch, Spaans, Tsjechisch, Turks en Zweeds. Voor instructies voor het wijzigen van uw taalinstelling, raadpleegt u [De taalinstelling wijzigen](#).

7. Het duurt lang om SupportAssist te openen. Wat moet ik doen?

Als het veel tijd vergt om SupportAssist te openen, start u de SupportAssist-service opnieuw door de volgende stappen uit te voeren:

- Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
- Zoek en open de applicatie **Services**.
- Klik in het rechterdeelvenster op **Dell SupportAssist**.
- Klik in het linkerdeelvenster op **Stoppen** en vervolgens op **Opnieuw starten**.

8. Ik heb een hardwareprobleem op mijn systeem. Waarom wordt het niet gedetecteerd door SupportAssist?

Als geen hardwareprobleem wordt gedetecteerd, controleer dan of de SupportAssist-services worden uitgevoerd op het systeem door de volgende stappen uit te voeren:

- Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
- Zoek en open de applicatie **Services**.
- Controleer of de status **Actief** wordt weergegeven voor de volgende services:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Installatiebeheer van Dell SupportAssist**

9. Wanneer ik de servicetag of het modelnummer van het systeem aanwijs, wordt Onbekende garantie weergegeven. Waarom?

Onbekende garantie wordt weergegeven om de volgende redenen:

- SupportAssist is niet verbonden met internet.
- Als uw systeem verbinding met internet maakt via een proxyserver, controleert u of u de proxy-instellingen hebt geconfigureerd in SupportAssist. Zie [Internetinstellingen configureren](#).

10. Ik ben vanuit Windows 10 in de S-modus overgeschakeld naar Windows 10 Pro. Moet ik SupportAssist nu opnieuw installeren?

Nee, u hoeft SupportAssist niet opnieuw te installeren. Wanneer u overschakelt vanuit Windows 10 in de S-modus naar Windows 10 Pro, wordt SupportAssist voor Windows 10 in de S-modus automatisch verwijderd en wordt de standaardversie van SupportAssist geïnstalleerd. Al uw gegevens, zoals supportaanvragen, contact- en verzendadres en instellingen, worden eveneens opgeslagen.

Voor informatie over het gebruik van de standaardversie van SupportAssist die op uw systeem is geïnstalleerd, raadpleegt u de *gebruikershandleiding voor SupportAssist voor pc's voor thuisgebruik* die beschikbaar is op www.dell.com/serviceabilitytools.