Usługa SupportAssist dla komputerów domowych

Podręcznik użytkownika dla użytkowników systemu Windows 10 pracującego w trybie S



Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia

(i) UWAGA: Napis UWAGA oznacza ważną wiadomość, która pomoże lepiej wykorzystać komputer.

OSTRZEŻENIE: Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.

PRZESTROGA: Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

© 2019 – 2020 Dell Inc. lub podmioty zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell, EMC i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej spółek zależnych. Inne znaki towarowe mogą być znakami towarowymi ich właścicieli.

2020 - 02

Spis treści

i wprowadzenie	5
Najważniejsze cechy narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S	5
Nowe funkcje w tej wersji	5
Możliwości narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S oraz plany obsłu	gi firmy
Dell	5
Dodatkowe zasoby	6
2 Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w try	/bie S 7
Minimalne wymagania systemowe	7
Zmiana ustawień językowych	8
Tworzenie profilu SupportAssist	8
Tworzenie nowego konta firmy Dell	9
Logowanie przy użyciu konta serwisu społecznościowego	9
Aktualizacja danych kontaktowych i do wysyłki	9
Korzystanie z innego profilu SupportAssist	
Szczegółowe informacje o systemie	10
Konfiguracja ustawień internetowych	
Zaplanowane zadania skanowania	11
Planowanie skanowania sprzętu	11
Powiadomienia narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S	
Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S	12
Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows w systemie Windows 10 pracującym w trybie	S12
Banery na stronie głównej SupportAssist	13
Wyłączenie powiadomień narzędzia SupportAssist	13
Odinstalowywanie narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S	13
3 Skanowanie sprzętu	15
Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego	15
Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu	
Uruchamianie testu obciążenia	16
Powiadomienia na kafelku "Skanowanie sprzętu"	16
4 Tworzenie zgłoszenia serwisowego za pomocą narzędzia SupportAssist w systemie Window	rs 10
pracującym w trybie S	18
Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w syste Windows 10 pracującym w trybie S	emie 18
Ręczne tworzenie zgłoszenia serwisowego za pomocą narzędzia SupportAssist w systemie Window pracujacym w trybje S	s 10
Strona szczegółów problemu	
Strona podsumowania problemu	
1	

5	Omówienie rozwiązywania problemów w narzędziu SupportAssist w systemie Windows 10	
	pracującym w trybie S	21

6 Przeglądanie historii w narzędziu SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S...... 22

7 Uzyskiwanie pomocy technicznej przy użyciu narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10	
pracującym w trybie S	23
Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell	24
Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell	25
8 Często zadawane pytania	26

Wprowadzenie

Narzędzie SupportAssist automatyzuje proces udzielania pomocy technicznej przez firmę Dell poprzez aktywne i zapobiegawcze identyfikowanie problemów ze sprzętem w systemie. Narzędzie SupportAssist automatyzuje również proces nawiązywania kontaktu z pomocą techniczną firmy Dell. W zależności od planu obsługi firmy Dell narzędzie SupportAssist automatyzuje także tworzenie zgłoszeń serwisowych dotyczących wykrytych problemów ze sprzętem. Aby uzyskać informacje na temat możliwości narzędzia SupportAssist dla różnych planów obsługi, patrz Możliwości narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S oraz plany obsługi firmy Dell.

Narzędzie SupportAssist gromadzi i wysyła wymagane informacje o systemie do pomocy technicznej firmy Dell. Zebrane informacje pozwalają firmie Dell na zapewnienie ulepszonej, wydajnej i sprawnej pomocy technicznej.

Niniejszy dokument zawiera informacje na temat użytkowania narzędzia SupportAssist na komputerach z systemem Windows 10 pracującym w trybie S. Aby uzyskać informacje o instalowaniu i użytkowaniu narzędzia SupportAssist na komputerach pracujących pod inną wersją systemu operacyjnego Windows, patrz dokument *Narzędzie SupportAssist dla komputerów domowych — Podręcznik użytkownika* dostępny w witrynie www.dell.com/serviceabilitytools.

Tematy:

- Najważniejsze cechy narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S
- Nowe funkcje w tej wersji
- Możliwości narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S oraz plany obsługi firmy Dell
- Dodatkowe zasoby

Najważniejsze cechy narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

- · Predykcyjne i proaktywne wykrywanie problemów i wyświetlanie powiadomień
- Ręczne lub automatyczne skanowanie systemu w celu identyfikowania błędów sprzętowych.
- · Automatyczne tworzenie zgłoszeń serwisowych w przypadku wykrycia problemów ze sprzętem w systemie
- · Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych w przypadku problemów z systemem
- · Ręczne wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell
- UWAGA: Funkcje narzędzia SupportAssist dostępne w systemie różnią się w zależności od planu obsługi firmy Dell dla danego systemu.

Nowe funkcje w tej wersji

Poprawki zabezpieczeń i błędów.

Możliwości narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S oraz plany obsługi firmy Dell

Narzędzie SupportAssist aktywnie i z wyprzedzeniem wykrywa problemy ze sprzętem, które mogą wystąpić w systemie, i powiadamia o nich użytkownika. W zależności od planu obsługi firmy Dell narzędzie SupportAssist automatyzuje pomoc techniczną i ułatwia kontakt z pomocą techniczną firmy Dell.

Poniższa tabela zawiera zestawienie możliwości narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S z aktywnymi planami Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus i Premium Support Plus:

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Możliwości	Opis	Plany obsługi firmy Dell				
SupportAssist		Podst awow e	Premium Support	ProSupport	ProSupport plus	Premium Support Plus
Planowanie skanowania sprzętu	Planowanie częstotliwości, z jaką narzędzie SupportAssist będzie automatycznie skanować system w celu wykrycia problemów ze sprzętem.	>	>	~	>	~
Samodzielna wysyłka części w przypadku wykrycia problemu ze sprzętem	W przypadku wykrycia problemu związanego z częściami objętymi gwarancją wyświetlony zostanie monit o potwierdzenie adresu wysyłki części zamiennej.	×	>	~	>	>
Żądanie pomocy technicznej w siedzibie klienta w celu wymiany części do samodzielnej wymiany przez klienta ¹	Prośba o wizytę serwisanta w celu wymiany części przeznaczonej do samodzielnej wymiany w siedzibie klienta.	×	>	~	>	~
Zautomatyzowane tworzenie zgłoszeń serwisowych	Jeśli podczas automatycznego skanowania zostanie wykryty problem, automatycznie tworzone jest zgłoszenie serwisowe, a agent pomocy technicznej firmy Dell kontaktuje się w sprawie jego rozwiązania.	×	~	~	~	~
Ręczne tworzenie zgłoszeń serwisowych	W przypadku podejrzenia, że problem nie został wykryty przez narzędzie SupportAssist, można ręcznie utworzyć zgłoszenie serwisowe.	×	~	~	~	~
Predykcyjne wykrywanie problemów i tworzenie zgłoszeń serwisowych w celu zapobiegania awariom ²	W przypadku identyfikacji części pod kątem potencjalnej usterki zostanie wysłany alert. Narzędzie SupportAssist otworzy zgłoszenie serwisowe, a agent pomocy technicznej firmy Dell skontaktuje się w celu wysłania części zamiennej.	×	×	×	~	~
Wybór preferowanej godziny kontaktu ³	Wybór preferowanej godziny kontaktu. Agent pomocy technicznej firmy Dell będzie kontaktował się tylko w wybranych godzinach.	×	~	×	×	~

1 Pomoc w siedzibie klienta w celu wymiany części do wymiany przez klienta jest dostępna tylko w niektórych regionach.

2 Predykcyjne wykrywanie awarii obejmuje dyski HDD, dyski SSD, baterie, układy chłodzenia i wentylatory komputerów stacjonarnych.

3 Preferowany czas kontaktu mogą wybierać wyłącznie klienci w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie.

Dodatkowe zasoby

• Portal Dell SupportAssist Community zawiera informacje na temat funkcji i możliwości narzędzia SupportAssist, blogi, często zadawane pytania oraz inne dokumenty techniczne.

Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Narzędzie SupportAssist jest fabrycznie zainstalowane w systemie. Narzędzie SupportAssist można otworzyć, przeglądając aplikacje. Postępuj zgodnie z instrukcjami zawartymi w tej sekcji, aby utworzyć profil SupportAssist i skonfigurować ustawienia narzędzia.

Tematy:

- Minimalne wymagania systemowe
- · Zmiana ustawień językowych
- Tworzenie profilu SupportAssist
- · Aktualizacja danych kontaktowych i do wysyłki
- Korzystanie z innego profilu SupportAssist
- Szczegółowe informacje o systemie
- Konfiguracja ustawień internetowych
- · Zaplanowane zadania skanowania
- Powiadomienia narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S
- Odinstalowywanie narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Minimalne wymagania systemowe

W poniższej tabeli przedstawiono minimalne wymagania systemowe konieczne do używania narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S:

Tabela 2. Minimalne wymagania systemowe

Szczegółowe informacje	Wymagania	
oprogramowanie	Microsoft .NET Framework w wersji 4.5	
Przeglądarka internetowa	Microsoft Edge	
sprzęt	 Pamięć (RAM) — 2 GB Dysk twardy — 1 GB wolnego miejsca 	
Sieć	Łączność z Internetem	
Porty	 5700 — do otwierania interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist 9012 — do komunikacji z usługą Dell SupportAssist System musi mieć dostęp do następujących adresów: 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 	
Ustawienia systemowe	Funkcja automatycznych aktualizacji na stronie usługi Windows Update i w sklepie Microsoft Store musi być włączona	

Szczegółowe informacje	Wymagania
Rozdzielczość wyświetlacza	1200 × 720

Zmiana ustawień językowych

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist jest dostępne w 25 językach. Domyślnie SupportAssist używa tego samego języka, co system operacyjny. Język można zmienić zgodnie z preferencjami użytkownika.

Kroki

- 1. W prawym górnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist kliknij ikonę ustawień, a następnie opcję **Wybierz język**. Zostanie wyświetlona lista języków.
- 2. Wybierz preferowany język.
- 3. Kliknij opcję Tak, aby ponownie uruchomić SupportAssist w wybranym języku.

Narzędzie SupportAssist uruchomi się ponownie w wybranym języku, a obok wybranego języka zostanie wyświetlona \checkmark .

Tworzenie profilu SupportAssist

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Możesz utworzyć profil SupportAssist za pomocą swojego konta Dell lub konta serwisu społecznościowego. Utworzenie profilu SupportAssist pozwala korzystać z funkcji zautomatyzowanego wsparcia, dostępnych w zależności od planu obsługi systemu.

Kroki

- 1. W prawym górnym rogu interfejsu narzędzia SupportAssist kliknij polecenie Profil, a następnie kliknij Uzupełnij profil.
 - Jeśli regulamin narzędzia SupportAssist nie został zaakceptowany, wyświetlony zostanie stosowny komunikat oraz regulamin.
 Kliknij łącze Przeczytaj regulamin narzędzia SupportAssist, zaakceptuj go i kliknij przycisk Zapisz, a następnie spróbuj ponownie.
 - Jeśli narzędzie SupportAssist nie jest w stanie połączyć się z Internetem, wyświetlany jest odpowiedni komunikat. Możesz kliknąć łącza rozwiązywania problemów wyświetlone poniżej komunikatu o błędzie, aby rozwiązać ten problem i spróbować ponownie.
- 2. Na stronie Zaloguj się konta klienta Dell wykonaj jedną z następujących czynności:
 - · Jeśli masz już konto Dell, wprowadź poświadczenia konta i kliknij przycisk Zaloguj się.
 - Jeśli nie masz jeszcze konta Dell, utwórz konto, aby się zalogować. Aby uzyskać instrukcje dotyczące tworzenia konta, zobacz Tworzenie nowego konta Dell.
 - Zaloguj się przy użyciu konta serwisu społecznościowego. Aby uzyskać instrukcje dotyczące korzystania z konta serwisu społecznościowego, zobacz Logowanie przy użyciu konta serwisu społecznościowego.
- 3. Na stronie Dane kontaktowe i informacje o wysyłce wprowadź dane kontaktowe i informacje o wysyłce.
- 4. Wybierz preferowaną metodę kontaktu i preferowane godziny kontaktu.

UWAGA: Preferowana godzina kontaktu ma zastosowanie tylko w przypadku systemów z aktywnym planem obsługi Premium Support lub Premium Support Plus w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie.

- 5. Jeśli chcesz dodać dodatkowy kontakt, wybierz opcję Dodaj kontakt drugorzędny i wprowadź szczegóły.
- 6. Jeśli nie chcesz, aby narzędzie SupportAssist automatycznie tworzyło zgłoszenie serwisowe, odznacz opcję Automatycznie twórz zgłoszenia serwisowe.
 - UWAGA: Funkcja automatycznego tworzenia zgłoszeń serwisowych jest dostępna i włączona tylko w systemach z aktywnymi planami obsługi ProSupport, ProSupport Plus, Premium Support lub Premium Support Plus.
- 7. Kliknij przycisk Gotowe.

- Jeśli dane wysyłkowe są niepoprawne, pojawi się komunikat z prośbą o zmianę danych. Kliknij Zaktualizuj i zakończ, aby zaktualizować dane.
- Jeśli dane do wysyłki są prawidłowe, w prawym górnym rogu interfejsu narzędzia SupportAssist wyświetlane jest imię i nazwisko.

Tworzenie nowego konta firmy Dell

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Kroki

1. W sekcji **Utwórz konto** strony **Zaloguj się** konta firmy Dell wprowadź imię, nazwisko, adres e-mail i hasło w odpowiednich polach.

UWAGA: Hasło musi zawierać od 8 do 20 znaków, w tym co najmniej 1 wielką literę, 1 małą literę i 1 cyfrę.

- 2. Wprowadź hasło ponownie.
- Kliknij przycisk Utwórz konto.
 Zostanie utworzone nowe konto firmy Dell i nastąpi zalogowanie do narzędzia SupportAssist.

Logowanie przy użyciu konta serwisu społecznościowego

Wymagania

- · Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.
- Musisz mieć prawidłowe konto w dowolnej z następujących platform mediów społecznościowych:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Kroki

- 1. Na stronie Zaloguj się konta firmy Dell kliknij odpowiednią ikonę mediów społecznościowych.
- 2. Na stronie logowania serwisu społecznościowego wprowadź w odpowiednich polach nazwę użytkownika lub adres e-mail oraz hasło.
- Kliknij przycisk Zaloguj się.
 Zostanie utworzone nowe konto firmy Dell, korzystające z poświadczeń logowania konta mediów społecznościowych.

Aktualizacja danych kontaktowych i do wysyłki

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Po utworzeniu profilu SupportAssist zaktualizuj dane kontaktowe i wysyłkowe.

Kroki

- W prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist kliknij nazwę użytkownika, a następnie kliknij polecenie Szczegóły profilu. Zostanie wyświetlona strona Kontakt i adres wysyłki.
- 2. Zaktualizuj wymagane informacje i kliknij przycisk Gotowe.
 - Jeśli dane wysyłkowe są niepoprawne, pojawi się komunikat z prośbą o zmianę danych. Kliknij Zaktualizuj i zakończ, aby zaktualizować dane.
 - · Jeśli dane do wysyłki są prawidłowe, wyświetlona zostanie strona główna.

Korzystanie z innego profilu SupportAssist

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Możesz dezaktywować bieżący profil i zalogować się do narzędzia SupportAssist za pomocą innego profilu. Po zalogowaniu za pomocą innego profilu nie możesz uzyskać dostępu do danych kontaktowych i adresowych powiązanych z poprzednim profilem.

Kroki

- 1. W prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist kliknij nazwę użytkownika, a następnie kliknij polecenie Użyj innego profilu.
- 2. Kliknij przycisk Kontynuuj.
 - UWAGA: Po kliknięciu przycisku Kontynuuj narzędzie SupportAssist wyłączy bieżący profil i zablokuje dostęp do zapisanych danych kontaktowych i danych do wysyłki.

Wyświetlona zostanie **strona główna** narzędzia SupportAssist z odnośnikiem do tworzenia nowego profilu umieszczonym w prawym górnym rogu. Aby uzyskać instrukcje tworzenia profilu, patrz Tworzenie profilu SupportAssist.

Szczegółowe informacje o systemie

Po wskazaniu modelu systemu lub kodu Service Tag widocznego w oknie narzędzia SupportAssist wyświetlany jest obraz systemu i jego szczegóły. Poniższa tabela przedstawia wyświetlone szczegółowe informacje o systemie:

Tabela 3. Szczegółowe informacje o systemie

Pole	Opis	
Model systemu	Wskazuje model systemu. Na przykład Latitude E7440	
Typ planu obsługi	Typ planu obsługi firmy Dell i data jego wygaśnięcia. (j) UWAGA: Po wygaśnięciu planu obsługi typ planu i data wygaśnięcia są wyświetlane na czerwono.	
Kod Service Tag	Unikatowy identyfikator systemu. Znacznik serwisowy to identyfikator alfanumeryczny.	
Kod usługi ekspresowej	Sekwencja cyfr, której można użyć przy automatycznej pomocy telefonicznej, na przykład 987-674-723-2.	
Pamięć	Pamięć RAM zainstalowana w systemie, na przykład 16 GB.	
Procesor	Typ procesora zainstalowanego w systemie, na przykład: Intel Core i5 6200U.	
System operacyjny	Zainstalowany system operacyjny, na przykład Microsoft Windows 10 Pro.	

Konfiguracja ustawień internetowych

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Możesz wybrać sposób łączenia narzędzia SupportAssist z Internetem. System musi mieć aktywne połączenie z Internetem, aby możliwe było korzystanie z funkcji zautomatyzowanego wsparcia narzędzia SupportAssist.

Kroki

- 1. Kliknij ikonę ustawień w prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij kolejno przycisk Ustawienia i Internet.
- 2. Jeśli chcesz, aby narzędzie SupportAssist łączyło się z Internetem bezpośrednio, wybierz opcję Połącz bezpośrednio.
- 3. Jeśli chcesz, aby narzędzie SupportAssist łączyło się z Internetem za pomocą sieci proxy, wykonaj następujące czynności:
 - a) Wybierz opcję **Połącz za pomocą serwera proxy**.
 Wyświetlone zostaną ustawienia proxy.
 - b) Wprowadź adres, numer portu, nazwę użytkownika i hasło.

(i) UWAGA: Podany numeru portu może mieć maksymalnie pięć cyfr.

Kliknij przycisk Zapisz.
 Wyświetlona zostanie strona główna.

Zaplanowane zadania skanowania

Domyślnie program SupportAssist przeprowadza raz w miesiącu skanowanie systemu pod kątem problemów ze sprzętem. W razie potrzeby można skonfigurować narzędzie SupportAssist, aby skanować system raz w tygodniu.

UWAGA: Narzędzie SupportAssist wykonuje zaplanowane skanowanie tylko wtedy, gdy system jest podłączony do gniazdka i nie jest używany o godzinie zaplanowanego skanowania.

(j) UWAGA: Narzędzie SupportAssist nie będzie przeprowadzać skanowania, jeśli wyświetlane jest powiadomienie o problemie ze sprzętem.

Narzędzie SupportAssist wyświetla monit przed rozpoczęciem skanowania sprzętu. Jeśli nie chcesz, aby narzędzie SupportAssist przeprowadzało skanowanie, kliknij opcję **Uruchom później,** aby je odłożyć. W przypadku odłożenia skanowania narzędzie SupportAssist przeprowadzi je po 24 godzinach. Skanowanie możesz odłożyć maksymalnie trzy razy. Gdy skanowanie zostaje odłożone po raz trzeci, narzędzie SupportAssist automatycznie przeprowadzi je w następnym zaplanowanym terminie.

Planowanie skanowania sprzętu

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Wybierz godzinę, częstotliwość i dzień, kiedy narzędzie SupportAssist ma skanować system w poszukiwaniu problemów ze sprzętem.

Kroki

- 1. Kliknij ikonę ustawień w prawym górnym rogu interfejsu narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij przycisk Ustawienia i Zaplanuj skanowanie.
- 2. Włącz automatyczne skanowanie systemu.
- **3.** Wybierz godzinę, częstotliwość i dzień uruchamiania skanowania. Wyświetlona zostanie data następnego zaplanowanego skanowania.
- Kliknij przycisk Zapisz. Wyświetlona zostanie strona główna.

Powiadomienia narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Domyślnie narzędzie SupportAssist wyświetla powiadomienia dotyczące problemów ze sprzętem, otwartych zgłoszeń serwisowych i stanu gwarancji.

Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Poniższa tabela zawiera zestawienie powiadomień wyświetlanych w oknie narzędzia SupportAssist.

Tabela 4. Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist

Kiedy wyświetlane jest powiadomienie	Czynność
Profil SupportAssist nie został utworzony	 Kliknij Uzupełnij profil, aby utworzyć profil SupportAssist. Aby uzyskać instrukcje na temat tworzenia profilu, patrz Tworzenie profilu SupportAssist. Kliknij przycisk Przypomnij mi później, aby wyświetlić powiadomienie po ponownym otwarciu okna SupportAssist po upływie 24 godzin. Kliknij Nie przypominaj mi, aby zatrzymać wyświetlanie powiadomienia przez narzędzie SupportAssist.
Pomoc techniczna firmy Dell pracuje nad zgłoszeniem serwisowym utworzonym dla problemu wykrytego w systemie.	 Kliknij przycisk Rozumiem, aby tymczasowo ukryć powiadomienie. Narzędzie SupportAssist wyświetli powiadomienie ponownie po upływie 24 godzin. Kliknij Nie przypominaj mi, aby zatrzymać wyświetlanie powiadomienia przez narzędzie SupportAssist.
Wykryto problem ze sprzętem	 Kliknij przycisk Napraw teraz, aby wyświetlić szczegóły problemu i utworzyć zgłoszenie serwisowe.
Plan serwisowy systemu niedługo wygaśnie lub już wygasł.	 Kliknij przycisk Odnów, aby odnowić plan obsługi systemu. Kliknij przycisk Przypomnij mi później, aby wyświetlić powiadomienie po ponownym otwarciu okna SupportAssist po upływie 24 godzin. Kliknij Nie przypominaj mi, aby zatrzymać wyświetlanie powiadomienia przez narzędzie SupportAssist.
Odnowiono plan obsługi systemu	Kliknij przycisk OK , aby ukryć powiadomienie.

Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Poniższa tabela zawiera zestawienie różnych typów powiadomień wyświetlanych w Centrum akcji systemu Windows.

Tabela 5. Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows

Kiedy wyświetlane jest powiadomienie	Czynność	
Dla problemu sprzętowego, wykrytego podczas automatycznego skanowania, musi zostać utworzone zgłoszenie serwisowe	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić stronę szczegółów problemu. Aby uzyskać instrukcje na temat tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S.	
Dla problemu sprzętowego, wykrytego podczas automatycznego skanowania, automatycznie tworzone jest zgłoszenie serwisowe	Nie jest wymagane podjęcie żadnych działań.	
Składnik zaplecza narzędzia SupportAssist jest zainstalowany, a narzędzie SupportAssist jest gotowe do użytku	W przypadku zamknięcia okna narzędzia SupportAssist podczas instalacji składnika zaplecza kliknij powiadomienie, aby ponownie otworzyć narzędzie.	
Plan serwisowy systemu niedługo wygaśnie lub już wygasł.	Kliknij powiadomienie, aby otworzyć okno SupportAssist. Łącze do odnowienia planu obsługi jest wyświetlane w interfejsie użytkownika SupportAssist.	

Banery na stronie głównej SupportAssist

Gdy plan obsługi systemu wygasł lub zbliża się do końca:

- · W oknie SupportAssist wyświetlane jest powiadomienie.
- · W centrum akcji systemu Windows wyświetlane jest powiadomienie.
- Na stronie głównej SupportAssist wyświetlany jest baner.

Możesz odnowić lub uaktualnić plan obsługi, korzystając z łączy podanych w powiadomieniu lub na banerze. Aby uzyskać informacje na temat powiadomień wyświetlanych w oknie SupportAssist, zobacz Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S. Aby uzyskać informacje na temat powiadomień wyświetlanych w centrum akcji systemu Windows, zobacz Powiadomienia w Centrum akcji systemu Windows w systemie Windows 10 pracującym w trybie S.

W poniższej tabeli przedstawiono banery wyświetlane na stronie głównej:

Tabela 6. Banery na stronie głównej SupportAssist

Kiedy baner jest wyświetlany	Czynność
Od 0 do 60 dni przed wygaśnięciem planu obsługi	Kliknij przycisk Odnów , aby odnowić plan obsługi drogą internetową.
Po wygaśnięciu planu obsługi i w okresie odnowienia	Kliknij przycisk Odnów , aby odnowić plan obsługi drogą internetową.
Po wygaśnięciu planu obsługi i nie w okresie odnowienia	Kliknij przycisk Kontakt z firmą Dell w celu przedłużenia lub uaktualnienia planu obsługi.

(i) UWAGA: Funkcja elektronicznego odnawiania jest dostępna tylko w systemach na terenie Stanów Zjednoczonych.

Wyłączenie powiadomień narzędzia SupportAssist

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Możesz wyłączyć funkcję wyświetlania powiadomień narzędzia SupportAssist w systemie. Narzędzie SupportAssist będzie jednak wyświetlać powiadomienia dotyczące problemów ze sprzętem wykrytych podczas skanowania, nawet jeśli wyłączysz wyświetlanie powiadomień.

Kroki

- 1. Kliknij ikonę ustawień w prawym górnym rogu okna narzędzia SupportAssist, a następnie kliknij przycisk Ustawienia i Powiadomienia.
- Odznacz pole wyboru Chcę otrzymywać powiadomienia dotyczące problemów sprzętowych, zgłoszeń serwisowych i innych zdarzeń w systemie, a następnie kliknij Zapisz. Wyświetlona zostanie strona główna.

Odinstalowywanie narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Wymagania

- · Okno narzędzia SupportAssist nie powinno być otwarte w systemie.
- · Żadne oczekujące powiadomienia narzędzia SupportAssist nie powinny być widoczne w Centrum akcji systemu Windows.

Kroki

- 1. Kliknij przycisk Start, aby otworzyć menu programów.
- 2. Wyszukaj i otwórz stronę Aplikacje i funkcje.
- 3. Kliknij pozycję SupportAssist i polecenie Odinstaluj, a następnie ponownie kliknij polecenie Odinstaluj.

Wyniki

Narzędzie SupportAssist zostanie odinstalowane.

() UWAGA: Jeśli wielu użytkowników zainstalowało narzędzie SupportAssist w tym samym systemie, całkowite usunięcie składników interfejsu użytkownika oraz zaplecza będzie wymagało odinstalowania narzędzia przez wszystkich z nich.

Skanowanie sprzętu

Skanowanie sprzętu pozwala na wykrywanie problemów sprzętowych w systemie. Domyślnie program SupportAssist przeprowadza raz w miesiącu skanowanie systemu pod kątem problemów ze sprzętem. Możesz również ręcznie wykonać następujące czynności, aby zidentyfikować problem ze sprzętem:

- · Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego
- Szybkie skanowanie sprzętu
- · Uruchamianie testu obciążenia
- UWAGA: Jeśli narzędzie SupportAssist jest zminimalizowane, a w czasie skanowania zostanie wykryty problem, wówczas na kafelku Skanowanie sprzętu pojawi się powiadomienie. Powiadomienie będzie przechowywane na kafelku przez maksymalnie siedem dni. Jeśli w ciągu siedmiu dni nie utworzysz zgłoszenia serwisowego, powiadomienie zostanie automatycznie usunięte.

W przypadku niektórych problemów sprzętowych powyżej kafelków wyświetlany jest tytuł problemu, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie. Typ powiadomienia wyświetlanego na kafelku zależy od istotności problemu. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomień wyświetlanych na kafelku, zobacz Powiadomienia na kafelku "Skanowanie sprzętu".

Tematy:

- · Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego
- Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu
- Uruchamianie testu obciążenia
- · Powiadomienia na kafelku "Skanowanie sprzętu"

Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego

Informacje na temat zadania

Przeskanuj określony element sprzętowy zainstalowany w systemie. Czynności wymagane do uruchomienia skanowania mogą się różnić w zależności od wybranego komponentu.

Poniższe czynności dotyczą skanowania dysku twardego.

Kroki

- 1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Rozwiązywanie problemów.
- Kliknij przycisk Chcę sprawdzić określony element sprzętu. Wyświetlona zostanie lista elementów sprzętowych dostępnych w systemie.

(i) UWAGA: Możesz kliknąć przycisk Odśwież listę urządzeń systemowych, aby zaktualizować listę komponentów.

- 3. W sekcji Urządzenia pamięci masowej kliknij pozycję Dysk twardy.
- 4. Wybierz typ testu i kliknij przycisk Uruchom test.

Wyniki

- \cdot Jeśli nie zostanie wykryty żaden problem, wyświetlony zostanie status **Powodzenie** oraz ikona \checkmark .
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie status Niepowodzenie oraz
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje na temat tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S.

Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu

Informacje na temat zadania

Możesz uruchomić szybkie skanowanie w systemie w celu wykrycia problemów z komponentami sprzętowymi, takimi jak dysk twardy, procesor, moduł pamięci i inne.

() UWAGA: Jeśli nie masz uprawnień administratora w systemie, nie możesz utworzyć zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych podczas skanowania. Aby utworzyć zgłoszenie serwisowe, musisz zalogować się do systemu jako administrator. Aby uzyskać instrukcje umożliwiające sprawdzenie typu konta użytkownika, zapoznaj się z dokumentacją systemu operacyjnego na stronie Microsoft.com/support.

Kroki

- 1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 🔨.
- 2. Na kafelku Skanowanie sprzętu kliknij opcję Uruchom teraz.

Wyniki

- · W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje na temat tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie.

Uruchamianie testu obciążenia

Informacje na temat zadania

Test obciążenia pozwala wykryć problemy z komponentami, takimi jak płyta główna, napędy optyczne, kamera, komponenty sprawdzane podczas szybkiego skanowania i inne.

🛆 OSTRZEŻENIE: Podczas testu obciążenia ekran może migać, a korzystanie z systemu może być niemożliwe.

Kroki

- 1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Rozwiązywanie problemów.
- 2. Kliknij przycisk Chcę przeskanować cały komputer.
- **3.** Kliknij przycisk **Rozpocznij**. Wyświetlony zostanie komunikat z prośbą o zapisanie plików i zamknięcie wszystkich aplikacji.
- Po zapisaniu plików i zamknięciu wszystkich aplikacji kliknij przycisk OK, aby rozpocząć test.
 Podczas testu nazwa bieżącego zadania jest wyświetlana powyżej kafelków, a stan postępu jest wyświetlany na kafelku Skanowanie sprzętu.

Wyniki

- · W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje na temat tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie.

Powiadomienia na kafelku "Skanowanie sprzętu"

W poniższej tabeli opisano różne powiadomienia o stanie wyświetlane na kafelku **Skanowanie sprzętu** w przypadku problemów wykrytych podczas szybkiego skanowania sprzętu lub testu obciążenia systemu.

Tabela 7. Powiadomienia na kafelku "Skanowanie sprzętu"

lkona stanu	lkona systemu	Status	Opis
lkona nie jest wyświetlana.	—	Normalny	Brak wykrytych problemów sprzętowych.
		Ostrzeżenie	Wykryty problem sprzętowy w określonej części innej niż pamięć systemowa i dyski twarde.
•		Krytyczny	Wykryty problem sprzętowy w pamięci systemowej lub dyskach twardych.

Tworzenie zgłoszenia serwisowego za pomocą narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

4

Narzędzie SupportAssist aktywnie monitoruje system w poszukiwaniu problemów ze sprzętem. W przypadku wykrycia problemu w systemie narzędzie SupportAssist umożliwia utworzenie zgłoszenia serwisowego dla pomocy technicznej firmy Dell. W zależności od planu obsługi systemu narzędzie SupportAssist może także automatycznie tworzyć zgłoszenia serwisowe w przypadku wystąpienia problemów.

UWAGA: Funkcja automatycznego tworzenia zgłoszeń serwisowych nie jest dostępna w systemach, których gwarancja wygasła.

Tematy:

- Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S
- Ręczne tworzenie zgłoszenia serwisowego za pomocą narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S
- Strona szczegółów problemu
- Strona podsumowania problemu
- Części możliwe do wysłania

Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Kroki

- 1. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij przycisk **Napraw teraz** w wyświetlanym powiadomieniu.
 - · Kliknij powiadomienie **Wykryto problem ze sprzętem** w Centrum akcji systemu Windows.

Zostanie wyświetlona strona szczegółów problemu.

UWAGA: Po wygaśnięciu planu obsługi w przypadku systemów XPS, Inspiron i Alienware w niektórych krajach wyświetlane jest łącze do zakupu komponentu sprzętowego.

- 2. Kliknij przycisk Dalej.
 - Jeśli regulamin narzędzia SupportAssist nie został zaakceptowany, wyświetlony zostanie stosowny komunikat oraz regulamin.
 Kliknij łącze Przeczytaj regulamin narzędzia SupportAssist, zaakceptuj go i kliknij przycisk Zapisz, a następnie spróbuj ponownie.
 - Jeśli narzędzie SupportAssist nie jest w stanie połączyć się z Internetem, wyświetlany jest odpowiedni komunikat. Sprawdź połączenie z Internetem i spróbuj ponownie.
 - Jeśli nie masz uprawnień administratora w systemie oraz nie został utworzony profil SupportAssist, wyświetlony zostanie odpowiedni komunikat. Musisz zalogować się do systemu jako administrator, utworzyć profil, a następnie spróbować ponownie.
 - Jeśli masz uprawnienia administratora w systemie, ale nie masz profilu SupportAssist, wyświetlona zostanie strona Zaloguj się pozwalająca na użycie konta firmy Dell. Aby kontynuować, utwórz profil SupportAssist i kliknij przycisk Zakończ.
 - Jeśli masz już profil SupportAssist, wyświetlone zostaną dane kontaktowe i dane do wysyłki. Jeśli chcesz zaktualizować dane kontaktowe i dane do wysyłki, kliknij przycisk Edytuj, dokonaj niezbędnych zmian i kliknij przycisk Zakończ.
 UWAGA: Jeśli nie masz uprawnień administratora w systemie, nie możesz edytować danych kontaktowych i
 - adresu do wysyłki.
- 3. Na stronie podsumowania problemu kliknij przycisk Gotowe.

(i) UWAGA: Możesz wyświetlać szczegóły i śledzić status zgłoszenia serwisowego na stronie Historia.

Wyświetlona zostanie strona główna.

UWAGA: Po utworzeniu zgłoszenia serwisowego powiadomienie z jego szczegółami będzie wyświetlane w oknie narzędzia SupportAssist po każdym jego otwarciu. Jeśli nie chcesz, aby powiadomienie było wyświetlane ponownie, kliknij polecenie Nie przypominaj mi.

Ręczne tworzenie zgłoszenia serwisowego za pomocą narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Informacje na temat zadania

W zależności od planu obsługi systemu możesz ręcznie utworzyć zgłoszenie serwisowe dotyczące problemów, które nie zostały wykryte przez narzędzie SupportAssist. Aby uzyskać informacje na temat możliwości narzędzia SupportAssist w różnych planach obsługi, patrz Możliwości narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S oraz plany obsługi firmy Dell.

Kroki

- 1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Uzyskaj pomoc.
- 2. Kliknij przycisk Otwórz zgłoszenie serwisowe.
 - · Wyświetlona zostanie strona zgłoszenia serwisowego.
 - Jeśli jednak powiadomienie o problemie sprzętowym jest już widoczne na stronie głównej, wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Aby uzyskać instrukcje na temat tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz Tworzenie zgłoszenia serwisowego dla problemów wykrytych przez narzędzie SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S.
 - Jeśli nie masz uprawnień administratora w systemie oraz nie został utworzony profil SupportAssist, wyświetlony zostanie odpowiedni komunikat. Musisz zalogować się do systemu jako administrator, utworzyć profil, a następnie spróbować ponownie.
- 3. Jeśli zostanie wyświetlona strona zgłoszenia serwisowego:
 - a. Z listy Wybierz kategorię wybierz odpowiednią kategorię problemu.
 - **b.** Wprowadź opis problemu.
 - c. Kliknij przycisk Dalej.
 - Jeśli regulamin narzędzia SupportAssist nie został zaakceptowany, wyświetlony zostanie stosowny komunikat oraz regulamin. Kliknij łącze Przeczytaj regulamin narzędzia SupportAssist, zaakceptuj go i kliknij przycisk Zapisz, a następnie spróbuj ponownie.
 - Jeśli narzędzie SupportAssist nie jest w stanie połączyć się z Internetem, wyświetlany jest odpowiedni komunikat. Sprawdź połączenie z Internetem i spróbuj ponownie.
 - Jeśli nie masz profilu SupportAssist, wyświetlona zostanie strona Zaloguj się pozwalająca na użycie konta firmy Dell. Aby kontynuować, utwórz profil SupportAssist i kliknij przycisk Zakończ.
 - Jeśli masz już profil SupportAssist, wyświetlone zostaną dane kontaktowe i dane do wysyłki. Jeśli chcesz zaktualizować dane kontaktowe i dane do wysyłki, kliknij przycisk Edytuj, dokonaj niezbędnych zmian i kliknij przycisk Zakończ.
 UWAGA: Jeśli nie masz uprawnień administratora w systemie, nie możesz edytować danych kontaktowych i
 - adresu do wysyłki.
- 4. Na stronie podsumowania problemu kliknij przycisk Gotowe.
 - (i) UWAGA: Możesz wyświetlać szczegóły i śledzić status zgłoszenia serwisowego na stronie Historia.

Wyświetlona zostanie strona główna.

UWAGA: Po utworzeniu zgłoszenia serwisowego powiadomienie z jego szczegółami będzie wyświetlane w oknie narzędzia SupportAssist po każdym jego otwarciu. Jeśli nie chcesz, aby powiadomienie było wyświetlane ponownie, kliknij polecenie Nie przypominaj mi.

Strona szczegółów problemu

W poniższej tabeli przedstawiono informacje wyświetlane na stronie szczegółów problemu.

Tabela 8. Strona szczegółów problemu

Informacje	Opis	
Kod Service Tag	Unikatowy identyfikator systemu. Znacznik serwisowy to identyfikator alfanumeryczny.	
Gwarancja	Plan obsługi i data jego wygaśnięcia.	
Problem	Szczegóły dotyczące problemu, dla którego utworzono zgłoszenie serwisowe	
Rozwiązanie	Zalecane rozwiązanie.	
 Chcę uzyskać pomoc na miejscu UWAGA: Ta opcja jest dostępna wyłącznie w wybranych regionach i jest wyświetlana tylko w przypadku systemów z aktywnym planem obsługi Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport lub ProSupport Plus. 	Zaznacz tę opcję, jeśli chcesz, aby pracownik pomocy technicznej firmy Dell odwiedził Twoją lokalizację w celu wymiany części.	

Strona podsumowania problemu

W poniższej tabeli przedstawiono informacje wyświetlane na stronie podsumowania problemu.

Tabela 9. Strona podsumowania problemu

Informacje	Opis
Kod Service Tag	Unikatowy identyfikator systemu. Znacznik serwisowy to identyfikator alfanumeryczny.
Gwarancja	Plan obsługi i data jego wygaśnięcia.
Problem	Szczegóły dotyczące problemu, dla którego utworzono zgłoszenie serwisowe
Zgłoszenie serwisowe nr	Numer zgłoszenia serwisowego dla tego problemu

Części możliwe do wysłania

Gdy SupportAssist wykryje problem w systemie, części zamienne mogą być automatycznie do Ciebie wysłane, w zależności od planu obsługi firmy Dell dla Twojego systemu.

Poniżej znajdują się części, które mogą być wysyłane automatycznie:

- Dysk twardy
- Moduł pamięci
- · Napęd dysków optycznych
- Klawiatura
- Mysz
- · Akumulator
- Karta graficzna

Omówienie rozwiązywania problemów w narzędziu SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Strona **Rozwiązywanie problemów** umożliwia skanowanie określonego elementu sprzętowego lub całego systemu w poszukiwaniu problemów ze sprzętem. Zawiera także łącza do samouczków wideo w celu rozwiązywania problemów z systemem operacyjnym, elementami sprzętowymi, oprogramowaniem oraz łącznością z Internetem.

() UWAGA: Jeśli zostanie wykryty problem ze sprzętem lub dla problemu sprzętowego zostanie utworzone zgłoszenie serwisowe, łącza na stronie Rozwiązywanie problemów zostaną wyłączone.

Przeglądanie historii w narzędziu SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Na stronie **Historia** wyświetlane są informacje o zdarzeniach i działaniach narzędzia SupportAssist, które miały miejsce w ciągu ostatnich 90 dni w kolejności chronologicznej. Wymienione działania obejmują wyświetlane powiadomienia, wykonane skanowanie sprzętu i zgłoszenia serwisowe utworzone za pomocą narzędzia SupportAssist.

Domyślnie wyświetlane są działania wykonane w bieżącym tygodniu. Można także przeglądać szczegóły określonego dnia lub całego miesiąca. Możesz również wyświetlić historię zdarzeń pożądanego typu, wybierając go z listy **Wybierz widok historii**.

Uzyskiwanie pomocy technicznej przy użyciu narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S

Strona **Uzyskaj pomoc techniczną** zawiera opcje pomocy i wsparcia technicznego dostępne w systemie. Opcje te różnią się w zależności od planu obsługi systemu i regionu. Patrz Możliwości narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S oraz plany obsługi firmy Dell.

UWAGA: Aby uzyskać dostęp do opcji pomocy i wsparcia technicznego, system musi mieć aktywne połączenie z Internetem. Jeżeli połączenie z Internetem nie jest dostępne, możesz wyświetlić wyłącznie numery kontaktowe pomocy technicznej firmy Dell dla danego regionu.

W poniższej tabeli opisano funkcje pomocy i wsparcia technicznego wyświetlane na stronie Uzyskaj pomoc techniczną:

Funkcja	Opis
Lokalizator centrów serwisowych przyjmujących produkty	Możesz wyszukać najbliższe autoryzowane centrum serwisowe firmy Dell na podstawie kodu pocztowego, miasta lub obszaru administracyjnego.
Zadzwoń do nas	W zależności od regionu możesz skontaktować się z pomocą techniczną firmy Dell przy użyciu wyświetlanych numerów kontaktowych.
Połącz się z mediami społecznościowymi	Kontakt z pomocą techniczną Dell za pośrednictwem mediów społecznościowych, takich jak WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger lub Line — w zależności od regionu.
Wyślij pliki do pomocy technicznej	 Wyślij pliki do pomocy technicznej firmy Dell opisujące problem w systemie, lub wyślij pliki, których wymagają agenci pomocy technicznej. UWAGA: Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB.
	Aby uzyskać więcej informacji na temat wysyłania plików do zespołu pomocy technicznej Dell, zobacz Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell. Aby uzyskać więcej informacji na temat wysyłania dzienników aktywności systemu do zespołu pomocy technicznej Dell, zobacz Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell.
Otwórz zgłoszenie serwisowe	Ręcznie utwórz zgłoszenie serwisowe dla problemu ze sprzętem lub oprogramowaniem. Aby uzyskać instrukcje na temat tworzenia zgłoszeń serwisowych, patrz Ręczne tworzenie zgłoszenia serwisowego za pomocą narzędzia SupportAssist w systemie Windows 10 pracującym w trybie S.
Podręcznik użytkownika	Wyświetl i pobierz podręczniki dostępne dla danego systemu.
Informacje o gwarancji	Wyświetl szczegółowe informacje na temat gwarancji systemu.
Narzędzia online i informacje	Możesz uzyskać dostęp do narzędzi, dodatkowych informacji i zasobów dostępnych dla danego systemu.
Umowy serwisowe	Możesz uzyskać dostęp do witryny internetowej planów obsługi firmy Dell dla swojego regionu.

Tabela 10. Strona Uzyskaj pomoc techniczną

Funkcja	Opis
Forum wsparcia społeczności	Uzyskaj dostęp do dowolnych tematów omawianych na forum narzędzia SupportAssist.
Usługa naprawy sprzętu	Możesz skontaktować się z ekspertem do spraw naprawy sprzętu, jeśli zajdzie taka potrzeba.

Tematy:

- Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell
- Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell

Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell

Informacje na temat zadania

Wyślij pliki opisujące problem w systemie lub inne pliki potrzebne agentowi pomocy technicznej. Formaty plików, które możesz wysyłać, są następujące:

.zip .rar .txt .jpg .jpeg .png .gif .docx . doc .odt .pdf .xls .xlsx (i) UWAGA: Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB. () UWAGA: Możesz wysłać maksymalnie trzy pliki dziennie. W przypadku wysyłania kilku plików możesz skompresować je do formatu . zip i wysłać utworzony plik .zip.

Kroki

- 1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Uzyskaj pomoc.
- 2. W prawym okienku kliknij pozycję Prześlij pliki.
- 3. W wyskakującym oknie kliknij przycisk Przeglądaj i wybierz pożądany plik, a następnie kliknij Prześlij.

Wyniki

Po wysłaniu pliku wyświetlona zostanie 🗸 i wiadomość Przesyłanie pliku powiodło się.

Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell

Informacje na temat zadania

Wyślij pliki dzienników aktywności systemu do zespołu pomocy technicznej Dell, jeśli potrzebuje tego agent serwisowy.

Kroki

- 1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Uzyskaj pomoc.
- 2. W prawym okienku kliknij pozycję Prześlij plik dziennika.

Wyniki

Po wysłaniu pliku wyświetlona zostanie 🗸 i wiadomość Przesyłanie pliku powiodło się.

Często zadawane pytania

1. Jak mogę sprawdzić, czy narzędzie SupportAssist jest zainstalowane w systemie?

Aby upewnić się, że narzędzie SupportAssist zostało zainstalowane, wykonaj następujące czynności:

- a. Kliknij przycisk Start, aby otworzyć menu programów.
- b. Wyszukaj i otwórz stronę Aplikacje i funkcje.
- c. Sprawdź, czy na liście programów występuje pozycja SupportAssist.

2. Jak można edytować dane kontaktowe i informacje o wysyłce?

Aby uzyskać instrukcje na temat aktualizowania danych kontaktowych i danych do wysyłki, patrz Aktualizacja danych kontaktowych i do wysyłki.

3. Przypadkowo anulowano powiadomienie o awarii. Jak i gdzie mogę uzyskać ponownie powiadomienie, aby wyświetlić szczegółowe informacje o awarii?

Anulowane powiadomienie zostanie wyświetlone ponownie po upływie sześciu godzin lub po ponownym uruchomieniu systemu.

4. Czy mogę zmienić dane kontaktowe i informacje o wysyłce podczas tworzenia zgłoszenia serwisowego?

Tak, możesz zmienić dane kontaktowe i informacje o wysyłce podczas tworzenia zgłoszenia serwisowego.

5. Dlaczego należy wprowadzić informacje o wysyłce dla problemu z częścią niepodlegającą wysyłce?

Po analizie, jeśli awaria sprzętowa zostanie zidentyfikowana jako główna przyczyna problemu, adres dostawy jest wykorzystywany do wysyłki części zamiennej. Jeżeli wprowadzono adres wysyłkowy podczas tworzenia profilu narzędzia SupportAssist, zostanie on automatycznie pobrany i wyświetlony przed przesłaniem problemu.

6. Jakie języki obsługuj interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist?

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist obsługuje 25 języków. Obsługiwane języki to arabski, chiński (uproszczony), chiński (tradycyjny), czeski, duński, holenderski, angielski, fiński, francuski, francuski (kanadyjski), niemiecki, grecki, hebrajski, węgierski, włoski, japoński, koreański, norweski, polski, portugalski (brazylijski), portugalski (iberyjski), rosyjski, hiszpański, szwedzki i turecki. Aby uzyskać instrukcje na temat zmiany ustawień języka, patrz Zmiana ustawień językowych.

7. Otwieranie narzędzia SupportAssist zajmuje dużo czasu. Co należy zrobić?

Jeśli otwieranie narzędzia SupportAssist zajmuje dużo czasu, uruchom ponownie usługę SupportAssist, wykonując poniższe czynności:

- a. Kliknij przycisk Start, aby otworzyć menu programów.
- b. Wyszukaj i otwórz aplikację Usługi.
- c. W prawym okienku kliknij pozycję Dell SupportAssist.
- d. W lewym okienku kliknij opcję Zatrzymaj, a następnie Uruchom ponownie.

8. Napotkano problem sprzętowy w systemie. Dlaczego nie został wykryty przez narzędzie SupportAssist?

Jeśli nie wykryto problemu sprzętowego, upewnij się, że usługi SupportAssist są uruchomione w systemie. W tym celu wykonaj poniższe czynności:

- a. Kliknij przycisk Start, aby otworzyć menu programów.
- b. Wyszukaj i otwórz aplikację Usługi.
- c. Sprawdź, czy stan Działa jest wyświetlany dla następujących usług:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - · Dell SupportAssist Install Manager

9. Gdy wybieram kod Service Tag lub numer modelu systemu, wyświetlony zostaje komunikat "Nieznana gwarancja". Dlaczego?

Komunikat Nieznana gwarancja jest wyświetlany z następujących powodów:

- · Narzędzie SupportAssist nie ma połączenia z Internetem.
- Jeżeli system łączy się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, upewnij się, że skonfigurowano ustawienia proxy w narzędziu SupportAssist. Patrz Konfiguracja ustawień internetowych.

10. Czy muszę instalować narzędzie SupportAssist ponownie po przejściu z systemu Windows 10 pracującego w trybie S na system Windows 10 Pro?

Nie, ponowna instalacja narzędzia SupportAssist nie jest konieczna. Po przejściu z systemu Windows 10 pracującego w trybie S na system Windows 10 Pro narzędzie SupportAssist dla systemu Windows 10 pracującego w trybie S zostanie automatycznie odinstalowane, a w jego miejsce zostanie zainstalowana wersja standardowa. Wszystkie informacje, takie jak zgłoszenia serwisowe, dane kontaktowe, adres do wysyłki i ustawienia, zostaną zapisane.

Aby uzyskać informacje na temat korzystania ze standardowej wersji narzędzia SupportAssist zainstalowanej w systemie, patrz dokument *Narzędzie SupportAssist dla komputerów domowych — Podręcznik użytkownika* dostępny w witrynie www.dell.com/ serviceabilitytools.