

SupportAssist för hemdatorer

Användarhandbok för Windows 10 i S-läge

Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **CAUTION:** VIKTIGT anger antingen risk för skada på maskinvara eller förlust av data och förklarar hur du kan undvika problemet.

 **WARNING:** En WARNING visar på en potentiell risk för egendoms-, personskador eller dödsfall.

© 2019– 2020 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell, EMC och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör respektive ägare.

1 Inledning.....	5
Viktiga funktioner hos SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	5
Nya funktioner i denna version.....	5
SupportAssist-funktioner för Windows 10 i S-läge och Dells serviceplaner.....	5
Ytterligare resurser.....	6
2 Komma igång med SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	7
Minimisystemkrav.....	7
Ändra språkställning.....	8
Skapa en SupportAssist-profil.....	8
Skapa ett nytt Mitt konto hos Dell.....	9
Logga in med sociala medier-konto.....	9
Uppdatera kontakt- och leveransinformation.....	9
Använd en annan SupportAssist-profil.....	10
Systeminformation.....	10
Konfigurera internetinställningar.....	10
Schemalagda sökningar.....	11
Schemalägg genomsökningar av maskinvara.....	11
SupportAssist-meddelanden för Windows 10 i S-läge.....	11
Meddelanden i SupportAssist-fönstret för Windows 10 i S-läge.....	12
Meddelanden i Windows Action Center för Windows 10 i S-läge.....	12
Webbannonser på SupportAssist hemsida.....	12
Inaktivera SupportAssist-meddelanden.....	13
Avinstallera SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	13
3 Genomsöka systemets maskinvara.....	14
Genomsökning av specifik maskinvarukomponent.....	14
Kör en snabbsökning av maskinvara.....	15
Kör ett stresstest.....	15
Meddelanderutor för genomsökning av maskinvara.....	15
4 Skapa ett supportärende med SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	17
Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	17
Skapa manuella supportförfrågningar med SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	18
Sidan för probleminformation.....	18
Sida för problemsammanfattning.....	19
Sändbara delar.....	19
5 Felsökningsöversikt i SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	20
6 Historiköversikt i SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	21
7 Få support med SupportAssist för Windows 10 i S-läge.....	22
Skicka filer till Dells tekniska support.....	23

Skicka loggfiler till Dells tekniska support.....	23
8 Vanliga frågor och svar.....	24

Inledning

SupportAssist automatiserar supporten från Dell genom att proaktivt och prediktivt upptäcka maskin- och programvaruproblem på ditt system. SupportAssist automatiserar även processen för att kontakta Dells tekniska support. Beroende på din serviceplan hos Dell automatiserar SupportAssist även skapandet av supportförfråganden för maskinvaruproblem som upptäcks genom en sökning. Information om SupportAssist-funktionerna för olika serviceplaner finns i [SupportAssist-funktioner för Windows 10 i S-läge och Dells serviceplaner](#).

SupportAssist samlar in och skickar den nödvändiga systeminformationen på säkert vis till Dells tekniska support. Den insamlade informationen gör att Dell kan ge dig förbättrad, effektiv och snabbare support.

Det här dokumentet innehåller information om hur du använder SupportAssist på system som kör Windows 10 i S-läge. För information om hur du installerar och använder SupportAssist på system som kör en annan version av Windows-operativsystemet finns i *Användarhandboken för SupportAssist för hem-PC-datorer* på www.dell.com/serviceabilitytools.

Ämnen:

- [Viktiga funktioner hos SupportAssist för Windows 10 i S-läge](#)
- [Nya funktioner i denna version](#)
- [SupportAssist-funktioner för Windows 10 i S-läge och Dells serviceplaner](#)
- [Ytterligare resurser](#)

Viktiga funktioner hos SupportAssist för Windows 10 i S-läge

- Prediktiv och proaktiv problemdetektering och notifiering.
- Genomsök manuellt eller automatiskt systemets maskinvara för att identifiera problem.
- Möjlighet att skapa ett supportärende automatiskt om ett maskinvaruproblem detekteras i ditt system.
- Möjlighet att manuellt skapa en supportförfrågan för ett problem i systemet.
- Skicka manuellt filer till Dells tekniska support

 **OBS:** Vilka SupportAssist-funktioner som är tillgängliga för ett system varierar beroende på Dells serviceplan för systemet.

Nya funktioner i denna version

Säkerhets- och felkorrigeringar.

SupportAssist-funktioner för Windows 10 i S-läge och Dells serviceplaner

SupportAssist identifierar problem proaktivt och prediktivt, och meddelar dig om maskinvaruproblem som kan uppstå på ditt system. Beroende på din serviceplan hos Dell automatiserar och underlättar SupportAssist din kontakt med Dells tekniska support.

Följande tabell sammanfattar funktionerna i SupportAssist för system som kör Windows 10 i S-läge med en aktiv serviceplan i nivån Basic, Premium Support, ProSupport, ProSupport Plus, och Premium Support Plus:

Tabell 1. SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

SupportAssist-funktioner	Beskrivning	Dell serviceplaner				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
Schemalägg genomsökningar av maskinvara	Schemalägg hur ofta SupportAssist måste söka igenom systemet automatiskt för att upptäcka maskinvaruproblem.	✓	✓	✓	✓	✓
Egen utsändning av delar för upptäckta maskinvaruproblem	Om ett problem med garantidelar identifieras, uppmanas du att bekräfta din leveransadress för att skicka av reservdelen.	✗	✓	✓	✓	✓
Begär hjälp på plats för byte av en del du kan byta ut själv ¹	Be en servicetekniker att besöka dig på plats för att byta ut en del som du kan byta ut själv.	✗	✓	✓	✓	✓
Automatiskt skapad supportförfrågan	Om ett problem identifieras under en schemalagd genomsökning, skapas en supportförfrågan automatiskt, och en supporttekniker från Dells tekniska support kontaktar dig med en lösning.	✗	✓	✓	✓	✓
Skapa en supportförfrågan manuellt	Om du tror att det finns ett problem som inte upptäcks av SupportAssist kan du skapa en supportförfrågan manuellt.	✗	✓	✓	✓	✓
Prediktiv problemsökning och skapande av en supportförfrågan för att förebygga fel ²	Om en del har identifierats som ett möjligt problem skickas en avisering till dig. SupportAssist öppnar en supportförfrågan och en supporttekniker från Dells tekniska support kontaktar dig för att skicka en ersättningsdel.	✗	✗	✗	✓	✓
Ange föredragen kontakttid ³	Ange önskad kontakttid. En supporttekniker från Dells tekniska support kontaktar dig bara under de angivna tiderna.	✗	✓	✗	✗	✓

1 Hjälp på plats för byte av en del du kan byta ut själv är endast tillgängligt i vissa regioner.

2 Prediktiv analysfölsökning inbegriper hårddiskar, solid state-hårddiskar, batterier, värmeavgivare och bordsdatorfläktar.

3 Föredragen kontakttid kan anges av kunder i USA. eller Kanada.

Ytterligare resurser

- [Dell SupportAssist Community](#) innehåller information om funktionerna och egenskaperna hos SupportAssist, bloggar, vanliga frågor och andra tekniska dokument.

Komma igång med SupportAssist för Windows 10 i S-läge

SupportAssist är förinstallerat på ditt system. Du kan öppna SupportAssist genom att bläddra bland dina program. Följ anvisningarna i det här avsnittet för att skapa en SupportAssist-profil och konfigurera SupportAssist-inställningar.

Ämnen:

- [Minimisystemkrav](#)
- [Ändra språkinställning](#)
- [Skapa en SupportAssist-profil](#)
- [Uppdatera kontakt- och leveransinformation](#)
- [Använd en annan SupportAssist-profil](#)
- [Systeminformation](#)
- [Konfigurera internetinställningar](#)
- [Schemalagda sökningar](#)
- [SupportAssist-meddelanden för Windows 10 i S-läge](#)
- [Avinstallera SupportAssist för Windows 10 i S-läge](#)

Minimisystemkrav

I följande tabell visas de minimala systemkraven för att använda SupportAssist på system som kör Windows 10 i S-läge:

Tabell 2. Minimisystemkrav

Särskilda egenskaper	Krav
Programvara	Microsoft .NET Framework 4.5
Webbläsare	Microsoft Edge
Maskinvara	• Minne (RAM) – 2 GB • Ledigt utrymme på hårddisken – 1 GB
Nätverk	Internetanslutning
Portar	• 5700 – för att öppna SupportAssists användargränssnitt • 9012 – för att kommunicera med tjänsten Dell SupportAssist Systemet måste kunna anslutas till följande destinationer: • 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
Systeminställningar	Automatiska uppdateringar på sidan Windows Update och Microsoft Store måste aktiveras
Bildskärmsupplösning	1 200 x 720

Ändra språkställning

Om denna uppgift

SupportAssist är tillgängligt på 25 språk. Som standard är SupportAssist inställt på samma språk som operativsystemet. Du kan ändra språk utifrån dina önskemål.

Steg

1. I övre högra hörnet i SupportAssists användargränssnitt klickar du på ikonen för inställningar och sedan på **Välj språk**. Listan över språk visas.
2. Välj önskat språk.
3. Klicka på **Ja** för att starta om SupportAssist på det valda språket.

SupportAssist startas om på valt språk och en ✓ visas bredvid det valda språket.

Skapa en SupportAssist-profil

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Du kan skapa en SupportAssist-profil genom att använda Mitt konto hos Dell eller ditt sociala medier-konto. När du skapar en SupportAssist-profil kan du ta emot de automatiska supportfunktioner som finns tillgängliga beroende på din serviceplan.

Steg

1. I det övre högra hörnet av SupportAssists användargränssnitt klickar du på **Profil** och sedan på **Fullständig profil**.
 - Om du inte har godkänt SupportAssists regler och villkor, visas ett meddelande om att du har inte godkänt SupportAssists regler och villkor. Klicka på länken **Läs SupportAssists regler och villkor**, godkänn dessa regler och villkor, klicka på **Spara**, och försök sedan igen.
 - Om SupportAssist inte kan ansluta till internet visas ett relevant meddelande. Du kan klicka på felsökningslänkarna under felmeddelandet för att åtgärda problemet och prova igen.
2. På **Logga in**-sidan för Mitt konto hos Dell utför du ett av följande:
 - Om du redan har ett Mitt konto hos Dell anger du inloggningsuppgifterna till Mitt konto hos Dell och klickar sedan på **Logga in**.
 - Om du inte har ett Mitt konto hos Dell skapar du ett konto för att logga in. Anvisningar om hur ett konto skapas finns i [Skapa ett nytt Mitt konto hos Dell](#).
 - Logga in med ditt konto på sociala medier. Anvisningar om hur ditt sociala medier-konto används finns i [Logga in med sociala medier-konto](#).
3. På sidan **Kontakt- och leveransadress** anger du dina kontakt- och leveransuppgifter.
4. Välj önskat kontaktsätt och föredragen tid för kontakt.

 **OBS: Den önskade kontakttiden gäller bara för system med en aktiv Premium Support- eller Premium Support Plus-serviceplan i USA eller Canada.**
5. Om du vill lägga till en sekundär kontakt väljer du **Lägg till sekundär kontakt** och fyller i uppgifterna.
6. Om du inte vill att SupportAssist ska skapa en supportförfrågan automatiskt rensar du **Skapa supportförfrågan automatiskt**.

 **OBS: Funktionen för automatisk supportförfrågan finns bara tillgänglig och aktiverad på system med en aktiv ProSupport-, ProSupport Plus-, Premium Support- eller Premium Support Plus-serviceplan.**
7. Klicka på **Klar**.
 - Om leveransinformationen är felaktig visas ett meddelande om att uppdatera informationen. Klicka på **Uppdatera och slutför** för att uppdatera informationen.
 - Om leveransinformationen är korrekt visas förnamn och efternamn i det övre högra hörnet av SupportAssists användargränssnitt.

Skapa ett nytt Mitt konto hos Dell

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Steg

1. I **Skapa ett konto**-delen av **Logga in**-sidan för Mitt konto hos Dell skriver du in förnamn, efternamn, e-postadress och lösenord i respektive fält.



OBS: Lösenordet ska innehålla åtta till 20 tecken och ska innehålla 1 stor bokstav, 1 liten bokstav och 1 siffra.

2. Skriv in lösenordet igen.
3. Klicka på **Skapa konto**.
Ett nytt Mitt konto hos Dell skapas och du loggas in till SupportAssist.

Logga in med sociala medier-konto

Förutsättningar

- Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.
- Du måste ha ett giltigt konto på någon av följande plattformar för sociala medier:
 - Google plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

Steg

1. På **Logga in**-sidan till Mitt konto hos Dell klickar du på ikonen för rätt socialt medium.
2. På motsvarande inloggningssida för ditt sociala medium anger du användarnamn eller e-postadress och lösenord i respektive fält.
3. Klicka på **Logga in**.
Ett nytt Mitt konto hos Dell skapas med de referenser som du angav för att logga in på ditt konto i sociala medier.

Uppdatera kontakt- och leveransinformation

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

När du har skapat en SupportAssist-profil ska du uppdatera kontakt- och leveransinformationen.

Steg

1. I det övre högra hörnet i SupportAssists användargränssnitt klickar du på **användarnamn** och sedan på **Profildetaljer**. Sidan **Kontakt- och leveransadress** visas.
2. Uppdatera den information som krävs och klicka på **Klar**.
 - Om leveransinformationen är felaktig visas ett meddelande om att uppdatera informationen. Klicka på **Uppdatera och slutför** för att uppdatera informationen.
 - Om leveransinformationen är korrekt öppnas **Hemsidan**.

Använd en annan SupportAssist-profil

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Inaktivera din aktuella profil och logga in i SupportAssist med en annan profil. När du loggar in genom att använda en annan profil kan du inte komma åt den tidigare profilens kontakt- och leveransadresser.

Steg

1. I det övre högra hörnet av SupportAssist-användargränssnittet klickar du på **användarnamn** och sedan på **Använd en annan profil**.
2. Klicka på **Fortsätt**.

 **OBS:** När du klickar på **Fortsätt** inaktiverar SupportAssist den aktuella profilen och tar bort åtkomst till den sparade kontakt- och leveransinformationen.

Hemsidan visas och länken för att skapa en profil visas i menyraden i SupportAssist-användargränssnittet. Anvisningar om hur en profil skapas finns i [Skapa SupportAssist-profil](#).

Systeminformation

När du pekar på systemets modellnummer eller Service Tag i SupportAssist-fönstret, visas en bild av systemet och information om det. Följande tabell beskriver systeminformationen som visas:

Tabell 3. Systeminformation

Fält	Beskrivning
Systemmodell	Systemmodell. Till exempel, Latitude E7440
Typ av serviceplan	Typ av serviceplan hos Dell och dess utgångsdatum.  OBS: När din serviceplan förfaller visas serviceplanens typ och utgångsdatum i rött.
Service Tag-nummer	Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
Express Service-kod	Siffersekvensen som kan användas under automatisk telefonhjälp. Till exempel 987-674-723-2.
Minne	RAM-minnet som är installerat för systemet. Till exempel 16 GB.
Processor	Vilken typ av processor som är installerad i systemet. Till exempel Intel Core i5 6200U.
Operativsystem	Operativsystemet som är installerat i systemet. Till exempel, Microsoft Windows 10 Pro.

Konfigurera internetinställningar

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Välj hur SupportAssist ska kunna ansluta till internet. Systemet måste kopplas till en aktiv internetanslutning för att uppleva SupportAssists automatiska supportfunktioner.

Steg

1. I det övre högra hörnet av SupportAssist användargränssnitt klickar du på ikonen för inställningar, sedan på **Inställningar** och till sist på **Internet**.
2. Om du vill att SupportAssist ska ansluta direkt till internet väljer du **Anslut direkt**.
3. Om du vill att SupportAssist ska ansluta till internet via ett proxy-nätverk:
 - a) Välj **Anslut via proxy**.
Fälten för proxyinställningar visas.
 - b) Ange adress, portnummer, användarnamn och lösenord.
 **OBS:** Du kan ange högst fem siffror för portnumret.
4. Klicka på **Spara**.
Hemsidan visas.

Schemalagda sökningar

Som standard genomsöker SupportAssist systemet en gång i månaden för att upptäcka maskinvaruproblem. Du kan konfigurera SupportAssist för att genomföra sökningarna en gång i veckan, om det behövs.

 **OBS:** SupportAssist genomför en schemalagd genomsökning endast när systemet är ansluten till ett eluttag och inte används under starten av den schemalagda genomsökningen.

 **OBS:** SupportAssist genomför inte sökningen om ett meddelande om ett maskinvaruproblem redan visas.

SupportAssist frågar innan genomsökningen genomförs. Om du inte vill att SupportAssist ska köra genomsökningen ska du klicka på **Kör senare** för att skjuta upp genomsökningen. När du skjuter upp sökningen utför SupportAssist sökningen efter 24 timmar. Du kan endast skjuta upp schemalaggningen tre gånger. När du skjuter upp den schemalagda genomsökningen tredje gången utför SupportAssist automatisk genomsökningen vid nästa schemalagda tillfälle.

Schemalägg genomsökningar av maskinvara

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Välj tid, frekvens och dag när du vill att SupportAssist ska söka efter maskinvaruproblem.

Steg

1. I det övre högra hörnet i SupportAssist-fönstret klickar du på ikonen inställningar, klickar på **Inställningar** och sedan på **Schemalägg genomsökning**.
2. Aktivera automatisk genomsökning av systemet.
3. Välj tid, frekvens och dag när du vill köra genomsökningen.
Datum för nästa schemalagda sökning visas.
4. Klicka på **Spara**.
Hemsidan visas.

SupportAssist-meddelanden för Windows 10 i S-läge

Som standard visar SupportAssist meddelanden om maskinvaruproblem, öppna supportärenden och garantistatus.

Meddelanden i SupportAssist-fönstret för Windows 10 i S-läge

Följande tabell visar en sammanfattning av de meddelanden som visas när du öppnar SupportAssist-fönstret.

Tabell 4. Meddelanden i SupportAssist fönstret

När meddelandet visas	Åtgärd
En SupportAssist profil har inte skapats	- Klicka på Fullständig profil för att skapa en SupportAssist-profil. Anvisningar om hur en profil skapas finns i Skapa en SupportAssist-profil. - Klicka på Påminn mig senare om du vill se meddelandet när du öppnar SupportAssist-fönstret igen efter 24 timmar. - Klicka på Påminn mig aldrig om du inte vill att SupportAssist ska visa meddelandet igen.
Dells tekniska support arbetar för närvarande på en supportförfrågan som skapas för ett problem som upptäcks på ditt system	- Klicka på Ok, uppfattat för att dölja meddelandet tillfälligt. SupportAssist visar meddelandet igen efter 24 timmar. - Klicka på Påminn mig aldrig om du inte vill att SupportAssist ska visa meddelandet igen.
När ett maskinvarufel upptäcks	Klicka på Åtgärda nu för att visa detaljer om problemet och skapa en supportförfrågan.
Systemets serviceplan kommer att eller har upphört att gälla	- Klicka på Förnya för att förnya systemets serviceplan - Klicka på Påminn mig senare om du vill visa meddelandet på nytt när du öppnar fönstret SupportAssist efter 24 timmar. - Klicka på Påminn mig aldrig om du inte vill att SupportAssist ska visa meddelandet igen.
Du har förnyat ditt systems serviceplan	Klicka på OK om du vill dölja meddelandet.

Meddelanden i Windows Action Center för Windows 10 i S-läge

Följande tabell sammanfattar de olika typerna av meddelanden som visas i Windows Action Center.

Tabell 5. Meddelanden i Windows Action Center

När meddelandet visas	Åtgärd
En supportförfrågan måste skapas för ett maskinvaruproblem som upptäcktes under en automatisk sökning	Klicka på meddelandet för att se problemets detaljsida. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge .
En supportförfrågan skapas automatiskt för ett maskinvaruproblem som upptäckts under en automatisk sökning	Ingen åtgärd nödvändig.
SupportAssist backend-komponent är installerad och SupportAssist är klart för användning	Om du har stängt SupportAssist-fönstret när backendkomponenten har installerats ska du klicka på meddelandet för att öppna SupportAssist.
Systemets serviceplan kommer att eller har upphört att gälla	Klicka på meddelandet för att öppna SupportAssist. En länk för att förnya serviceplanen visas i SupportAssists användargränssnitt.

Webbannonser på SupportAssist hemsida

När serviceplanen för ditt system är på väg att löpa ut eller har upphört att gälla:

- Ett meddelande visas i fönstret SupportAssist.
- Ett meddelande visas i Windows Action Center.
- En webbannons visas på SupportAssist hemsida.

Du kan förnya eller uppgradera din serviceplan genom att använda länkarna i meddelandet eller webbannonsen. Information om meddelanden som visas i fönstret SupportAssist finns i [Meddelanden i SupportAssist-fönstret för Windows 10 i S-läge](#). Information om meddelanden som visas i Windows Action Center finns i [Meddelanden i Windows Action Center för Windows 10 i S-läge](#).

Följande tabell beskriver webbannonser som visas på hemsidan:

Tabell 6. Webbannonser på SupportAssist hemsida

När webbannons visas	Åtgärd
0 till 60 dagar innan serviceplanen upphör att gälla	Klicka på Förnya för att förnya serviceplanen över nätet.
Serviceplanen har upphört att gälla inom den förnybara perioden	Klicka på Förnya för att förnya serviceplanen över nätet.
Serviceplanen har upphört att gälla men inte inom den förnybara perioden	Klicka på Kontakta Dell för att förlänga eller uppgradera serviceplanen.

 **OBS:** Förnyelse på webben är endast tillgängligt för system i USA.

Inaktivera SupportAssist-meddelanden

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Inaktivera SupportAssist-meddelanden på ditt system. SupportAssist visar dock meddelanden om maskinvaruproblem som upptäcks under en sökning, även om du inaktiverar meddelanden.

Steg

1. I det övre högra hörnet i SupportAssist-fönstret klickar du på ikonen inställningar, klickar på **Inställningar** och klickar därefter på **Meddelanden**.
2. Bocka ur rutan **Jag vill få meddelanden om maskinvaruproblem, supportförfrågningar och andra varningar för min PC** och klicka på **Spara**.
Hemsidan visas.

Avinstallera SupportAssist för Windows 10 i S-läge

Förutsättningar

- SupportAssist-fönstret får inte vara öppet på systemet.
- Det ska inte finnas några väntande SupportAssist-meddelanden i Windows Action Center.

Steg

1. Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
2. Sök och öppna sidan **Program och funktioner**.
3. Klicka på **SupportAssist**, klicka på **Avinstallera** och klicka sedan på **Avinstallera** igen.

Resultat

SupportAssist har avinstallerats.

 **OBS:** Om flera användare har installerat SupportAssist på samma system måste alla användare avinstallera SupportAssist för att både användargränssnittet och backendkomponenten ska avinstalleras.

Genomsöka systemets maskinvara

Genom att köra en genomsökning av din maskinvara kan du upptäcka om ditt system har maskinvaruproblem. Som standard genomsöker SupportAssist systemet en gång i månaden för att upptäcka maskinvaruproblem. Du kan också utföra följande manuellt för att identifiera problem med maskinvaran:

- Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent
- Kör en snabb genomsökning av maskinvara
- Kör ett stresstest

i OBS: Om SupportAssist minimeras och ett problem identifieras vid en genomsökning, visas ett meddelande i rutan **Genomsök maskinvara**. Meddelandet står kvar i rutan i upp till sju dagar. Om du inte skapar en supportförfrågan för problemet inom sju dagar tas meddelandet bort automatiskt.

För vissa maskinvaruproblem visas problemrubriken ovanför rutorna, och ett meddelande visas på rutan **Genomsök maskinvara**. Meddelandet som visas i rutan beror på hur allvarligt problemet är. Mer information om vilken typ av meddelanden som visas på rutan finns i [Meddelanderutor för genomsökning av maskinvara](#).

Ämnen:

- [Genomsökning av specifik maskinvarukomponent](#)
- [Kör en snabbsökning av maskinvara](#)
- [Kör ett stresstest](#)
- [Meddelanderutor för genomsökning av maskinvara](#)

Genomsökning av specifik maskinvarukomponent

Om denna uppgift

Sök igenom en specifik maskinvarukomponent som är installerad i systemet. Stegen för att köra en genomsökning kan variera beroende på vilken maskinvarukomponent du väljer.

Följande steg gäller för genomsökning av hårddisken.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Klicka på **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**.
Listan över maskinvarukomponenter som finns tillgängliga på systemet visas.
i OBS: Du kan klicka på **Uppdatera systemets maskinvarulista** för att uppdatera den lista över maskinvarukomponenter som visas.
3. Under **Lagringenheter**, klickar du på **Hårddisk**.
4. Välj typ av test och klicka på **Kör Test**.

Resultat

- Om inga problem identifieras visas statusen **Inga problem hittades** och en ✓ visas.
- Om det upptäcks ett problem som inte kräver att supportförfrågan skapas kommer statusen **Misslyckades** och ikonen  att visas.
- Om ett problem identifieras som kräver att du måste skapa en supportförfrågan, visas sidan för probleminformation. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge](#).

Kör en snabbsökning av maskinvara

Om denna uppgift

Kör en snabbsökning av systemet för att upptäcka problem med maskinvarukomponenter, till exempel hårddisk, processor, minnesmodul osv.

 **OBS:** Om du inte har administratörsrättigheter på systemet kan du inte skapa en supportförfrågan för problem som har upptäckts under genomsökningen. För att skapa en supportförfrågan måste du logga in på systemet som en administratör. Anvisningar om hur du känner igen typen av användarkonto finns i operativsystemets dokumentation på Microsoft.com/support.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I rutan **Genomsök maskinvara** klickar du på **Kör nu**.

Resultat

- Om inga problem upptäcks visas det ett lämpligt meddelande på rutan.
- Om ett problem identifieras som kräver att du måste skapa en supportförfrågan, visas sidan för probleminformation. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge](#).
- Om ett problem upptäcks, och det inte krävs att du skapar ett supportärende för det, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara**.

Kör ett stresstest

Om denna uppgift

Stresstestet hjälper dig att upptäcka problem i komponenter såsom moderkortet, optiska enheter, kamera, komponenter som söktes under en snabbsökning och så vidare.

 **CAUTION:** Under ett stresstest kan du se blinkar på skärmen och kanske inte kan använda ditt system.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Klicka på **Jag vill söka hela min PC**.
3. Klicka på **Starta**.
Ett meddelande visas där du ombeds spara dina filer och stänga alla program.
4. När du har sparat dina filer och stängt alla program, klickar du på **OK** för att köra testet.
Under testet visas namnet på den pågående uppgiften ovanför rutorna och sökningens förloppsindikator visas på rutan **Sök igenom maskinvara**.

Resultat

- Om inga problem upptäcks visas det ett lämpligt meddelande på rutan.
- Om ett problem identifieras som kräver att du måste skapa en supportförfrågan, visas sidan för probleminformation. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge](#).
- Om ett problem upptäcks, och det inte krävs att du skapar ett supportärende för det, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara**.

Meddelanderutor för genomsökning av maskinvara

I följande tabell beskrivs de olika statusmeddelanden som visas i rutan **Genomsök maskinvara** för problem som identifieras vid en snabb genomsökning eller ett stresstest på systemet.

Tabell 7. Meddelanderutor för genomsökning av maskinvara

Statusikon	Systemikon	Status	Beskrivning
Ingen ikon visas.		Normal	Inga maskinvaruproblem har identifierats.
		Varning	Ett maskinvaruproblem har identifierats i någon komponent, förutom systemminnet eller hårddiskarna.
		Kritiskt	Ett maskinvaruproblem har identifierats i systemminnet eller hårddiskarna.

Skapa ett supportärende med SupportAssist för Windows 10 i S-läge

SupportAssist övervakar proaktivt systemets maskinvaruproblem. Om ett problem identifieras i ditt system gör SupportAssist att du kan skapa en supportförfrågan hos Dells tekniska support. Beroende på vilken serviceplan ditt system har, kan SupportAssist också automatiskt skapa en supportförfrågan för problemet.

i **OBS:** Funktionen att skapa supportförfrågan automatiskt finns inte tillgänglig för system med utgången garanti.

Ämnen:

- Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge
- Skapa manuella supportförfrågningar med SupportAssist för Windows 10 i S-läge
- Sidan för probleminformation
- Sida för problemsammanfattning
- Sändbara delar

Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge

Steg

1. Välj någon av följande åtgärder:

- Öppna SupportAssist och klicka på **Åtgärda nu** i meddelandet som visas i SupportAssist-fönstret.
- Klicka på meddelandet **Upptäckt maskinvaruproblem** i Windows Action Center.

Sidan för probleminformation öppnas.

i **OBS:** För XPS-, Inspiron- och Alienware-system i vissa regioner med utgången serviceplan visas en länk för inköp av maskinvarukomponenten.

2. Klicka på **Next** (nästa).

- Om du inte har godkänt SupportAssists regler och villkor, visas ett meddelande om att du har inte godkänt SupportAssists regler och villkor. Klicka på länken **Läs SupportAssists regler och villkor**, godkänn dessa regler och villkor, klicka på **Spara**, och försök sedan igen.
- Om SupportAssist inte kan ansluta till internet visas ett relevant meddelande. Kontrollera din internetanslutning och försök igen.
- Om du inte har administratörsbehörighet på systemet, och en SupportAssist-profil inte skapas, visas det ett lämpligt meddelande. Du måste logga in i systemet som administratör, skapa en profil och sedan försöka igen.
- Om du inte har administrativ behörighet på systemet och inte har skapat en SupportAssist-profil visas sidan **Logga in** för Mitt konto hos Dell. Fortsätt genom att skapa en SupportAssist-profil och klicka på **Slutför**.
- Om du redan har skapat en SupportAssist-profil visas kontakt- och leveransinformationen. Om du vill uppdatera kontakt- och leveransinformationen klickar du på **Ändra**, utför de nödvändiga uppdateringarna, och klickar sedan på **Slutför**.

i **OBS:** Om du inte har administratörsbehörighet på systemet kan du inte redigera kontakt- och leveransinformationen.

3. På sidan för problemsammanfattning klickar du på **Klar**.

i **OBS:** Du kan visa detaljer och spåra supportförfrågans status från Historik-sidan.

Hemsidan visas.

i **OBS:** När en supportförfrågan skapas visas ett meddelande med information om supportförfrågan på SupportAssist-fönstret varje gång du öppnar SupportAssist. Om du inte vill se meddelandet igen klickar du på Påminn aldrig.

Skapa manuella supportförfrågningar med SupportAssist för Windows 10 i S-läge

Om denna uppgift

Beroende på vilken serviceplan som gäller för ditt system kan du manuellt skapa en supportförfrågan för problem som inte kan identifieras av SupportAssist. För information om SupportAssist för olika planer, se [SupportAssist-funktioner för Windows 10 i S-läge och Dells serviceplaner](#).

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
2. Klicka på **Öppna en supportförfrågan**.
 - Sidan för supportförfrågan visas.
 - Om ett meddelande för ett maskinvaruproblem redan visas på hemsidan visas sidan för probleminformation. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i [Skapa ett supportärende för problem som detekteras av SupportAssist för Windows 10 i S-läge](#).
 - Om du inte har administratörsbehörighet på systemet, och en SupportAssist-profil inte skapas, visas det ett lämpligt meddelande. Du måste logga in i systemet som administratör, skapa en profil och sedan försöka igen.
3. Om sidan för supportförfrågningar visas:
 - a. I urvalslistan **Välj en kategori** väljer du en lämplig problemkategori.
 - b. Skriv in beskrivningen av problemet.
 - c. Klicka på **Next** (nästa).
 - Om du inte har godkänt SupportAssists regler och villkor, visas ett meddelande om att du har inte godkänt SupportAssists regler och villkor. Klicka på länken **Läs SupportAssists regler och villkor**, godkänn dessa regler och villkor, klicka på **Spara**, och försök sedan igen.
 - Om SupportAssist inte kan ansluta till internet visas ett relevant meddelande. Kontrollera din internetanslutning och försök igen.
 - Om du inte har skapat en SupportAssist-profil visas **Logga in**-sidan för Mitt konto hos Dell. Fortsätt genom att skapa en SupportAssist-profil och klicka på **Slutför**.
 - Om du redan har skapat en SupportAssist-profil visas kontakt- och leveransinformationen. Om du vill uppdatera kontakt- och leveransinformationen klickar du på **Ändra**, utför de nödvändiga uppdateringarna, och klickar sedan på **Slutför**.
4. På sidan för problemsammanfattning klickar du på **Klar**.

i **OBS:** Du kan visa detaljer och spåra supportförfrågans status från Historik-sidan.

Hemsidan visas.

i **OBS:** När en supportförfrågan skapas visas ett meddelande med information om supportförfrågan på SupportAssist-fönstret varje gång du öppnar SupportAssist. Om du inte vill se meddelandet igen klickar du på Påminn aldrig.

Sidan för probleminformation

Följande tabell beskriver informationen som visas på sidan för probleminformation.

Tabell 8. Sidan för probleminformation

Information	Beskrivning
Service Tag-nummer	Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
Garanti	Serviceplanen och dess utgångsdatum.
Problem	Information om problemet som supportförfrågan har skapats för.

Information	Beskrivning
Lösning	Den rekommenderade lösningen.
Jag vill ha support på plats  OBS: Det här alternativet är endast tillgängligt i vissa regioner och visas endast för system med en aktiv Premium Support-, Premium Support Plus-, ProSupport- eller ProSupport Plus-serviceplan.	Markera den här kryssrutan om du vill att en av Dells tekniker ska komma till din arbetsplats för att ersätta komponenten.

Sida för problemsammanfattning

Följande tabell beskriver den information som visas på sidan för problemsammanfattning.

Tabell 9. Sida för problemsammanfattning

Information	Beskrivning
Service Tag-nummer	Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
Garanti	Serviceplanen och dess utgångsdatum.
Problem	Information om problemet som supportförfrågan har skapats för.
Supportförfrågan nr	Supportärendenumret för problemet.

Sändbara delar

När SupportAssist upptäcker ett problem med systemet, kan en ersättningsdel skickas automatiskt till dig beroende på vilken serviceplan ditt system har hos Dell.

Följande delar kan skickas ut automatiskt:

- Hårddisk
- Minnesmodulen
- Optisk läsare
- Tangentbord
- Mus
- Batteriet
- Bildskärmskort

Felsökningsöversikt i SupportAssist för Windows 10 i S-läge

Sidan **Felsökning** innehåller länkar för att söka igenom en viss maskinvarukomponent eller hela systemet med avseende på maskinvaruproblem. Här finns även länkar till videohandledningar för felsökning av problem i operativsystem, maskinvara, programvara och internetanslutning.

 **OBS:** Om ett maskinvaruproblem upptäcks eller om ett supportärende skapas för ett maskinvaruproblem, inaktiveras länkarna för genomsökning av ditt systems maskinvara.

Historiköversikt i SupportAssist för Windows 10 i S-läge

På **Historik**-sidan visas information om de SupportAssist-aktiviteter och händelser som utförts under de senaste 90 dagarna i kronologisk ordning. Aktiviteterna som listas inbegriper meddelanden som visas, maskinvarugenomsökningar som utförts och supportförfrågningar som skapats med SupportAssist.

Som standard visas information om de händelser som utförts under innevarande vecka. Du kan visa information om en viss dag eller en hel månad. Du kan också visa historiken för en viss typ av händelse genom att välja den önskade händelsetypen i listan **Välj historikvy**.

Få support med SupportAssist för Windows 10 i S-läge

På sidan **Få support** finns en lista med tillgängliga hjälp- och supportalternativ för ditt system. Alternativen varierar beroende på serviceplanen för ditt system och din region. Se [SupportAssist-funktioner för Windows 10 i S-läge](#) och [Dells serviceplaner](#).

i **OBS:** För att komma åt tillgängliga hjälp- och supportalternativ måste ditt system ha en aktiv Internet-anslutning. Om internetanslutning saknas kan du endast se kontaktuppgifterna för Dells tekniska support i din region.

I följande tabell beskrivs hjälp- och supportfunktionerna som visas på **Få support**-sidan:

Tabell 10. Få support-sidan

Funktionen	Beskrivning
Hitta en inlämningstjänst	Hitta den närmaste Dell-auktoriserade inlämningstjänsten utifrån postnummer, stad eller stat.
Ring oss	Beroende på din region kan du kontakta Dells tekniska support med de kontaktnummer som visas.
Anslut med sociala medier	Kontakta Dells tekniska support via sociala medier som t. ex. WeChat, WhatsApp, Facebook Messenger eller Line beroende på region.
Skicka filer till teknisk support	Skicka filer till Dells tekniska support och beskriv problem på ditt system eller skicka de filer som begärs av en medarbetare på teknisk support. i OBS: Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB. Information om hur du skickar filer till Dells tekniska support finns i Skicka filer till Dells tekniska support . Information om hur du skickar en systemaktivitetslogg till Dells tekniska support finns i Skicka loggfiler till Dells tekniska support .
Öppna en supportförfrågan	Skapa en supportförfrågan manuellt för ett maskin- eller programvaruproblem. Anvisningar om hur en supportförfrågan skapas finns i Skapa manuella supportförfrågningar med SupportAssist för Windows 10 i S-läge .
Ägarhandbok	Läs och hämta handböcker som är tillgängliga för ditt system.
Garantiinformation	Visa garantiinformation för ditt system.
Onlineverktyg och info	Du kan komma åt verktyg, mer information och resurser till ditt system.
Servicekontrakt	Du kan få åtkomst till Dells serviceplanwebbplats för din region.
Communityns supportforum	Kom åt ämnen som diskuteras i SupportAssist-forumet.
Reparationsservice för maskinvara	Kontakta en serviceexpert för maskinvarureparation vid behov.

Ämnen:

- [Skicka filer till Dells tekniska support](#)
- [Skicka loggfiler till Dells tekniska support](#)

Skicka filer till Dells tekniska support

Om denna uppgift

Skicka filer som beskriver problemet på ditt system, eller en särskild fil som efterfrågas av supportteknikern. Formatet för de filer som du kan skicka är enligt följande:

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

 **OBS:** Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB.

 **OBS:** Du kan bara skicka tre filer under en dag. Om du har flera filer kan du komprimera filerna till .zip-format och skicka .zip-filen.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
2. I den högra rutan klickar du på **Ladda upp filer**.
3. I popup-fönstret klickar du på **Bläddra**, väljer önskad fil och klickar sedan på **Överför**.

Resultat

När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Skicka loggfiler till Dells tekniska support

Om denna uppgift

Skicka endast loggfilerna för systemaktivitet till Dells tekniska support om Dells tekniska supportmedarbetare begär det.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
2. I den högra rutan klickar du på **Ladda upp loggfilen**.

Resultat

När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Vanliga frågor och svar

1. Hur kan jag kontrollera om SupportAssist har installerats på min dator?

Bekräfta att SupportAssist har installerats genom att utföra följande steg:

- Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- Sök och öppna sidan **Program och funktioner**.
- Kontrollera att **SupportAssist** finns med i programlistan.

2. Hur kan jag ändra min kontakt- och leveransinformation?

Anvisningar om hur din kontakt- och leveransinformation uppdateras finns i [Uppdatera kontakt- och leveransinformation](#).

3. Jag råkade avbryta ett meddelande om ett fel. Hur och var får jag tag på meddelandet igen om jag vill se information om felet?

Om du avbryter ett meddelande kommer det att visas igen efter sex timmar, eller om du startar om datorn.

4. Kan jag ändra kontakt- och leveransinformationen medan jag skapar en supportförfrågan?

Ja, du kan ändra kontakt- och leveransinformationen medan du skapar en supportförfrågan.

5. Varför ska jag ange min leveransinformation för problem med en icke sändbar del?

Om vi efter analysen identifierar ett maskinvarufel som orsaken till problemet kommer leveransadress att användas för att skicka en ersättningsdel till dig. Om du har angett en leveransadress vid registreringen av SupportAssist-profil hämtas din leveransadress automatiskt innan du skickar in ett problem.

6. Vilka språk stödjer gränssnittet till SupportAssist?

Gränssnittet i SupportAssist stödjer 25 språk. De språk som stöds är arabiska, kinesiska (förenklad), kinesiska (traditionell), tjeckiska, danska, holländska, engelska, finska, franska, franska (kanadensisk), tyska, grekiska, hebreiska, ungerska, italienska, japanska, koreanska, norska, polska, portugisiska (brasiliansk), portugisiska (iberisk), ryska, spanska, svenska och turkiska. Anvisningar om hur din språkinställning ändras finns i [Ändra språkinställning](#).

7. Det tar lång tid att öppna SupportAssist. Vad ska jag göra?

Om det tar lång tid att öppna SupportAssist, starta SupportAssist genom att utföra följande steg:

- Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- Sök och öppna programmet **Tjänster**.
- I den högra rutan klickar du på **Dell SupportAssist**.
- I den vänstra rutan klickar du på **Stoppa** och klickar sedan på **Starta om**.

8. Jag har problem med maskinvaran i mitt system. Varför har inte SupportAssist identifierat det?

Om inget maskinvaruproblem identifieras, bör du kontrollera att systemet kör SupportAssist-tjänsterna genom att utföra följande steg:

- Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- Sök och öppna programmet **Tjänster**.
- Kontrollera om **Körs** visas för följande tjänster:
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Installationsguide till Dell SupportAssist**

9. När jag håller markören över servicenumret eller systemets modellnummer visas Okänd garanti. Varför?

Okänd garanti visas av följande skäl:

- SupportAssist är inte anslutet till internet.

- Om systemet ansluter till internet via en proxyserver bör du kontrollera att du har konfigurerat proxyinställningarna i SupportAssist. Se [Konfigurera internetinställningar](#).

10. Jag har bytt från Windows 10 i S-läge till Windows 10 Pro ska jag installera SupportAssist igen?

Nej, du behöver inte installera SupportAssist igen. När du byter från Windows 10 i S-läge till Windows 10 Pro, avinstalleras SupportAssist för Windows 10 i S-läge automatiskt och den vanliga versionen av SupportAssist installeras. All din information såsom supportförfrågningar, kontakt- och leveransadress samt inställningar sparas också.

Information om hur du använder den vanliga versionen av SupportAssist som har installerats på ditt system finns i *Användarhandboken för SupportAssist för hem-PC-datorer* på www.dell.com/serviceabilitytools.