

SupportAssist для домашних ПК

**Руководство пользователя для Windows 10 в
режиме S**

Примечания, предупреждения и предостережения

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.

 **ОСТОРОЖНО:** Указывает на возможность повреждения устройства или потери данных и подсказывает, как избежать этой проблемы.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

© Корпорация Dell или ее дочерние компании, 20202019– . Все права защищены. Dell, EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками корпорации Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.

1 Введение.....	5
Основные функции в приложении SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	5
Новые функции в этом выпуске.....	5
Возможности SupportAssist для Windows 10 в режиме S и планы обслуживания Dell.....	5
Дополнительные ресурсы.....	6
2 Приступая к работе с приложением SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	7
Минимальные системные требования.....	7
Изменение языка.....	8
Создание профиля SupportAssist.....	8
Создание учетной записи Dell.....	9
Вход в систему с учетной записью социальной сети.....	9
Обновление контактной информации и сведений о доставке.....	9
Использование другого профиля SupportAssist.....	10
Сведения о системе.....	10
Настройка параметров Интернета.....	11
Сканирование по расписанию.....	11
Планирование сканирования оборудования.....	11
Уведомления SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	12
Уведомления в окне приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	12
Уведомления в центре уведомлений Windows в Windows 10 в режиме S.....	12
Баннеры на главной странице SupportAssist.....	13
Отключение уведомлений SupportAssist.....	13
Удаление приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	14
3 Сканирование оборудования системы.....	15
Сканирование отдельных компонентов оборудования.....	15
Быстрое сканирование оборудования.....	16
Запуск нагрузочного тестирования.....	16
Уведомления плитки «Сканирование оборудования».....	17
4 Создание запроса в службу поддержки с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	18
Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S.....	18
Создание запроса в службу поддержки вручную с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	19
Страница «Сведения о проблеме».....	20
Страница сводных данных о проблемах.....	20
Отправляемые компоненты.....	20
5 Обзор поиска и устранения неисправностей в приложении SupportAssist для Windows 10 в режиме S.....	22

6	Просмотр журнала в приложении SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	23
7	Получение поддержки с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S.....	24
	Отправка файлов в службу технической поддержки Dell.....	25
	Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell.....	26
8	Вопросы и ответы.....	27

Введение

Приложение SupportAssist позволяет автоматизировать техническую поддержку Dell путем упреждающего и заблаговременного выявления проблем с оборудованием в вашей системе. Кроме того, SupportAssist автоматизирует процесс взаимодействия со службой технической поддержки Dell. В зависимости от плана сервисного обслуживания Dell приложение SupportAssist также автоматически создает запросы в службу технической поддержки для обнаруженных проблем с оборудованием. Сведения о возможностях SupportAssist для различных планов обслуживания см. в разделе [Возможности SupportAssist для Windows 10 в режиме S и планы обслуживания Dell](#).

SupportAssist собирает и безопасно отправляет необходимые сведения о системе в службу технической поддержки Dell. Собранные данные позволяют специалистам Dell лучше, эффективнее и быстрее предоставлять вам услуги по поддержке.

В данном документе содержится информация об использовании SupportAssist в системах под управлением Windows 10 в режиме S. Для получения сведений об установке и использовании SupportAssist в системах под управлением других версий операционной системы Windows см. *Руководство пользователя SupportAssist для домашних ПК* на странице www.dell.com/serviceabilitytools.

Темы:

- [Основные функции в приложении SupportAssist в Windows 10 в режиме S](#)
- [Новые функции в этом выпуске](#)
- [Возможности SupportAssist для Windows 10 в режиме S и планы обслуживания Dell](#)
- [Дополнительные ресурсы](#)

Основные функции в приложении SupportAssist в Windows 10 в режиме S

- Превентивное и упреждающее обнаружение проблем и уведомление о них.
- Ручное или автоматическое сканирование оборудования системы для определения проблем.
- Автоматическое создание запросов в службу поддержки для проблем с оборудованием, обнаруженных в вашей системе.
- Создание запросов в службу поддержки вручную для проблем в вашей системе.
- Отправка файлов вручную в службу технической поддержки Dell.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможности SupportAssist зависят от подключенного плана сервисного обслуживания Dell.

Новые функции в этом выпуске

Обновления системы безопасности и исправления ошибок.

Возможности SupportAssist для Windows 10 в режиме S и планы обслуживания Dell

SupportAssist упреждающе и заблаговременно выявляет проблемы с оборудованием, которые могут возникнуть в вашей системе, и уведомляет вас об этих проблемах. В зависимости от плана обслуживания Dell приложение SupportAssist автоматизирует и облегчает взаимодействие со службой технической поддержки Dell.

В следующей таблице приведены обобщенные сведения о возможностях SupportAssist, которые доступны для систем под управлением Windows 10 в режиме S с активными планами обслуживания Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus и Premium Support Plus.

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

Возможности SupportAssist	Описание	Планы сервисного обслуживания Dell				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Планирование сканирования оборудования	Планирование частоты, с которой приложение SupportAssist должно автоматически сканировать систему на наличие проблем с оборудованием.	✓	✓	✓	✓	✓
Самостоятельная отправка компонентов для обнаруженных проблем с оборудованием	При обнаружении проблемы с компонентом в течение гарантийного срока вам потребуется подтвердить адрес доставки для отправки компонента на замену.	✗	✓	✓	✓	✓
Запрос выездного обслуживания для замены самостоятельно заменяемого компонента ¹	Запрос выезда специалиста службы технической поддержки для замены самостоятельно заменяемого компонента на месте.	✗	✓	✓	✓	✓
Автоматизированное создание запроса в службу технической поддержки	Если во время автоматического сканирования выявляется какая-либо проблема, автоматически создается заявка на обслуживание, после чего с вами связывается специалист службы технической поддержки Dell и предлагает решение.	✗	✓	✓	✓	✓
Создание запроса на поддержку вручную	Если вы предполагаете наличие проблемы, не обнаруженной SupportAssist, можно вручную создать заявку на обслуживание.	✗	✓	✓	✓	✓
Превентивное обнаружение проблем и создание запросов в службу поддержки для предотвращения сбоев ²	В случае обнаружения потенциально неисправного компонента вам будет отправлено оповещение. SupportAssist открывает заявку на обслуживание, и специалист службы технической поддержки Dell связывается с вами для отправки компонента на замену.	✗	✗	✗	✓	✓
Выбор предпочтительного времени для связи ³	Выберите предпочтительное время для связи. Специалист службы технической поддержки Dell свяжется с вами только в указанное время.	✗	✓	✗	✗	✓

¹ Выездное обслуживание для замены самостоятельно заменяемого компонента на площадке заказчика доступно только в некоторых регионах.

² Функция упреждающего обнаружения неполадок может быть включена для жестких дисков, твердотельных накопителей, аккумуляторов, систем терморегуляции и вентиляторов настольных компьютеров.

³ Предпочтительное время связи может быть указано только для клиентов в США или Канаде.

Дополнительные ресурсы

- [Сообщество Dell SupportAssist](#) содержит информацию о возможностях и функциях SupportAssist, блоги, ответы на часто задаваемые вопросы, а также другие технические документы.

Приступая к работе с приложением SupportAssist в Windows 10 в режиме S

Приложение SupportAssist предварительно установлено в вашей системе. Вы можете открыть SupportAssist, найдя его среди приложений. Следуйте инструкциям в этом разделе, чтобы создать профиль SupportAssist и настроить параметры SupportAssist.

Темы:

- [Минимальные системные требования](#)
- [Изменение языка](#)
- [Создание профиля SupportAssist](#)
- [Обновление контактной информации и сведений о доставке](#)
- [Использование другого профиля SupportAssist](#)
- [Сведения о системе](#)
- [Настройка параметров Интернета](#)
- [Сканирование по расписанию](#)
- [Уведомления SupportAssist в Windows 10 в режиме S](#)
- [Удаление приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S](#)

Минимальные системные требования

В следующей таблице перечислены минимальные системные требования для использования SupportAssist в системах под управлением Windows 10 в режиме S.

Таблица 2. Минимальные системные требования

Особенности	Требования
Программное обеспечение	Microsoft .NET Framework 4.5
Веб-браузер	Microsoft Edge
Аппаратное обеспечение	• Оперативная память (ОЗУ) — 2 Гбайт • Свободное пространство на жестком диске — 1 Гбайт
Сеть	Подключение к Интернету
Порты	• 5700 — для открытия пользовательского интерфейса SupportAssist • 9012 — для обмена данными со службой Dell SupportAssist В системе должна быть возможность подключения к следующим адресам: • 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
Параметры системы	Автоматические уведомления на странице обновлений Windows и магазин Microsoft Store должны быть включены
Разрешение дисплея	1200 x 720

Изменение языка

Об этой задаче

Приложение SupportAssist доступно на 25 языках. По умолчанию в приложении SupportAssist устанавливается тот же язык, который используется в операционной системе. Язык можно изменить в соответствии с предпочтениями.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist нажмите значок «Параметры» и выберите **Выбрать язык**.
Отобразится список языков.
2. Выберите предпочтительный язык.
3. Нажмите **Да**, чтобы перезапустить приложение SupportAssist на выбранном языке.

После перезапуска SupportAssist на выбранном языке рядом с этим языком появится .

Создание профиля SupportAssist

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

Вы можете создать профиль SupportAssist с помощью вашей учетной записи Dell или с помощью вашей учетной записи в социальных сетях. После создания профиля SupportAssist вы сможете получать автоматизированную техническую поддержку в зависимости от выбранного плана сервисного обслуживания.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist выберите **Профиль** и затем **Закончить создание профиля**.
 - Если вы не приняли условия использования SupportAssist, появится сообщение о том, что необходимо принять условия использования SupportAssist. Щелкните ссылку **Прочитать условия использования SupportAssist**, примите условия использования, нажмите кнопку **Сохранить** и повторите попытку.
 - Если приложение SupportAssist не сможет подключиться к Интернету, появится соответствующее сообщение. Щелкните ссылки для поиска и устранения неисправностей, показанные ниже, чтобы устранить проблему, затем повторите попытку.
2. На странице **Вход «Моя учетная запись Dell»** выполните одно из следующих действий:
 - Если у вас уже есть учетная запись Dell, введите учетные данные для нее и нажмите кнопку **Войти**.
 - Если у вас нет учетной записи «Моя учетная запись Dell», создайте учетную запись и войдите. Инструкции по созданию учетной записи см. в разделе [Создание учетной записи Dell](#).
 - Войдите, используя свою учетную запись в социальной сети. Инструкции по входу с учетной записью социальной сети см. в разделе [Вход в систему с учетной записью социальной сети](#).
3. На странице **Контактное лицо и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке.
4. Выберите предпочтительные способ и время связи.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Предпочтительное время связи можно установить только для систем с планом обслуживания **Premium Support** или **Premium Support Plus** в США и Канаде.
5. Чтобы добавить дополнительный контакт, выберите **Добавить дополнительный контакт** и введите данные.
6. Если вы не хотите, чтобы SupportAssist автоматически создавал запросы в службу поддержки, отмените выбор параметра **Автоматически создавать запросы в службу поддержки**.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Автоматическое создание запросов на поддержку доступно только для систем с планами сервисного обслуживания **ProSupport**, **ProSupport Plus**, **Premium Support** и **Premium Support Plus**.
7. Нажмите кнопку **Готово**.

- Если сведения о доставке неверны, отображается сообщение о необходимости обновить сведения. Нажмите **Обновить и завершить**, чтобы обновить сведения.
- Если сведения о доставке указаны верно, имя и фамилия отображаются в правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist.

Создание учетной записи Dell

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Действия

1. В разделе **Создание учетной записи** на странице **Вход** «Моя учетная запись Dell» введите имя, фамилию, адрес электронной почты и пароль в соответствующих полях.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пароль должен содержать от 8 до 20 символов и должен включать в себя как минимум один символ верхнего регистра, один символ нижнего регистра и одну цифру.

2. Повторно введите пароль.
3. Нажмите кнопку **Создать учетную запись**.
Создается новая учетная запись «Моя учетная запись Dell», и вы входите в SupportAssist.

Вход в систему с учетной записью социальной сети

Предварительные условия

- Вы должны иметь права администратора в системе.
- Вы должны иметь действительную учетную запись на любой из следующих платформ социальных сетей:
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Действия

1. На странице **Вход** «Моя учетная запись Dell» нажмите на соответствующий значок социальной сети.
2. На странице входа в соответствующую социальную сеть введите имя пользователя или адрес электронной почты и пароль в соответствующие поля.
3. Нажмите кнопку **Войти**.
Создается новая учетная запись «Моя учетная запись Dell» с учетными данными, введенными для входа в социальную сеть.

Обновление контактной информации и сведений о доставке

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

После создания профиля SupportAssist обновите контактную информацию и сведения о доставке.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist выберите **имя пользователя** и затем **Сведения о профиле**.

Отображается страница **Контактная информация и адрес доставки**.

2. Измените необходимые сведения и нажмите кнопку **Готово**.

- Если сведения о доставке неверны, отображается сообщение о необходимости обновить сведения. Нажмите **Обновить и завершить**, чтобы обновить сведения.
- Если сведения о доставке указаны правильно, откроется **Главная** страница.

Использование другого профиля SupportAssist

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

Деактивация текущего профиля и вход в SupportAssist с другим профилем. При входе в систему с другим профилем вы не сможете получить доступ к контактной информации и адресу доставки из предыдущего профиля.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist выберите **имя пользователя** и затем **Использовать другой профиль**.
2. Нажмите кнопку **Продолжить**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** При нажатии кнопки **Продолжить** SupportAssist деактивирует текущий профиль и удаляет доступ к сохраненным контактным данным и сведениям о доставке.

Будет отображена **Главная** страница со ссылкой на создание профиля в правом верхнем углу пользовательского интерфейса SupportAssist. Инструкции по созданию профиля см. в разделе [Создание профиля SupportAssist](#).

Сведения о системе

Если навести курсор на номер модели системы или сервисный код в окне SupportAssist, будут показаны изображение системы и сведения о системе. В следующей таблице описаны отображаемые сведения о системе.

Таблица 3. Сведения о системе

Поле	Описание
Модель системы	Номер модели системы. Например, Latitude E7440
План сервисного обслуживания	План сервисного обслуживания Dell и дата истечения срока действия.  ПРИМЕЧАНИЕ: Если срок действия плана сервисного обслуживания истек, тип плана сервисного обслуживания и дата окончания срока действия плана будут показаны красным цветом.
Сервисный код	Уникальный идентификатор системы. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.
Код экспресс-обслуживания	Цифровая последовательность, которая может использоваться во время автоматической телефонной справки. Например, 987-674-723-2.
Память	Память RAM, установленная в системе. Например, 16 Гбайт.
Процессор	Тип процессора, установленного в системе. Например, Intel Core i5 6200U.
Операционная система	Установленная операционная система. Например, Microsoft Windows 10 Pro.

Настройка параметров Интернета

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

Выберите метод подключения SupportAssist к Интернету. Для использования автоматизированных функций технической поддержки SupportAssist ваша система должна быть подключена к Интернету.

Действия

1. В правом верхнем углу пользовательского интерфейса SupportAssist щелкните значок параметров, нажмите **Параметры** и затем выберите **Интернет**.
2. Если вы хотите использовать прямое подключение к Интернету, выберите **Подключение напрямую**.
3. Если вы хотите использовать подключение SupportAssist к Интернету через прокси-сеть, выполните следующие действия.
 - a) Выберите **Подключение с помощью прокси-сервера**.
Откроется окно с параметрами прокси-сервера.
 - b) Введите адрес, номер порта, имя пользователя и пароль.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** В качестве номера порта можно ввести не более пяти цифр.
4. Нажмите **Сохранить**.
Откроется **Главная** страница.

Сканирование по расписанию

По умолчанию SupportAssist сканирует систему раз в месяц, чтобы выявить проблемы с оборудованием. При необходимости можно настроить SupportAssist для запуска сканирования раз в неделю.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** SupportAssist выполняет сканирование по расписанию, только когда система подключена к электрической розетке и не используется.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** SupportAssist не будет выполнять сканирование, если на экране уже отображается уведомление о проблеме с оборудованием.

SupportAssist отобразит запрос перед сканированием оборудования. Чтобы отложить сканирование SupportAssist, нажмите кнопку **Запустить позже**. При отсрочке сканирования SupportAssist выполняет сканирование через 24 часа с момента отсрочки. Сканирование по расписанию можно отложить только три раза. Если сканирование по расписанию откладывается в третий раз, приложение SupportAssist автоматически выполняет сканирование в следующее запланированное время.

Планирование сканирования оборудования

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

Выберите время, частоту и день, когда приложение SupportAssist должно сканировать систему на наличие проблем с оборудованием.

Действия

1. В правом верхнем углу окна пользовательского интерфейса SupportAssist нажмите значок «Параметры» и выберите **Параметры** и затем **Запланировать сканирование**.
2. Включите автоматическое сканирование системы.
3. Выберите время, частоту и день, когда следует запустить сканирование.

Отображается дата следующего сканирования по расписанию.

4. Нажмите **Сохранить**.
Откроется **Главная** страница.

Уведомления SupportAssist в Windows 10 в режиме S

По умолчанию в SupportAssist отображаются уведомления о проблемах с оборудованием, открытые запросы в службу технической поддержки и состояние гарантии.

Уведомления в окне приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация об уведомлениях, которые отображаются в окне приложения SupportAssist.

Таблица 4. Уведомления в окне SupportAssist

Когда отображается уведомление	Действие
Профиль SupportAssist не создан	- Нажмите кнопку Закончить создание профиля, чтобы создать профиль SupportAssist. Инструкции по созданию профиля см. в разделе Создание профиля SupportAssist. - Нажмите кнопку Напомнить позже, чтобы просмотреть уведомление при повторном открытии приложения SupportAssist через 24 часа. - Нажмите кнопку Больше не напоминать, чтобы приложение SupportAssist больше не отображало это уведомление.
Служба технической поддержки Dell работает над запросом в службу поддержки, который был создан для проблемы, обнаруженной в вашей системе	- Нажмите кнопку ОК, понятно, чтобы временно скрыть уведомление. Приложение SupportAssist отобразит уведомление повторно через 24 часа. - Нажмите кнопку Больше не напоминать, чтобы приложение SupportAssist больше не отображало это уведомление.
Обнаружена неисправность оборудования	Нажмите кнопку Исправить сейчас, чтобы просмотреть сведения о проблеме и создать запрос в службу технической поддержки.
Срок действия плана сервисного обслуживания системы скоро истечет или уже истек	- Нажмите кнопку Продлить, чтобы продлить срок действия плана обслуживания системы. - Нажмите кнопку Напомнить позже, чтобы просмотреть уведомление при повторном открытии приложения SupportAssist через 24 часа. - Нажмите кнопку Больше не напоминать, чтобы приложение SupportAssist больше не отображало это уведомление.
Вы продлили план сервисного обслуживания системы	Нажмите ОК , чтобы скрыть уведомление.

Уведомления в центре уведомлений Windows в Windows 10 в режиме S

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация о различных типах уведомлений, которые отображаются в центре уведомлений Windows.

Таблица 5. Уведомления в центре уведомлений Windows

Когда отображается уведомление	Действие
Необходимо создать запрос в службу технической поддержки для проблем с оборудованием, обнаруженных во время автоматического сканирования	Щелкните уведомление, чтобы открыть страницу со сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S .
Автоматически создан запрос в службу технической поддержки для проблем с оборудованием, обнаруженных во время автоматического сканирования	Никаких действий не требуется.
Внутренний компонент SupportAssist установлен, и приложение SupportAssist готово к использованию	Если вы закрыли приложение SupportAssist после установки внутреннего компонента, щелкните уведомление, чтобы открыть SupportAssist.
Срок действия плана сервисного обслуживания системы скоро истечет или уже истек	Кликните уведомление, чтобы открыть SupportAssist. В пользовательском интерфейсе SupportAssist отображается ссылка для продления срока действия плана обслуживания.

Баннеры на главной странице SupportAssist

Если срок действия плана обслуживания для вашей системы скоро закончится или уже истек:

- В окне SupportAssist отображается соответствующее уведомление.
- В центре уведомлений Windows отображается соответствующее уведомление.
- На домашней странице SupportAssist отображается баннер.

Вы можете продлить или обновить план обслуживания, используя ссылки в этом уведомлении или баннере. Сведения об уведомлениях, отображаемых в окне SupportAssist, см. в разделе [Уведомления в окне приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S](#). Сведения об уведомлениях, отображаемых в центре уведомлений Windows, см. в разделе [Уведомления в центре уведомлений Windows в Windows 10 в режиме S](#).

В таблице ниже описаны баннеры, которые отображаются на главной странице.

Таблица 6. Баннеры на главной странице SupportAssist

Когда отображается баннер	Действие
0–60 дней до истечения срока действия плана обслуживания	Нажмите кнопку Продлить , чтобы продлить план обслуживания через Интернет.
Срок действия плана обслуживания истек, для плана доступно продление	Нажмите кнопку Продлить , чтобы продлить план обслуживания через Интернет.
Срок действия плана обслуживания истек, продление недоступно	Нажмите кнопку Связаться с Dell , чтобы расширить или продлить план обслуживания.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность продления плана обслуживания через Интернет доступна только для систем в США.

Отключение уведомлений SupportAssist

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

Вы можете отключить уведомления SupportAssist в вашей системе. Однако SupportAssist продолжает отображать уведомления о проблемах с оборудованием, обнаруженных во время сканирования, даже если уведомления отключены.

Действия

1. В правом верхнем углу окна SupportAssist нажмите значок **Параметры** и затем выберите **Уведомления**.
2. Снимите флажок **Я хочу получать уведомления о проблемах с оборудованием, заявках на обслуживание и другие оповещения для моего ПК** и нажмите кнопку **Сохранить**.
Откроется Главная страница.

Удаление приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S

Предварительные условия

- Перед удалением SupportAssist закройте окно приложения, если оно открыто.
- В центре уведомлений Windows не должно быть ожидающих уведомлений SupportAssist.

Действия

1. Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
2. Найдите и откройте страницу **Приложения и возможности**.
3. Щелкните **SupportAssist**, затем щелкните **Удалить**, а затем щелкните **Удалить** еще раз.

Результат

Приложение SupportAssist удалено.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если несколько пользователей установили приложение SupportAssist в одной и той же системе, то пользовательский интерфейс и внутренний компонент удаляются только тогда, когда все пользователи удалили приложение SupportAssist.

Сканирование оборудования системы

С помощью сканирования оборудования вы можете определить проблемы с оборудованием в вашей системе. По умолчанию SupportAssist сканирует систему раз в месяц, чтобы выявить проблемы с оборудованием. Для определения проблемы с оборудованием также можно вручную выполнить следующие действия:

- Сканирование отдельных компонентов оборудования
- Быстрое сканирование оборудования
- Запуск нагрузочного тестирования

ПРИМЕЧАНИЕ: Если окно SupportAssist было свернуто во время сканирования, то при обнаружении проблемы отображается уведомление на плитке Сканирование оборудования. Уведомления сохраняются на плитке до семи дней. Если вы не создадите запрос на поддержку для проблемы в течение семи дней, оповещение для этой проблемы исчезнет.

Для некоторых проблем с оборудованием над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление. Оповещение, отображаемое на плитке, зависит от уровня серьезности проблемы с оборудованием. Сведения о типе уведомлений, которые отображаются на плитке, см. в разделе [Уведомления плитки «Сканирование оборудования»](#).

Темы:

- [Сканирование отдельных компонентов оборудования](#)
- [Быстрое сканирование оборудования](#)
- [Запуск нагрузочного тестирования](#)
- [Уведомления плитки «Сканирование оборудования»](#)

Сканирование отдельных компонентов оборудования

Об этой задаче

Сканирование отдельного компонента оборудования, установленного в системе. Действия для запуска сканирования могут отличаться в зависимости от выбранного компонента.

Следующие шаги можно применить к сканированию жесткого диска.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
2. Выберите **Я хочу проверить конкретный компонент оборудования**.
Отображается список компонентов оборудования, которые доступны в вашей системе.
- ПРИМЕЧАНИЕ:** Для обновления списка компонентов оборудования щелкните ссылку **Обновить список компонентов оборудования**.
3. В разделе **Устройства хранения данных** выберите **Жесткий диск**.
4. Выберите тип проверки и нажмите кнопку **Запустить проверку**.

Результат

- Если проблем не обнаружено, отображается состояние **Пройдено** и значок .
- При обнаружении проблемы, которая не требует создания запроса в службу поддержки, отображаются состояние **Сбой** и значок .

- Если обнаружена проблема и необходимо создать запрос на поддержку, отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S](#).

Быстрое сканирование оборудования

Об этой задаче

Выполните быстрое сканирование системы для обнаружения проблем с компонентами оборудования, такими как жесткий диск, процессор, модуль памяти и т. д.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если у вас нет прав администратора системы, вы не сможете создать запрос в службу поддержки для проблем, обнаруженных в ходе сканирования. Чтобы создать запрос в службу поддержки, вы должны войти в систему как администратор. Инструкции по определению типа учетной записи см. в документации по операционной системе на странице Microsoft.com/support.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Сканирование оборудования** нажмите **Выполнить сейчас**.

Результат

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема и необходимо создать заявку на обслуживание, отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S](#).
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** — уведомление.

Запуск нагрузочного тестирования

Об этой задаче

Нагрузочное тестирование позволяет выявить проблемы, связанные с компонентами оборудования, такими как системная плата, приводы оптических дисков, камера, компоненты, проверенные во время быстрого сканирования, и т. д.

ОСТОРОЖНО: Во время нагрузочного тестирования вы не сможете пользоваться системой, и экран может мигать.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
2. Выберите **Я хочу протестировать весь ПК**.
3. Нажмите кнопку **Запуск**.
Появится сообщение о том, что необходимо сохранить файлы и закрыть все приложения.
4. Сохранив все файлы и закрыв все приложения, нажмите кнопку **ОК**, чтобы запустить тест.
Во время тестирования над плитками отображается имя выполняемой задачи, а ход сканирования отображается на плитке **Сканирование оборудования**.

Результат

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема и необходимо создать запрос на поддержку, отображается страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S](#).
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** — уведомление.

Уведомления плитки «Сканирование оборудования»

В следующей таблице описаны различные уведомления о состоянии, которые отображаются на плитке **Сканирование оборудования** и оповещают о проблемах, обнаруженных во время быстрого сканирования оборудования или нагрузочного тестирования системы.

Таблица 7. Уведомления плитки «Сканирование оборудования»

Значок состояния	Значок системы	Статус	Описание
Значок не отображается.		Нормальное	Не были обнаружены проблемы с оборудованием.
		Предупреждение	Обнаружена проблема с оборудованием некоторого компонента, но не системной памяти или жестких дисков.
		Критическое	Обнаружена проблема с оборудованием системной памяти или жестких дисков.

Создание запроса в службу поддержки с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S

Приложение SupportAssist выполняет упреждающее сканирование системы на наличие проблем с оборудованием. После обнаружения проблемы в вашей системе SupportAssist позволяет создать заявку на обслуживание в службе технической поддержки Dell. В зависимости от плана сервисного обслуживания вашей системы SupportAssist может автоматически создать запрос на поддержку для заданной проблемы.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возможность автоматического создания запроса на поддержку недоступна для систем с истекшим сроком гарантийного обслуживания.

Темы:

- Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S
- Создание запроса в службу поддержки вручную с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S
- Страница «Сведения о проблеме»
- Страница сводных данных о проблемах
- Отправляемые компоненты

Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S

Действия

1. Выполните одно из следующих действий:

- Откройте SupportAssist и щелкните **Исправить сейчас** в уведомлении, которое отображается в окне SupportAssist.
- Щелкните уведомление **Обнаружена проблема с оборудованием** в центре уведомлений Windows.

Отображается страница со сведениями о проблеме.

ПРИМЕЧАНИЕ: В определенных регионах для систем XPS, Inspiron и Alienware с истекшим сроком действия плана обслуживания отображается ссылка на приобретение компонента оборудования.

2. Нажмите кнопку **Далее**.

- Если вы не приняли условия использования SupportAssist, появится сообщение о том, что необходимо принять условия использования SupportAssist. Щелкните ссылку **Прочитать условия использования SupportAssist**, примите условия использования, нажмите кнопку **Сохранить** и повторите попытку.
- Если приложение SupportAssist не сможет подключиться к Интернету, появится соответствующее сообщение. Проверьте подключение к Интернету и повторите попытку.
- Если у вас нет прав администратора в системе и профиль SupportAssist не создан, отображается соответствующее сообщение. В этом случае войдите в систему в качестве администратора, создайте профиль и повторите попытку.
- Если у вас есть разрешения администратора в системе и вы еще не создали профиль SupportAssist, отображается страница **Вход** «Моя учетная запись Dell». Чтобы продолжить, создайте профиль SupportAssist и нажмите кнопку **Готово**.

- Если вы уже создали профиль SupportAssist, отображаются контактная информация и адрес доставки. Если вы хотите обновить контактную информацию и адрес доставки, нажмите кнопку **Изменить** и затем нажмите кнопку **Готово**.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если у вас нет прав администратора в системе, вы не сможете изменить контактную информацию и адрес доставки.

3. На странице со сводкой проблемы нажмите кнопку **Готово**.

ПРИМЕЧАНИЕ: Вы можете просматривать подробные сведения и отслеживать состояние запроса в службу поддержки на странице Журнал.

Откроется главная страница.

ПРИМЕЧАНИЕ: После создания запроса в службу технической поддержки при каждом открытии приложения SupportAssist отображается уведомление с подробными сведениями о запросе в службу технической поддержки. Если вы не хотите, чтобы уведомление отображалось повторно, нажмите кнопку **Больше не напоминать**.

Создание запроса в службу поддержки вручную с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S

Об этой задаче

В зависимости от подключенного плана сервисного обслуживания вы можете вручную создать запрос на поддержку для решения проблем с оборудованием или программным обеспечением, которые не были обнаружены приложением SupportAssist. Дополнительные сведения о возможностях SupportAssist для различных планов сервисного обслуживания Dell см. в разделе [Возможности SupportAssist для Windows 10 в режиме S и планы обслуживания Dell](#).

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. Щелкните **Создать запрос на поддержку**.
 - Откроется страница для создания запроса в службу технической поддержки.
 - Если на главной странице уже отображается уведомление о проблеме с оборудованием, будет открыта страница с подробными сведениями о проблеме. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе [Создание запросов в службу поддержки для проблем, обнаруженных с помощью приложения SupportAssist, для Windows 10 в режиме S](#).
 - Если у вас нет прав администратора в системе и профиль SupportAssist не создан, отображается соответствующее сообщение. В этом случае войдите в систему в качестве администратора, создайте профиль и повторите попытку.
3. Если отображается страница для создания запроса на поддержку:
 - a. В списке **Выбор категории** выберите соответствующую категорию проблемы.
 - b. Введите описание проблемы.
 - c. Нажмите кнопку **Далее**.
 - Если вы не приняли условия использования SupportAssist, появится сообщение о том, что необходимо принять условия использования SupportAssist. Щелкните ссылку **Прочитать условия использования SupportAssist**, примите условия использования, нажмите кнопку **Сохранить** и повторите попытку.
 - Если приложение SupportAssist не сможет подключиться к Интернету, появится соответствующее сообщение. Проверьте подключение к Интернету и повторите попытку.
 - Если вы еще не создали профиль SupportAssist, отображается страница **Вход** «Моя учетная запись Dell». Чтобы продолжить, создайте профиль SupportAssist и нажмите кнопку **Готово**.
 - Если вы уже создали профиль SupportAssist, отображаются контактная информация и адрес доставки. Если вы хотите обновить контактную информацию и адрес доставки, нажмите кнопку **Изменить** и затем нажмите кнопку **Готово**.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если у вас нет прав администратора в системе, вы не сможете изменить контактную информацию и адрес доставки.
4. На странице со сводкой проблемы нажмите кнопку **Готово**.

ПРИМЕЧАНИЕ: Вы можете просматривать подробные сведения и отслеживать состояние запроса в службу поддержки на странице Журнал.

Откроется главная страница.

ПРИМЕЧАНИЕ: После создания запроса в службу технической поддержки при каждом открытии приложения SupportAssist отображается уведомление с подробными сведениями о запросе в службу технической поддержки. Если вы не хотите, чтобы уведомление отображалось повторно, нажмите кнопку Больше не напоминать.

Страница «Сведения о проблеме»

В таблице ниже описаны данные, которые отображаются на странице «Сведения о проблеме».

Таблица 8. Страница «Сведения о проблеме»

Информация	Описание
Сервисный код	Уникальный идентификатор системы. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.
Гарантия	План сервисного обслуживания и дата истечения срока его действия.
Проблема	Сведения о проблеме, для которой создан запрос на поддержку.
Решение	Рекомендуемое решение.
Я хотел бы получить поддержку на месте ПРИМЕЧАНИЕ: Этот параметр доступен только в определенных регионах и отображается только для систем с планами сервисного обслуживания Premium Support, Premium Support Plus, ProSupport и ProSupport Plus.	Установите этот флажок, если вы хотите, чтобы сотрудник службы технической поддержки Dell посетил вас на месте для замены необходимого компонента оборудования.

Страница сводных данных о проблемах

В таблице ниже описаны данные, которые отображаются на странице сводных данных о проблемах.

Таблица 9. Страница сводных данных о проблемах

Информация	Описание
Сервисный код	Уникальный идентификатор системы. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.
Гарантия	План сервисного обслуживания и дата истечения срока его действия.
Проблема	Сведения о проблеме, для которой создан запрос на поддержку.
Запрос на поддержку №	Номер запроса на поддержку.

Отправляемые компоненты

Если SupportAssist обнаружит проблему в вашей системе, вам может быть автоматически отправлен необходимый запасной компонент, при условии, что ваша система подключена к соответствующему плану сервисного обслуживания Dell.

Ниже перечислены компоненты, которые могут быть отправлены автоматически:

- Жесткий диск
- Модуль памяти
- Оптический привод

- Клавиатура
- Мышь
- Аккумулятор
- Видеокарта

Обзор поиска и устранения неисправностей в приложении SupportAssist для Windows 10 в режиме S

Страница **Поиск и устранение неисправностей** содержит ссылки для сканирования определенного аппаратного компонента или всей системы на наличие проблем с оборудованием. Кроме того, здесь приведены ссылки на обучающие видеоматериалы для поиска и устранения неполадок операционной системы, оборудования, программного обеспечения и подключения к Интернету.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если обнаружена проблема с оборудованием либо для решения этой проблемы создана заявка на обслуживание, ссылки для сканирования системного оборудования становятся недоступными.

Просмотр журнала в приложении SupportAssist в Windows 10 в режиме S

На странице **Журнал** отображаются сведения о действиях SupportAssist и событиях, выполненных за последние 90 дней, в хронологическом порядке. В этот список входят отображавшиеся уведомления, выполненные операции сканирования и заявки на обслуживание, созданные с помощью SupportAssist.

По умолчанию отображаются события за текущую неделю. Можно просмотреть сведения за конкретный день или целый месяц. Вы также можете просмотреть журнал для событий определенного типа, выбрав необходимый тип события в списке **Выбор представления журнала**.

Получение поддержки с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S

На странице **Получение поддержки** приведены способы получения справки и поддержки для вашей системы. Доступные варианты зависят от плана обслуживания вашей системы и вашего региона. См. [Возможности SupportAssist для Windows 10 в режиме S](#) и [планы обслуживания Dell](#).

ПРИМЕЧАНИЕ: Для доступа к различным возможностям справки и поддержки ваша система должна иметь активное подключение к Интернету. Если подключение к Интернету недоступно, вы можете воспользоваться только контактными номерами телефонов службы технической поддержки Dell для вашего региона.

В следующей таблице представлено описание функций справки и поддержки, которые отображаются на странице **Получение поддержки**.

Таблица 10. Страница «Получение поддержки»

Вариант	Описание
Определение адреса ближайшего сервисного центра	Найдите ближайший авторизованный сервисный центр Dell по почтовому индексу, городу или области.
Звонок в службу поддержки	В зависимости от региона вы можете обратиться в службу технической поддержки Dell, позвонив по указанным контактными номерами телефонов.
Связь с социальными сетями	Обратитесь в службу технической поддержки Dell с помощью таких платформ социальных сетей, как WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger или Line, в зависимости от вашего региона.
Отправка файлов в службу технической поддержки	Отправьте в службу технической поддержки Dell файлы с описанием проблемы в системе или файлы, которые запросил сотрудник службы. ПРИМЕЧАНИЕ: Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мбайт. Сведения об отправке файлов в службу технической поддержки Dell см. в разделе Отправка файлов в службу технической поддержки Dell . Сведения об отправке файла журнала активности системы в службу технической поддержки Dell см. в разделе Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell .
Создание запроса в службу технической поддержки	Вручную создайте запрос в службу технической поддержки для решения проблемы с оборудованием или программным обеспечением. Инструкции по созданию запроса в службу поддержки см. в разделе Создание запроса в службу поддержки вручную с помощью приложения SupportAssist в Windows 10 в режиме S .
Руководство по эксплуатации	Просмотрите и загрузите руководства, доступные для системы.
Информация о гарантии	Просмотрите сведения о гарантии на систему.
Онлайн-инструменты и информация	Доступ к инструментам, дополнительным сведениям и ресурсам, которые доступны для вашей системы.
Контракты на обслуживание	Доступ к веб-сайту плана обслуживания Dell для вашего региона.

Вариант	Описание
Форумы поддержки сообщества	Доступ к темам, обсуждаемым на форуме SupportAssist.
Услуги по ремонту оборудования	При необходимости свяжитесь с экспертом по ремонту оборудования.

Темы:

- [Отправка файлов в службу технической поддержки Dell](#)
- [Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell](#)

Отправка файлов в службу технической поддержки Dell

Об этой задаче

Отправляйте файлы с описанием проблем в системе или любые конкретные файлы, запрошенные сотрудником службы технической поддержки. Вы можете отправлять файлы следующего формата:

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

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мбайт.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Вы можете отправить только три файла в течение дня. Если у вас есть несколько файлов, их можно упаковать в архив .zip и отправить файл .zip.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. На правой панели щелкните **Отправить файлы**.
3. Во всплывающем окне нажмите кнопку **Обзор**, выберите требуемый файл, а затем нажмите кнопку **Отправить**.

Результат

После того как файл будет отправлен, появятся  и сообщение **Файл успешно отправлен**.

Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell

Об этой задаче

Файлы журнала активности системы следует отправлять в службу технической поддержки Dell только по запросу от специалиста этой службы.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. На правой панели щелкните **Отправить файл журнала**.

Результат

После того как файл будет отправлен, появятся  и сообщение **Файл успешно отправлен**.

Вопросы и ответы

1. Как проверить, установлено ли программное обеспечение SupportAssist в моей системе?

Чтобы убедиться, что приложение SupportAssist Agent установлено, выполните следующие действия.

- Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
- Найдите и откройте страницу **Приложения и возможности**.
- Проверьте, присутствует ли приложение **SupportAssist** в списке программ.

2. Как изменить контактную информацию и сведения о доставке?

Инструкции по изменению контактной информации и сведений о доставке см. в разделе [Обновление контактной информации и сведений о доставке](#).

3. Я случайно отменил уведомление о неисправности. Как и где получить уведомление еще раз, чтобы просмотреть сведения о неисправности?

При отмене уведомления оно отобразится снова через шесть часов или после перезагрузки системы.

4. Можно ли изменить контактную информацию и сведения о доставке во время создания запроса на поддержку?

Да, вы можете изменить контактную информацию и сведения о доставке во время создания запроса на поддержку.

5. Зачем указывать сведения о доставке для проблем, связанных с не подлежащими отправке компонентами?

Если в результате анализа первопричиной проблемы будет признана неисправность оборудования, адрес доставки используется, чтобы отправить вам заменяющий компонент. Если при создании профиля SupportAssist вы указали адрес доставки, то этот адрес автоматически извлекается, перед тем как вы отправите сведения о проблеме.

6. Какие языки поддерживает пользовательский интерфейс SupportAssist?

Пользовательский интерфейс SupportAssist поддерживает 25 языков. Поддерживаемые языки: арабский, китайский (упрощенное письмо), китайский (традиционное письмо), чешский, датский, нидерландский, английский, финский, французский, французский (Канада), немецкий, греческий, иврит, венгерский, итальянский, японский, корейский, норвежский, польский, португальский (Бразилия), португальский (иберийский), русский, испанский, шведский и турецкий. Инструкции по изменению языковых настроек см. в разделе [Изменение языка](#).

7. Требуется много времени, чтобы открыть SupportAssist. Что нужно сделать?

Если на открытие приложения SupportAssist требуется много времени, перезапустите службу SupportAssist, выполнив следующие действия:

- Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
- Найдите и откройте приложение **Services**.
- На правой панели нажмите **Dell SupportAssist**.
- На левой панели нажмите **Остановить**, а затем **Перезапустить**.

8. В моей системе проблема с оборудованием. Почему ее не обнаружило приложение SupportAssist?

Если проблем с оборудованием не обнаружено, проверьте, что в системе запущены службы SupportAssist Services, выполнив следующие действия:

- Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
- Найдите и откройте приложение **Services**.
- Убедитесь, что для следующих служб (Services) отображается состояние **Работает**:
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Диспетчер установки Dell SupportAssist

9. Когда я перевожу курсор мыши на поле «Сервисный код» или на номер модели системы, отображается сообщение «Неизвестная гарантия». Почему?

Сообщение **Неизвестная гарантия** отображается по следующим причинам:

- Приложение SupportAssist не подключено к Интернету.
- Если ваша система подключается к Интернету через прокси-сервер, проверьте настройку параметров прокси-сервера в SupportAssist. См. [Настройка параметров Интернета](#).

10. Я перешел с Windows 10 в режиме S на Windows 10 Pro. Следует ли повторно устанавливать приложение SupportAssist?

Нет, повторно устанавливать приложение SupportAssist не требуется. При переходе с Windows 10 в режиме S на Windows 10 Pro приложение SupportAssist для Windows 10 в режиме S автоматически удаляется и устанавливается обычная версия приложения SupportAssist. Все ваши данные, такие как обращения в службу поддержки, контактная информация и сведения о доставке сохраняются.

Для получения сведений об использовании обычной версии приложения SupportAssist, установленной в вашей системе, см. *Руководство пользователя SupportAssist для домашних ПК*, которое доступно на странице www.dell.com/serviceabilitytools.