

SupportAssist for hjemme-PC-er

Brukerhåndbok for Windows 10 i S-modus

Merknader, forholdsregler og advarsler

 **MERK:** En merknad inneholder viktig informasjon som hjelper deg med å bruke ditt produkt mer effektivt.

 **FORSIKTIG:** Angir enten potensiell fare for maskinvaren eller tap av data, og forteller hvordan du kan unngå problemet.

 **ADVARSEL:** ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

Innholdsfortegnelse

Kapittel 1: Innledning.....	5
Viktige funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	5
Nye funksjoner i denne versjonen.....	5
Funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus og Dell-serviceplaner.....	5
Andre ressurser.....	6
Kapittel 2: Komme igang med SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	7
Minimum systemkrav.....	7
Endre språkinnstilling.....	8
Opprette en SupportAssist-profil.....	8
Opprette en ny Dell Min konto.....	9
Logge på med din sosiale medier-konto.....	9
Oppdatere kontakt- og leveringsinformasjon.....	9
Bruke en annen SupportAssist-profil.....	9
Systeminformasjon.....	10
Konfigurere Internett-innstillinger.....	10
Planlagte skanninger.....	11
Planlegg maskinvareskanninger.....	11
SupportAssist-varslinger for Windows 10 i S-modus.....	11
Varslinger på SupportAssist-vinduet for Windows 10 i S-modus.....	11
Varsler i Windows-handlingssenter for Windows 10 i S-modus.....	12
Bannere på SupportAssist-startsiden.....	12
Deaktivere SupportAssist-varsler.....	13
Avinstaller SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	13
Kapittel 3: Skanning av systemmaskinvare.....	14
Skanne bestemt maskinvarekomponent.....	14
Kjøre rask maskinvareskanning.....	15
Kjøre en stresstest.....	15
Varsler på Skann maskinvare-flisen.....	15
Kapittel 4: Opprette en støtteanmodning ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	17
Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	17
Manuelt opprette en støtteanmodning ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	18
Siden Problemdetaljer.....	18
Siden for problemoppsummering.....	19
Deler som kan sendes.....	19
Kapittel 5: Oversikt over feilsøking i SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	20
Kapittel 6: Historikkoversikt i SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	21
Kapittel 7: Få kundestøtte ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus.....	22
Sende filer til Dells tekniske støtte.....	23

Sende loggfiler til Dells tekniske støtte.....	23
Kapittel 8: Vanlige spørsmål.....	24

Innledning

Dell SupportAssist for PC-er automatiserer støtte fra Dell ved å proaktivt identifisere problemer med maskinvare og programvare i systemet ditt. SupportAssist automatiserer også tilkoblingsprosessen til Dells tekniske kundestøtte. Avhengig av din Dell-serviceplan automatiserer SupportAssist også opprettelse av støtteanmodninger for maskinvareproblemer som oppdages. Hvis du vil ha mer informasjon om funksjoner i SupportAssist for ulike serviceplaner, kan du se [Funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus og Dell-serviceplaner](#).

SupportAssist samler inn og sender den nødvendige systeminformasjonen på en sikker måte til Dell tekniske støtte. Disse dataene hjelper Dell til å gi deg en forbedret, effektiv og akselerert kundestøtteopplevelse.

Dette dokumentet inneholder informasjon om bruk av SupportAssist på systemer som kjører Windows 10 i S-modus. Hvis du vil ha informasjon om installasjon og bruk av SupportAssist på systemer som kjører en annen versjon av Windows-operativsystemet, kan du se *Brukerveiledning for SupportAssist for hjemme-PC-er* som er tilgjengelig på <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Emner:

- [Viktige funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus](#)
- [Nye funksjoner i denne versjonen](#)
- [Funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus og Dell-serviceplaner](#)
- [Andre ressurser](#)

Viktige funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus

- Predikativ og proaktiv problempåvisning og -varsling.
- Skann manuelt eller automatisk systemmaskinvaren for å identifisere problemer.
- Opprett en kundestøtteforespørsel automatisk når et problem med maskinvaren på systemet ditt oppdages.
- Opprett en kundestøtteforespørsel manuelt for et problem med systemet ditt.
- Send filer manuelt til Dells tekniske kundestøtte

 **MERK:** SupportAssist-funksjoner som er tilgjengelige for et system, varierer avhengig av Dell-systemplanen til systemet.

Nye funksjoner i denne versjonen

Sikkerhet og feilrettinger.

Funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus og Dell-serviceplaner

SupportAssist finner og varsler deg proaktivt om maskinproblemer som oppstår på systemet ditt. Avhengig av Dell-serviceplanen din, automatiserer og forenkler SupportAssist kontakten med Dells tekniske kundestøtte.

Følgende tabell viser et sammendrag av funksjonene i SupportAssist for systemer som kjører Windows 10 i S-modus med aktive serviceplaner for Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus og Premium Support Plus:

Tabell 1. SupportAssist-funksjoner og Dell-serviceplaner

Funksjoner i SupportAssist	Beskrivelse	Dell serviceplaner				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Planlegg maskinvareskanning	Planlegg hvor ofte SupportAssist må skanne systemet automatisk for å oppdage maskinvareproblemer.	✓	✓	✓	✓	✓
Oppdaget selvutsending av deler til maskinvareproblemer	Hvis et problem er oppdaget for deler med en gyldig serviceavtale, blir du bedt om å bekrefte leveringsadressen din for utsending av erstatningsdelen.	✗	✓	✓	✓	✓
Be om hjelp på stedet for utskifting av automatisk sendte deler ¹	Du kan be om at en servicetekniker besøker deg på stedet for å skifte ut en del som du kan bytte ut selv.	✗	✓	✓	✓	✓
Automatisert opprettelse av støtteanmodning	Hvis det oppdages et problem under den automatiske skanningen, opprettes en støtteforespørsel automatisk, og en teknisk kundestøtterepresentant fra Dell kontakter deg om løsningen.	✗	✓	✓	✓	✓
Opprett støtteforespørsel manuelt	Hvis du antar at det finnes et problem som ikke er oppdaget av SupportAssist, kan du opprette en manuell støtteforespørsel.	✗	✓	✓	✓	✓
Prediktiv problemoppdaging og oppretting av støtteanmodning for forebygging av feil ²	Hvis en del er identifisert med mulige feil, får du tilsendt et varsel. SupportAssist åpner en støtteforespørsel, og en teknisk kundestøtterepresentant fra Dell kontakter deg for å sende erstatningsdelen.	✗	✗	✗	✓	✓
Angi foretrukket kontakttid ³	Velg foretrukket kontakttid. En teknisk kundestøtterepresentant fra Dell kontakter deg bare i løpet av angitt tid.	✗	✓	✗	✗	✓

¹ Hjelp på stedet for utskifting av en automatisk sendt del er bare tilgjengelig i enkelte områder.

² Oppdaging av feil ved hjelp av prediktiv analyse omfatter harddisker, SSD-disker, batterier, varme og vifter for stasjonære PC-er.

³ Foretrukket kontakttid kan fremlegges av kunder i USA. eller Canada.

Andre ressurser

- [Dell SupportAssist Community](#) inneholder informasjon om funksjonene og egenskapene i SupportAssist, blogger, ofte stilte spørsmål og andre tekniske dokumenter.

Komme igang med SupportAssist for Windows 10 i S-modus

SupportAssist kan være forhåndsinstallert på systemet ditt. Du kan åpne SupportAssist ved å bla gjennom applikasjonene dine. Følg instruksjonene i dette avsnittet for å opprette en profil i SupportAssist og konfigurere innstillingene i SupportAssist.

Emner:

- [Minimum systemkrav](#)
- [Endre språkinnstilling](#)
- [Opprette en SupportAssist-profil](#)
- [Oppdatere kontakt- og leveringsinformasjon](#)
- [Bruke en annen SupportAssist-profil](#)
- [Systeminformasjon](#)
- [Konfigurere Internett-innstillinger](#)
- [Planlagte skanninger](#)
- [SupportAssist-varslinger for Windows 10 i S-modus](#)
- [Avinstaller SupportAssist for Windows 10 i S-modus](#)

Minimum systemkrav

Følgende tabell inneholder minimum systemkrav for bruk av SupportAssist på systemer som kjører Windows 10 i S-modus:

Tabell 2. Minimum systemkrav

Innledende merknader	Krav
Programvare	Microsoft .NET Framework 4.5
Nettleser	Microsoft Edge
Maskinvare	• Minne (RAM) – 2 GB • Ledig plass på harddisken – 1 GB
Nettverk	Internett-tilkobling
Porter	• 5700 – For åpning av SupportAssist-brukergrensesnittet • 9012 – For kommunikasjon med Dell SupportAssist-tjeneste Systemet må kunne koble til følgende destinasjoner: • 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
Systeminnstillinger	Automatiske oppdateringer i Windows Update og Microsoft Store må være aktivert
Skjermopløsning	1200 x 720

Endre språkinnstilling

Om denne oppgaven

SupportAssist er tilgjengelig på 25 språk. Som standard er SupportAssist angitt til samme språk som operativsystemet. Du kan endre språket i henhold til dine preferanser.

Trinn

1. Klikk på Innstillinger-ikonet, og klikk på **Velg språk** øverst til høyre i SupportAssist-brukergrensesnittet. Listen over språk vises.
2. Velg foretrukket språk.
3. Klikk på **Ja** for å starte SupportAssist på nytt i det valgte språket.

SupportAssist startes på nytt i det valgte språket, og et ✓ vises ved siden av det valgte språket.

Opprette en SupportAssist-profil

Nødvendige forutsetninger

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

Om denne oppgaven

Du kan opprette en SupportAssist-profil ved å bruke Min konto på Dell eller din sosiale medier-konto. Det å opprette en SupportAssist-profil gir deg muligheten til å motta automatiserte støttefunksjoner tilgjengelig basert på din systemserviceplan.

Trinn

1. Klikk på **Profil**, og klikk på **Fullfør profil** øverst til høyre i SupportAssist-brukergrensesnittet.
 - Hvis du ikke har godtatt SupportAssists vilkår, vises en melding som sier at du ikke har godtatt SupportAssists vilkår. Klikk på **Les SupportAssists vilkår**-koblingen, godta vilkårene, klikk på **Lagre**, og prøver på nytt.
 - Hvis SupportAssist ikke er i stand til å koble til Internett, vises en passende melding. Du kan klikke på feilsøkingskoblingene som vises nedenfor feilmeldingen for å løse problemet og prøve igjen.
2. Gjør ett av følgende på **påloggingssiden** for Dell Min konto:
 - Hvis du allerede har en Dell Min konto, angir du kontolegitimasjonen, og klikker på **Logg på**.
 - Hvis du ikke har en Dell Min konto, oppretter du en konto for å logge deg på. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en konto, se [Opprette en ny Dell-konto](#).
 - Logg på med din sosiale mediekonto. For anvisninger om bruk av en sosiale medier-konto, se [Logge deg inn med en sosiale medier-konto](#).
3. På **Kontakt- og leveringsadresse**-siden angir du kontaktinformasjon og leveringsdetaljer.
4. Velg foretrukket kontaktmetode og foretrukket kontakttid.

 **MERK:** Foretrukket kontakttidspunkt gjelder bare for systemer med aktive Premium Support- eller Premium Support Plus-serviceplaner i USA eller Canada.
5. Hvis du vil legge til en sekundærkontakt, velger du **Legg til sekundærkontakt**, og angir detaljene.
6. Hvis du ikke ønsker at SupportAssist skal opprette en støtteanmodning automatisk, velger du bort **Opprett støtteanmodninger automatisk**.

 **MERK:** Muligheten for automatisk oppretting av støtteanmodning er bare tilgjengelig og aktivert for systemer med en aktiv ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support-, eller Premium Support Plus-serviceplan.
7. Klikk på **Ferdig**.
 - En melding vises for å oppdatere detaljene hvis leveringsdetaljene er feil. Klikk på **Oppdater og Fullfør** for å oppdatere detaljene.
 - Hvis leveringsdetaljene er riktig, vises fornavn og etternavn øverst til høyre i SupportAssist-brukergrensesnittet.

Opprette en ny Dell Min konto

Nødvendige forutsetninger

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

Trinn

1. I **Opprett en konto**-delen av **påloggingssiden** for Dell Min konto angir du fornavn, etternavn, e-postadresse og passord i de aktuelle feltene.

 **MERK:** Passordet må inneholde åtte til 20 tegn, og det må inneholde 1 stor bokstav, 1 liten bokstav og 1 tall.

2. Angi passordet på nytt.
3. Klikk på **Opprett konto**.
En ny Dell Min konto er opprettet, og at du er logget på SupportAssist.

Logge på med din sosiale medier-konto

Nødvendige forutsetninger

- Du må ha administratorrettigheter på systemet.
- Du må ha en gyldig konto på hvilken som helst av følgende sosiale plattformer:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Trinn

1. Klikk på ikonet for det aktuelle sosiale mediet på **påloggingssiden** for Dell Min konto.
2. På påloggingssiden for det sosiale mediet skriver du inn brukernavn eller e-postadresse og passord i de aktuelle feltene.
3. Klikk på **Logg inn**.
En ny Dell min konto er opprettet med inn legitimasjonen du anga for å logge på din sosiale mediekonto.

Oppdatere kontakt- og leveringsinformasjon

Nødvendige forutsetninger

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

Om denne oppgaven

Etter at du har opprettet en SupportAssist-profil, oppdaterer du kontakt- og leveringsinformasjonen.

Trinn

1. Klikk på **Brukernavn** øverst til høyre i SupportAssist-brukergrensesnittet, og klikk på **Profildetaljer**.
Siden **Kontakt og levering** vises.
2. Oppdater den nødvendige informasjon og klikk på **Ferdig**.
 - En melding vises for å oppdatere detaljene hvis leveringsdetaljene er feil. Klikk på **Oppdater og Fullfør** for å oppdatere detaljene.
 - **Start**-siden vises hvis leveringsdetaljene er riktig.

Bruke en annen SupportAssist-profil

Nødvendige forutsetninger

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

Om denne oppgaven

Deaktiver gjeldende profil, og logg på SupportAssist ved hjelp av en annen profil. Når du logger deg på med en annen profil, får du ikke tilgang til detaljer om kontakt- og leveringsadressen til den forrige profilen.

Trinn

1. Klikk på **Brukernavn** og klikk på **Bruk en annen profil** øverst til høyre i SupportAssist-brukergrensesnittet.
2. Klikk på **Fortsett**.

 **MERK:** Når du klikker på **Fortsett**, deaktiverer SupportAssist gjeldende profil, og fjerner tilgang til lagret kontaktinformasjon og leveringsdetaljer.

Start-siden vises, og koblingen for å opprette en profil vises øverst til høyre i SupportAssist-grensesnittet. Hvis du vil ha instruksjoner om hvordan du oppretter en profil, kan du se [Opprett en SupportAssist-profil](#).

Systeminformasjon

I SupportAssist-vinduet, når du peker til systemets modellnummer eller service-ID som vises på menylinjen, vises systembildet og dets detaljer. Følgende tabell beskriver systemdetaljene som vises:

Tabell 3. Systeminformasjon

Felt	Beskrivelse
Systemmodell	Systemmodellen. For eksempel Latitude E7440
Type serviceplan	Type Dell-serviceplan og utløpsdato.  MERK: Når serviceplanen er utløpt, vises typen serviceplan og utløpsdatoen i rødt.
Service-ID	Den unike identifikatoren til systemet. Service-ID er en alfanumerisk sekvens.
Ekspressservicekode	Den numeriske sekvensen som kan brukes under automatisert hjelp via telefon. For eksempel 987-674-723-2.
Minne	Minnet som er installert i systemet. For eksempel 16 GB.
Proseszor	Hvilken type prosessor som er installert i systemet. For eksempel Intel Core i5 6200U.
Operativsystem	Operativsystemet som kjører i systemet. For eksempel Microsoft Windows 10 Pro.

Konfigurere Internett-innstillinger

Nødvendige forutsetninger

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

Om denne oppgaven

Velg metoden som kobler SupportAssist til Internett. Systemet ditt må være koblet til en aktiv Internett-tilkobling for å kunne bruke de automatiserte støtteressursene til SupportAssist.

Trinn

1. Klikk på Innstillinger-ikonet øverst til høyre i SupportAssist, klikk på **Innstillinger**, og klikk deretter på **Internett**.
2. Hvis du ønsker at SupportAssist skal koble deg direkte til Internett, velg **Koble direkte**.
3. Gjør følgende hvis du vil at SupportAssist skal koble til Internett ved hjelp av et Proxy-nettverk:
 - a. Velg **Koble til ved hjelp av proxy**.
Feltet med proxy-innstillinger vises.
 - b. Angi adresse, portnummer, brukernavnet og passorddetaljer.

 **MERK:** Du kan angi maks. fem sifre for portnummeret.

- Klikk på **Lagre**.
Start-siden vises.

Planlagte skanninger

SupportAssist skanner som standard systemet én gang i måneden for å oppdage maskinvareproblemer. Du kan konfigurere SupportAssist til å kjøre skanninger én gang i uken, hvis nødvendig.

 **MERK:** SupportAssist utfører bare en planlagt skanning når systemet er koblet til en stikkontakt, og ikke er i bruk i starten av den planlagte skanningen.

 **MERK:** SupportAssist utfører ikke skanningen hvis det allerede vises et varsel om et maskinvareproblem.

SupportAssist spør deg før skanningen utføres. Hvis du ikke ønsker at SupportAssist skal kjøre skanningen, kan du klikke **Kjør senere**. Dette vil utsette skanningen. Når du utsetter skanningen, vil SupportAssist utføre skanningen etter 24 timer. Du kan bare utsette den planlagte skanningen tre ganger. Når du utsetter skanningen for tredje gang, vil SupportAssist automatisk utføre skanning ved neste planlagte tidspunkt.

Planlegg maskinvareskanninger

Nødvendige forutsetninger

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

Om denne oppgaven

Velg klokkeslett, frekvens og dag når du vil at SupportAssist skal skanne systemet for maskinvareproblemer.

Trinn

- Klikk på Innstillinger-ikonet, klikk på **Innstillinger** og klikk deretter på **Planlagte skanninger** øverst til høyre i SupportAssist-brukergrensesnittet.
- Aktiver automatisk systemskanning.
- Velg klokkeslett, frekvens og dag når du vil kjøre skanningen.
Datoen for neste planlagte skanning vises.
- Klikk på **Lagre**.
Start-siden vises.

SupportAssist-varslinger for Windows 10 i S-modus

Som standard viser SupportAssist varslinger om maskinvareproblemer, åpne støtteanmodninger og garantistatus.

Varslinger på SupportAssist-vinduet for Windows 10 i S-modus

Tabellen nedenfor gir en oppsummering av varslene som vises på SupportAssist-vinduet.

Tabell 4. Varsler på SupportAssist vinduet

Når varslingen vises	Handling
En SupportAssist-profil har ikke blitt opprettet	Klikk på Fullfør profil for å opprette en SupportAssist-profil. For instruksjoner om hvordan du oppretter en profil, se Opprette en SupportAssist-profil.

Tabell 4. Varsler på SupportAssist vinduet (forts.)

Når varslingen vises	Handling
	- Klikk på Minn meg på det senere for å vise varselet når du åpner SupportAssist-vinduet på nytt etter 24 timer. - Klikk på Minn meg aldri på det for å stoppe SupportAssist fra å vise varselet igjen.
Dells tekniske støtte arbeider med en støtteanmodning som er opprettet for et problem som ble oppdaget på systemet ditt	- Klikk på Ok, skjønner for å skjule varslingen midlertidig. SupportAssist viser meldingen igjen etter 24 timer. - Klikk på Minn meg aldri på det for å stoppe SupportAssist fra å vise varselet igjen.
Når et maskinvareproblem oppdages	Klikk på Fiks nå for å vise informasjon om problemet og opprette en støtteanmodning.
Tjenesteplanen for systemet utløper snart eller har utløpt	- Klikk på Forny for å fornye tjenesteplanen for systemet - Klikk på Minn meg på det senere for å vise varselet når du åpner SupportAssist-vinduet på nytt etter 24 timer. - Klikk på Minn meg aldri på det for å stoppe SupportAssist fra å vise varselet igjen.
Du har fornyet tjenesteplanen for systemet	Klikk på OK for å skjule varselet.

Varsler i Windows-handlingssenter for Windows 10 i S-modus

Tabellen nedenfor gir en oppsummering av de ulike typer varslinger som vises i Windows' handlingssenter.

Tabell 5. Varsler i Windows' handlingssenter

Når varslingen vises	Handling
En støtteanmodning må opprettes for et maskinvareproblem oppdaget under en automatisk skanning	Klikk på varslingen for å se siden med detaljer om problemet. For instruksjoner for å opprette en støtteanmodning se Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus på side 17.
En støtteanmodning opprettes automatisk for et maskinvareproblem oppdaget under en automatisk skanning	Ingen handling er nødvendig.
SupportAssist backend-komponenten er installert, og SupportAssist er klar til bruk	Hvis du lukket SupportAssist-vinduet når backend-komponenten ble installert, må du klikke på varslingen for å åpne SupportAssist.
Tjenesteplanen for systemet utløper snart eller har utløpt	Klikk på varslingen for å åpne SupportAssist. En kobling for å fornye tjenesteplanen vises i SupportAssist-brukergrensesnittet.

Bannere på SupportAssist-startsiden

Når tjenesteplanen for systemet ditt nærmer seg utløpsdatoen eller har utløpt:

- vises et varsel i SupportAssist-vinduet.
- vises et varsel i Windows-handlingssenteret.
- vises et banner på SupportAssist-startsiden.

Du kan fornye eller oppgradere systemets tjenesteplan via lenkene i varselet eller banneret. Hvis du vil ha informasjon om varslene som vises i SupportAssist-vinduet, kan du se [Varslinger på SupportAssist-vinduet for Windows 10 i S-modus](#) på side 11. Hvis du vil ha informasjon om varsler som vises i Windows-handlingssenteret, kan du se [Varsler i Windows-handlingssenter for Windows 10 i S-modus](#) på side 12.

Følgende tabell beskriver bannerne som vises på startsiden.

Tabell 6. Bannere på SupportAssist-startsiden

Når banneret vises	Handling
0 til 60 dager før tjenesteplanen utløper	Klikk Forny for å fornye tjenesteplanen online.
Tjenesteplanen har utløpt og innenfor den fornybare perioden	Klikk Forny for å fornye tjenesteplanen online.
Tjenesteplanen har utløpt og ikke innenfor den fornybare perioden	Klikk på Kontakt Dell for å forlenge eller oppgradere tjenesteplanen.

 **MERK:** Muligheten for fornyelse online er kun tilgjengelig for systemer i USA.

Deaktivere SupportAssist-varsler

Nødvendige forutsetninger

Du må ha administratorrettigheter på systemet.

Om denne oppgaven

Deaktiver SupportAssist for å ikke vise varsler på systemet. SupportAssist viser imidlertid varsler om maskinvareproblemer som oppdages under en skanning, selv om du deaktiverer varsler.

Trinn

1. Øverst i høyre hjørne av SupportAssist-vinduet klikker du på **Innstillinger** og deretter på **Varsler**.
2. Slett avmerkingsboksen **Jeg vil motta varsler om maskinvareproblemer, kundestøtteforespørsler og andre varsler for PC-en** og klikk på **Lagre**.
Start-siden vises.

Avinstaller SupportAssist for Windows 10 i S-modus

Nødvendige forutsetninger

- SupportAssist-vinduet må ikke være åpent på systemet.
- Det skal ikke være utestående SupportAssist-varsler i Windows Handlingssenter.

Trinn

1. Klikk på **Start** for å åpne program-menyen.
2. Søk og åpne siden **Apper og funksjoner**.
3. Klikk **SupportAssist**, klikk **Avinstaller**, og klikk deretter **Avinstaller** på nytt.

Resultater

SupportAssist er avinstallert.

 **MERK:** Hvis flere brukere har installert SupportAssist på det samme systemet, vil brukergrensesnittet og backend-komponenten være avinstallert når alle brukere har avinstallert SupportAssist.

Skanning av systemmaskinvare

Kjører en maskinvareskanning som hjelper deg med å oppdage maskinvareproblemer på systemet ditt. SupportAssist skanner som standard systemet én gang i måneden for å oppdage maskinvareproblemer. Du kan også utføre det følgende manuelt for å identifisere et problem med maskinvaren:

- Skanne en bestemt maskinvarekomponent
- Kjøre en rask maskinvareskanning
- Kjøre en stresstest

MERK: Hvis SupportAssist er minimert og et problem oppdages under en skanning, vises et varsel på Skann maskinvare-flisen. Varslet blir på flisen i opptil sju dager. Hvis du ikke oppretter en støtteforespørsel for problemet innen sju dager, fjernes varselet automatisk.

For visse maskinvareproblemer vises tittelen til problemet over flisene og et varsel vises på **Skann maskinvare**-flisen. Varslet som vises på flisen avhenger av hvor alvorlig problemet er. Hvis du vil ha informasjon om varslingsstype som vises på flisen, kan du se [Varsler på Skann maskinvare-flisen](#) på side 15.

Emner:

- [Skanne bestemt maskinvarekomponent](#)
- [Kjøre rask maskinvareskanning](#)
- [Kjøre en stresstest](#)
- [Varsler på Skann maskinvare-flisen](#)

Skanne bestemt maskinvarekomponent

Om denne oppgaven

Skann en bestemt maskinvarekomponent som er installert på systemet. Fremgangsmåten for å kjøre en skanning kan variere avhengig av maskinvarekomponenten du velger.

Følgende trinn gjelder for skanning av harddisken.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Feilsøking**-fanen.
2. Klikk på **Jeg ønsker å sjekke en bestemt maskinvare**.
Listen over maskinvarekomponenter som er tilgjengelig på systemet vises.

MERK: Du kan klikke på **Oppdater systemets maskinvareliste-koblingen** for å oppdatere listen over maskinvarekomponenter som vises.

3. I **Lagringsenheter** klikker du på **Harddisk**.
4. Velg testtype og klikk på **Kjør test**.

Resultater

- Hvis ingen problemer oppdages, vises **Godkjent**-status og .
- Hvis det oppdages et problem som ikke krever opprettelse av en støtteforespørsel, vises **Mislykket**-status og .
- Hvis det oppdages et problem som krever opprettelse av en støtteforespørsel, vises siden med detaljer om problemet. Hvis du vil ha instruksjoner for å opprette en støtteforespørsel, kan du se [Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus](#) på side 17.

Kjøre rask maskinvareskanning

Om denne oppgaven

Kjør hurtigskanning av systemet for å finne problemer med maskinvarekomponenter, som for eksempel harddisk, prosessor, minnemodul og så videre.

 **MERK:** Hvis du ikke har administratorrettigheter på systemet, kan du ikke opprette en støtteforespørsel for problemer oppdaget under skanningen. For å opprette en støtteforespørsel må du logge deg inn på systemet som administrator. Hvis du vil ha instruksjoner om brukerkontotype, kan du se dokumentasjon om operativsystemet på Microsoft.com/support.

Trinn

1. Åpne SupportAssist, og klikk på .
2. På **Skann maskinvare**-flisen klikker du på **Kjør nå**.

Resultater

- Hvis ingen problemer oppdages, vises riktig melding på flisen.
- Hvis det oppdages et problem som krever oppretting av en støtteforespørsel, vises siden med detaljer om problemet. Hvis du vil ha instruksjoner for å opprette en støtteforespørsel, kan du se [Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus](#) på side 17.
- Hvis det oppdages et problem som ikke krever at det opprettes en støtteforespørsel, vises navnet på problemet ovenfor flisene, og et varsel vises på **Skann maskinvare**-flisen.

Kjøre en stresstest

Om denne oppgaven

Stresstesten hjelper deg med å finne problemer i komponenter som for eksempel hovedkortet, optiske stasjoner, kameraet, komponenter skannet under en rask skanning, og så videre.

 **FORSIKTIG:** Under en stresstest kan skjermen din blinke og du er kanskje ikke i stand til å bruke systemet.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Feilsøking**-fanen.
2. Klikk på **Jeg vil skanne hele PC-en min**.
3. Klikk på **Start**.
Det vises en melding som ber deg om å lagre filer og lukke alle programmer.
4. Etter at du har lagret filene og lukket alle programmer, klikker du på **OK** for å kjøre testen.
Under testen vil navnet på oppgaven som kjører, vises over flisene, og fremdriftsstatus for skanningen vises på **Skann maskinvare**-flisen.

Resultater

- Hvis ingen problemer oppdages, vises riktig melding på flisen.
- Hvis det oppdages et problem som krever opprettelse av en støtteforespørsel, vises siden med detaljer om problemet. Hvis du vil ha instruksjoner for å opprette en støtteforespørsel, kan du se [Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus](#) på side 17.
- Hvis det oppdages et problem som ikke krever at det opprettes en støtteforespørsel, vises navnet på problemet ovenfor flisene, og et varsel vises på **Skann maskinvare**-flisen.

Varsler på Skann maskinvare-flisen

Følgende tabell beskriver de forskjellige statusvarslingene som vises på **Skann maskinvare**-flisen for problemer som oppdages under en rask skanning av maskinvare eller en stresstest av systemet.

Tabell 7. Varsler på Skann maskinvare-flisen

Statusikon	Systemikon	Status	Beskrivelse
Ingen ikon vises.		Normal	Ingen maskinvareproblemer er oppdaget.
		Advarsel	Et maskinvareproblem er oppdaget i andre komponenter enn systemminnet eller harddiskene.
		Kritisk	Et maskinvareproblem har blitt oppdaget i systemminnet eller harddiskene.

Opprette en støtteanmodning ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus

SupportAssist overvåker systemet proaktivt for å identifisere maskinvareproblemer. Hvis det oppdages et problem på systemet, kan du ved hjelp av SupportAssist opprette en støtteforespørsel med Dells tekniske kundestøtte. Avhengig av serviceplanen din, kan SupportAssist også automatisk opprette en støtteanmodning for problemet.

 **MERK:** Funksjonen for automatisk opprettelse av støtteanmodning er ikke tilgjengelig for systemer med utløpt service.

Emner:

- Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus
- Manuelt opprette en støtteanmodning ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus
- Siden Problemdetaljer
- Siden for problemoppsummering
- Deler som kan sendes

Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus

Trinn

1. Utfør ett av følgende:

- Åpne SupportAssist og klikk **Fiks nå** på varslingen som vises i SupportAssist-vinduet.
- Klikk på **Maskinvareproblem oppdaget**-varslingen på Windows' handlingssenter.

Siden Problemdetaljer vises.

 **MERK:** For XPS-, Inspiron- og Alienware-systemer i visse regioner med en utløpt tjenesteplan vises det en kobling til **kjøp av maskinvarekomponenten**.

2. Klikk på **Neste**.

- Hvis du ikke har godtatt SupportAssists vilkår, vises en melding som sier at du ikke har godtatt SupportAssists vilkår. Klikk på **Les SupportAssists vilkår**-koblingen, godta vilkårene, klikk på **Lagre**, og prøv på nytt.
- Hvis SupportAssist ikke er i stand til å koble til Internett, vises en passende melding. Sjekk Internett-tilkoblingen, og prøv på nytt.
- Hvis du ikke har administrative rettigheter på systemet og en SupportAssist-profil ikke er opprettet, vises en passende melding. Du må logge deg inn på systemet som en administrator, opprette en profil, og deretter prøve på nytt.
- Hvis du har administratorrettigheter på systemet og ikke har opprettet en SupportAssist-profil, vises **påloggingssiden** for Dell Min konto. For å fortsette, må du opprette en SupportAssist-profil og klikke på **Fullfør**.
- Hvis du allerede har opprettet en SupportAssist-profil, vises kontakt- og leveringsinformasjon. Hvis du vil oppdatere kontakt- og leveringsinformasjonen, klikker du på **Rediger**, utfører de nødvendige oppdateringene, og klikker så på **Fullfør**.

 **MERK:** Hvis du ikke har administratorrettigheter på systemet, kan du ikke redigere kontaktinformasjonen og leveringsadressen.

3. På siden med sammendrag for problemet klikker du på **Ferdig**.

 **MERK:** Du kan vise detaljer og spore statusen til støtteanmodningen fra Historikk-siden.

Startsiden vises.

MERK: Etter at en støtteanmodning er opprettet, vises en melding med informasjon om støtteandmodningen i SupportAssist-vinduet hver gang du åpner SupportAssist. Hvis du ikke ønsker å se meldingen igjen, kan du klikke på **Aldri påminn meg**.

Manuelt opprette en støtteanmodning ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus

Om denne oppgaven

Avhengig av serviceplanen til systemet ditt, kan du manuelt opprette en støtteanmodning for problemer som ikke er oppdaget av SupportAssist. Hvis du vil ha informasjon om SupportAssist-funksjonene for de ulike serviceplanene, se [Funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus og Dell-serviceplaner](#) på side 5.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Få støtte**-fanen.
2. Klikk på **Åpne en støtteforespørsel**.
 - Støtteanmodningsiden vises.
 - Hvis et varsel for et maskinvareproblem allerede vises på startsidene, vises siden med detaljer om problemet. Hvis du vil ha instruksjoner for å opprette en støtteforespørsel, kan du se [Opprette en støtteanmodning for et problem som er oppdaget av SupportAssist for Windows 10 i S-modus](#) på side 17.
 - Hvis du ikke har administrative rettigheter på systemet og en SupportAssist-profil ikke er opprettet, vises en passende melding. Du må logge deg inn på systemet som en administrator, opprette en profil, og deretter prøve på nytt.
3. Hvis siden for støtteanmodning vises:
 - a. Fra listen **Velg en kategori** velger du en passende problemkategori.
 - b. Angi beskrivelsen av problemet.
 - c. Klikk på **Neste**.
 - Hvis du ikke har godtatt SupportAssists vilkår, vises en melding som sier at du ikke har godtatt SupportAssists vilkår. Klikk på **Les SupportAssists vilkår**-koblingen, godta vilkårene, klikk på **Lagre**, og prøv på nytt.
 - Hvis SupportAssist ikke er i stand til å koble til Internett, vises en passende melding. Sjekk Internett-tilkoblingen, og prøv på nytt.
 - Hvis du ikke har opprettet en SupportAssist-profil, vises **påloggingssiden** for Dell Min konto. For å fortsette, må du opprette en SupportAssist-profil og klikke på **Fullfør**.
 - Hvis du allerede har opprettet en SupportAssist-profil, vises kontakt- og leveringsinformasjon. Hvis du vil oppdatere kontakt- og leveringsinformasjonen, klikker du på **Rediger**, utfører de nødvendige oppdateringene, og klikker så på **Fullfør**.
4. På siden med sammendrag for problemet klikker du på **Ferdig**.

MERK: Du kan vise detaljer og spore statusen til støtteanmodningen fra Historikk-siden.

Startsidene vises.

MERK: Etter at en støtteanmodning er opprettet, vises en melding med informasjon om støtteandmodningen i SupportAssist-vinduet hver gang du åpner SupportAssist. Hvis du ikke ønsker å se meldingen igjen, kan du klikke på **Aldri påminn meg**.

Siden Problemdetaljer

Følgende tabell beskriver detaljene som vises på siden Problemdetaljer.

Tabell 8. Siden Problemdetaljer

Informasjon	Beskrivelse
Service-ID	Den unike identifikatoren til systemet. Service-ID er en alfanumerisk sekvens.
Service	Serviceplan og utløpsdato.

Tabell 8. Siden Problemdetaljer (forts.)

Informasjon	Beskrivelse
Problem	Detaljer om problemet som støtteanmodningen er opprettet for.
Løsning	Den anbefalte løsningen.
Jeg ønsker støtte på stedet  MERK: Dette alternativet vises bare i visse regioner og for systemer med en aktiv Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- eller ProSupport Plus-serviceplan.	Kryss av i denne avmerkingsboksen hvis du vil en tekniker fra Dell til å besøke stedet ditt for å erstatte delen.

Siden for problemoppsummering

Følgende tabell beskriver detaljene som vises på siden for problemoppsummering.

Tabell 9. Siden for problemoppsummering

Informasjon	Beskrivelse
Service-ID	Den unike identifikatoren til systemet. Service-ID er en alfanumerisk sekvens.
Service	Serviceplan og utløpsdato.
Problem	Detaljer om problemet som støtteanmodningen er opprettet for.
Støtteanmodning nr.	Nummer for støtteanmodning for problemet.

Deler som kan sendes

Når SupportAssist oppdager et problem på systemet ditt, kan en reservedel sendes til deg automatisk avhengig av Dell-serviceplanen til systemet ditt.

Det følgende er deler som kan sendes automatisk:

- Harddisk
- Minnemodul
- Optisk stasjon
- Tastatur
- mus
- Batteri
- Skjermkort

Oversikt over feilsøking i SupportAssist for Windows 10 i S-modus

Med **Feilsøking**-siden kan du ved hjelp av koblingene som er vedlagt, skanne en bestemt maskinvarekomponent eller hele systemet for maskinvareproblemer. Inneholder også koblinger til videoopplæring for å feilsøke problemer i operativsystemet, systemmaskinvaren, programvaren og Internett-tilkoblingen.

 **MERK:** Hvis det oppdages et maskinvareproblem, eller det opprettes en støtteforespørsel for et maskinvareproblem, skanner koblingene systemmaskinvaren som er deaktivert.

Historikkoversikt i SupportAssist for Windows 10 i S-modus

Historikk-siden viser i kronologisk rekkefølge informasjon om aktiviteter og hendelser i SupportAssist som ble utført i løpet av de siste 90 dagene. Aktivitetene som er oppført omfatter varsler som vises, at det utføres maskinvareskanninger, og støtteforespørsleene som ble opprettet ved hjelp av SupportAssist.

Informasjonen om hendelsene som ble utført i løpet av denne uken vises som standard. Du kan også se detaljer for en bestemt dag eller hele måneden. Du kan også se historikken for en bestemt type hendelse ved å velge den ønskede hendelsestypen i **Velg historikkvisning**-listen.

Få kundestøtte ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus

Få støtte-siden har en liste over de tilgjengelige hjelpe- og støttealternativer for systemet ditt. Disse alternativene varierer avhengig av tjenesteplanen i systemet ditt og regionen. Se [Funksjoner i SupportAssist for Windows 10 i S-modus](#) og [Dell-serviceplaner](#) på side 5.

MERK: For å få tilgang til alternativer for hjelp og kundestøtte, må systemet ha en aktiv Internett-tilkobling. Hvis Internett-tilkobling ikke er tilgjengelig, kan du bare se kontaktnumrene for Dells tekniske kundestøtte for ditt område.

Følgende tabell beskriver hjelp- og støttefunksjonene som vises på **Få støtte**-siden:

Tabell 10. Få støtte-siden

Funksjon	Beskrivelse
Ta med inn-servicefinner	Finn nærmeste, autoriserte innleveringsservicesenter for Dell basert på postnummer, by eller stat.
Ring oss	Kontakt Dells tekniske kundestøtte ved hjelp av kontaktnumrene som vises, avhengig av område.
Koble til sosiale medier	Kontakt Dells tekniske kundestøtte via plattformer for sosiale medier, som for eksempel WeChat, WhatsApp, Facebook, Messenger eller Line, avhengig av område.
Sende filer til teknisk støtte	Send filene til Dells tekniske kundestøtte som beskriver et problem på systemet, eller send filene som du blir bedt om av den tekniske kundestøtterepresentanten. MERK: Den maksimale størrelsen på filen som du kan sende er 4 MB. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du sender filene til Dells tekniske kundestøtte, kan du se Sende filer til Dells tekniske støtte på side 23. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du sender loggfiler om systemaktivitet til Dells tekniske kundestøtte, kan du se Sende loggfiler til Dells tekniske støtte på side 23.
Åpen en støtteanmodning	Opprett en støtteforespørsel manuelt for et maskinvare- eller programvareproblem. Hvis du vil ha instruksjoner for å opprette en støtteforespørsel, kan du se Manuelt opprette en støtteanmodning ved hjelp av SupportAssist for Windows 10 i S-modus på side 18.
Brukerhåndbok	Vis og last ned håndbøker som er tilgjengelig for systemet ditt.
Garantiinformasjon	Vis serviceinformasjonen om systemet ditt.
Nettbaserte verktøy og informasjon	Få tilgang til verktøy, mer informasjon og ressurser som er tilgjengelige for systemet.
Servicekontrakter	Få tilgang til nettstedet til Dells serviceplan for ditt område.
Fellesskapsforum	Få tilgang til alle emner som omtales på SupportAssist-forumet.
Reparasjon av maskinvare	Kontakt en serviceekspert for reparasjon av maskinvare, hvis nødvendig.

Emner:

- [Sende filer til Dells tekniske støtte](#)
- [Sende loggfiler til Dells tekniske støtte](#)

Sende filer til Dells tekniske støtte

Om denne oppgaven

Send filer som beskriver problemet på systemet eller filer spesielt etterspurt av støttemedarbeideren. Formatet på filene som du kan sende er som følger:

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

 **MERK:** Den maksimale størrelsen på filen som du kan sende er 4 MB.

 **MERK:** Du kan sende bare tre filer på én dag. Hvis du har flere filer, kan du komprimere filer i .zip-format og sende .zip-filen til oss.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Få støtte**-fanen.
2. Klikk på **Last opp filer** i den høyre ruten.
3. I popup-vinduet klikker du på **Bla gjennom**, velger påkrevd fil, og klikker deretter på **Last opp**.

Resultater

Etter at filen er sendt, vises et  og meldingen **Filen ble lastet opp**.

Sende loggfiler til Dells tekniske støtte

Om denne oppgaven

Send bare loggfiler for systemaktivitet til Dells tekniske kundestøtte hvis du blir bedt om det av en teknisk kundestøttrepresentant fra Dell.

Trinn

1. Åpne SupportAssist og klikk på **Få støtte**-fanen.
2. Klikk på **Last opp loggfilen** i den høyre ruten.

Resultater

Etter at filen er sendt, vises et  og meldingen **Filen ble lastet opp**.

Vanlige spørsmål

1. Hvordan kan jeg kontrollere om SupportAssist er installert på systemet mitt?

Du kontrollerer om SupportAssist er installert ved å utføre følgende trinn:

- Klikk på **Start** for å åpne program-menyen.
- Søk og åpne siden **Apper og funksjoner**.
- I listen over programmer kontrollerer du om **SupportAssist** er oppført.

2. Hvordan kan jeg redigere kontakt- og leveringsinformasjonen?

Hvis du vil se trinnene for hvordan du oppdaterer kontakt- og leveringsinformasjon, se [Oppdatere kontakt- og leveringsinformasjon](#) på side 9.

3. Jeg avbrøt en melding om en feil ved et uhell. Hvordan og hvor får jeg se varselet igjen for se detaljer om feilen?

Hvis du avbryter en varslings, vil den vises igjen etter seks timer eller hvis du starter systemet på nytt.

4. Kan jeg endre kontakt- og leveringsinformasjonen mens jeg oppretter en støtteanmodning?

Ja, du kan endre kontakt- og leveringsinformasjonen mens du oppretter en støtteanmodning.

5. Hvorfor bør jeg registrere leveringsinformasjonen min for et problem med en del som ikke kan sendes?

Etter at analysen, hvis en maskinvarefeil er identifisert som den underliggende årsaken til problemet, brukes leveringsadressen til å sende deg en erstatningsdel. Hvis du registrerte leveringsadressen din når du opprettet en SupportAssist-profil, blir leveringsadressen hentet automatisk før du sender inn et problem.

6. Hvilke språk støtter SupportAssist-brukergrensesnittet?

SupportAssist-brukergrensesnittet støtter 25 språk. De støttede språkene er arabisk, kinesisk (forenklet), kinesisk (tradisjonell), tsjekkisk, dansk, nederlandsk, engelsk, finsk, fransk, fransk (canadisk), tysk, gresk, hebraisk, ungarsk, italiensk, japansk, koreansk, norsk, polsk, portugisisk (brasiliansk), portugisisk (iberisk), russisk, spansk, svensk og tyrkisk. Hvis du vil ha instruksjoner for å endre innstillingen for språk, se [Endre språkinnstilling](#) på side 8.

7. Det tar lang tid å åpne SupportAssist. Hva bør jeg gjøre?

Hvis det tar lang tid å åpne SupportAssist, kan du starte SupportAssist-tjenesten på nytt ved å utføre følgende trinn:

- Klikk på **Start** for å åpne program-menyen.
- Søk og åpne **Tjenester**-programmet.
- Klikk på **Dell SupportAssist** i ruten til høyre.
- I venstre rute klikker du på **Stopp** og deretter **Start på nytt**.

8. Jeg har et problem med maskinvaren på systemet mitt. Hvorfor oppdages ikke dette av SupportAssist?

Hvis ingen problemer med maskinvaren blir funnet, må du kontrollere at SupportAssist-tjenestene kjører på systemet ved å utføre følgende trinn.

- Klikk på **Start** for å åpne program-menyen.
- Søk og åpne **Tjenester**-programmet.
- Kontroller om **Kjører**-status vises for følgende tjenester:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell SupportAssist-installasjonsadministrasjon**

9. Når jeg holder musepekeren over service-ID eller systemmodellnummer, vises ukjent service. Hvorfor?

Ukjent garanti vises på grunn av følgende årsaker:

- SupportAssist er ikke koblet til Internett.

- Hvis systemet kobles til Internett via en Proxy-server, må du kontrollere at du har konfigurert Proxy-innstillingene i SupportAssist. Se [Konfigurere Internett-innstillinger](#) på side 10.

10. Jeg byttet vekk fra Windows 10 i S-modus til Windows 10 Pro, bør jeg installere SupportAssist på nytt?

Nei, du trenger ikke installere SupportAssist på nytt. Når du bytter fra Windows 10 i S-modus til Windows 10 Pro, avinstalleres SupportAssist for Windows 10 i S-modus automatisk og den vanlige versjonen av SupportAssist installeres. Alle opplysninger om støtteanmodninger, kontakt- og leveringsadresse og innstillingene lagres også.

Hvis du vil ha informasjon om bruk av de vanlige versjonene av SupportAssist som er installert på systemet, kan du se Brukerveiledning for *SupportAssist for hjemme-PC-er* som er tilgjengelig på <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.