

SupportAssist for Home PCs

Windows 10 (S 模式) 的用户指南

注意、小心和警告

 **注:** “注意”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告:** “警告”表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

章 1: 简介	5
Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 的主要功能.....	5
此版本的新功能.....	5
适用于 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 功能和戴尔服务计划.....	5
额外资源.....	6
章 2: Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 入门指南	7
最低系统要求.....	7
更改语言设置.....	8
创建 SupportAssist 配置文件.....	8
创建新的 Dell My Account.....	8
使用社交网站帐户登录.....	9
更新联系人信息和发货信息.....	9
使用不同的 SupportAssist 配置文件.....	9
系统详细信息.....	10
配置互联网设置.....	10
计划扫描.....	10
计划硬件扫描.....	11
Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 通知.....	11
Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 窗口的通知.....	11
Windows 10 (S 模式) 上 Windows 操作中心的通知.....	12
SupportAssist 主页横幅.....	12
禁用 SupportAssist 通知.....	12
在 Windows 10 (S 模式) 上卸载 SupportAssist.....	13
章 3: 扫描系统硬件	14
扫描特定硬件组件.....	14
运行快速硬件扫描.....	14
运行压力测试.....	15
“扫描硬件”磁贴通知.....	15
章 4: 使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 创建支持请求	16
为 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求.....	16
使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手动创建支持请求.....	17
问题详细信息页面.....	17
问题摘要页面.....	18
可派送部件.....	18
章 5: Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 中的故障处理概览	19
章 6: Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 中的历史记录概览	20
章 7: Windows 10 (S 模式) 上使用 SupportAssist 获得支持	21

发送文件至戴尔技术支持人员.....	21
发送日志文件至戴尔技术支持人员.....	22
章 8: 常见问题.....	23

简介

SupportAssist 通过主动预测发现您系统上的硬件问题，自动为您提供戴尔支持。SupportAssist 还会自动发起戴尔技术支持流程。根据您的戴尔服务计划，SupportAssist 还会为检测到的硬件问题自动创建支持请求。有关不同服务计划的 SupportAssist 功能的信息，请参阅[适用于 Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 功能与戴尔服务计划](#)。

SupportAssist 可安全地收集所需的系统信息并发送至戴尔技术支持。所收集的信息可让 Dell 为您提供增强的、高效的、加速的支持体验。

本文档提供有关在运行 Windows 10 (S 模式) 的系统上使用 SupportAssist 的信息。有关在运行不同版本的 Windows 操作系统的系统上安装和使用 SupportAssist 的信息，请参阅 *SupportAssist for Home PCs User Guide (SupportAssist for Home PCs 用户指南)*，网址：<https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

主题：

- [Windows 10 \(S 模式\) 上 SupportAssist 的主要功能](#)
- [此版本的新功能](#)
- [适用于 Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 功能和戴尔服务计划](#)
- [额外资源](#)

Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 的主要功能

- 主动检测和预测问题，并进行通知。
- 手动或自动扫描系统硬件以识别问题。
- 为系统中检测到的硬件问题自动创建支持请求。
- 为系统中的问题手动创建支持请求。
- 手动发送文件至戴尔技术支持。

注：系统提供的 SupportAssist 功能根据系统的戴尔服务计划的不同而不同。

此版本的新功能

安全性和错误修复。

适用于 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 功能和戴尔服务计划

SupportAssist 能够主动检测和预测在您的系统上可能发生的硬件问题并通知您。根据戴尔服务计划，SupportAssist 会自动帮助您与戴尔技术支持联系。

下表总结了运行 Windows 10 (S 模式) 并且具有有效 Basic、Premium Support、ProSupport、ProSupport Plus 和 Premium Support Plus 服务计划的系统的 SupportAssist 功能：

表. 1: SupportAssist 功能与戴尔服务计划

SupportAssist 功能	说明	戴尔服务计划				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
计划硬件扫描	计划 SupportAssist 必须自动扫描您的系统以检测硬件问题的频率。	✓	✓	✓	✓	✓

表 1: SupportAssist 功能与戴尔服务计划 (续)

SupportAssist 功能	说明	戴尔服务计划				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
为检测到的硬件问题自派送部件	如果针对保修期内的部件检测到问题，系统会提示您确认您的发运地址以派送更换部件。	✗	✓	✓	✓	✓
请求现场帮助以更换可自行更换部件 ¹	请求服务技术人员上门更换可自行更换的部件。	✗	✓	✓	✓	✓
自动化的支持请求创建	如果在自动扫描过程中检测到问题，则会自动创建支持请求，并且戴尔技术支持工程师会与您联系以制定解决方案。	✗	✓	✓	✓	✓
手动创建支持请求	如果您认为存在 SupportAssist 无法检测到的问题，则可以手动创建支持请求。	✗	✓	✓	✓	✓
检测预测性问题并创建支持请求以防发生故障 ²	如果识别出某个部件可能会发生故障，将会向您发送提醒。SupportAssist 会打开支持请求，并且戴尔技术支持工程师会与您联系以发运更换部件。	✗	✗	✗	✓	✓
指定偏好的联系时间 ³	选择首选联系时间。戴尔技术支持工程师仅会在指定时间内与您联系。	✗	✓	✗	✗	✓

1 更换可自行更换部件的现场帮助仅在特定地区中提供。

2 预测性分析故障检测包括硬盘、固态硬盘、电池、散热器和台式风扇。

3 首选的联系时间仅适用于美国或加拿大客户。

额外资源

- [Dell SupportAssist 社区](#)提供了有关 SupportAssist 的功能和特性、博客、常见问题以及其他技术说明文件的信息。

Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 入门指南

系统上已预装 SupportAssist。您可以通过浏览应用程序来打开 SupportAssist。请按照本部分中的说明执行操作，以创建 SupportAssist 配置文件并配置您的 SupportAssist 设置。

主题：

- [最低系统要求](#)
- [更改语言设置](#)
- [创建 SupportAssist 配置文件](#)
- [更新联系人信息和发货信息](#)
- [使用不同的 SupportAssist 配置文件](#)
- [系统详细信息](#)
- [配置互联网设置](#)
- [计划扫描](#)
- [Windows 10 \(S 模式 \) 的 SupportAssist 通知](#)
- [在 Windows 10 \(S 模式 \) 上卸载 SupportAssist](#)

最低系统要求

下表列出了在运行 Windows 10 (S 模式) 的系统上使用 SupportAssist 的最低系统要求：

表. 2: 最低系统要求

特定	要求
软件	Microsoft .NET Framework 4.5
网页浏览器	Microsoft Edge
硬件	<ul style="list-style-type: none"> • 内存 (RAM) — 2 GB • 硬盘可用空间 — 1 GB
网络	互联网连接
端口	<ul style="list-style-type: none"> • 5700 — 用于打开 SupportAssist 用户界面 • 9012 — 用于与 Dell SupportAssist 服务进行通信 系统必须能够连接到以下网址： <ul style="list-style-type: none"> • 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
系统设置	必须启用 Windows 更新页面和 Microsoft 商店中的自动更新功能
显示分辨率	1200 x 720

更改语言设置

关于此任务

SupportAssist 提供 25 种语言。默认情况下，SupportAssist 设置的语言与操作系统相同。您可以根据个人喜好更改语言。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面中的右上角，单击设置图标，然后单击**选择语言**。此时将显示语言列表。
2. 选择您的首选语言。
3. 单击**是**，以所选语言重新启动 SupportAssist。

SupportAssist 以所选语言重新启动，✓ 会显示在所选语言旁边。

创建 SupportAssist 配置文件

前提条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

您可以使用您的“我的戴尔帐户”或社交媒体账户创建 SupportAssist 配置文件。创建 SupportAssist 配置文件后，您可以根据系统服务计划接收可用的自动支持功能。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击**个人资料**，然后单击**填写个人资料**。
 - 如果您不接受 SupportAssist 条款和条件，将会显示一条消息，表示您还未接受 SupportAssist 条款和条件。单击**阅读 SupportAssist 条款和条件**链接，接受条款和条件，单击**保存**，然后重试。
 - 如果 SupportAssist 无法连接到互联网，将会显示相应的消息。您可以单击显示在错误消息下面的故障排除链接，以修复问题并重试。
2. 在“我的戴尔帐户”的**登录**页面上，执行以下操作之一：
 - 如果您已有“我的戴尔帐户”，请输入我的戴尔帐户凭据，然后单击**登录**。
 - 如果您没有“我的戴尔帐户”，请创建帐户以登录。有关创建帐户的说明，请参阅**创建新的“我的戴尔帐户”**。
 - 使用您的社交媒体帐户登录。有关使用社交媒体帐户的说明，请参阅**使用社交媒体帐户登录**。
3. 在**联系人和发货地址**页面中，输入您的联系信息和发货详细信息。
4. 选择您的首选联系方法和首选联系时间。

注： 偏好的联系时间仅适用在美国或加拿大中拥有有效 Premium Support 或 Premium Support Plus 服务计划的系统。

5. 如果您要添加第二联系人，请选择**添加第二联系人**，然后输入详细信息。
6. 如果您不希望 SupportAssist 自动创建支持请求，请取消选择**自动创建支持请求**。

注： 自动创建支持请求功能仅适用于具有并启用了有效 ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support 或 Premium Support Plus 服务计划的系统。

7. 单击**完成**。
 - 如果发货详细信息不正确，则会显示一条消息以更新详细信息。单击**更新并完成**以更新详细信息。
 - 如果发货详细信息正确，SupportAssist 用户界面的右上角会显示名字和姓氏。

创建新的 Dell My Account

前提条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

步骤

1. 在 Dell My Account 的**登录**页面的**创建帐户**部分中，在相应的字段中输入名字、姓氏、电子邮件地址和密码。
 **注：密码必须包含 8 到 20 个字符，并且必须包含 1 个大写字母、1 个小写字母和 1 个数字。**
2. 重新输入密码。
3. 单击**创建帐户**。
将会创建一个新的 Dell My Account，并且您将会登录到 SupportAssist。

使用社交网站帐户登录

前提条件

- 您必须在系统上拥有管理员权限。
- 您必须具有以下任何社交网站平台的有效帐户：
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

步骤

1. 在 Dell My Account 的**登录**页面上，单击相应的社交网站图标。
2. 在相应的社交网站登录页面上，在相应的字段中输入用户名或电子邮件地址和密码。
3. 单击**登录**。
将会使用您输入来登录到社交网站帐户的凭据创建一个新的 Dell My Account。

更新联系人信息和发货信息

前提条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

创建 SupportAssist 配置文件后，更新联系人和发货信息。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击**用户名**，然后单击**配置文件详细信息**。
此时会显示**联系人和发货地址**页面。
2. 更新所需的详细信息，然后单击**完成**。
 - 如果发货详细信息不正确，则会显示一条消息以更新详细信息。单击**更新并完成**以更新详细信息。
 - 如果发货详细信息正确，则会显示**主页**。

使用不同的 SupportAssist 配置文件

前提条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

停用当前的配置文件，并使用其他配置文件登录 SupportAssist。当您使用不同的配置文件登录时，无法访问先前配置文件的联系人信息和发货地址详细信息。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击**用户名**，然后单击**使用其他配置文件**。
2. 单击**继续**。

注：当您单击继续时，SupportAssist 会停用当前的配置文件，并删除对已保存的联系信息和发货详细信息的访问权限。

此时会显示**主页**，并且 SupportAssist 用户界面的右上角会显示创建配置文件的链接。有关创建配置文件的说明，请参阅[创建 SupportAssist 配置文件](#)。

系统详细信息

在 SupportAssist 窗口上，当您指向系统型号或服务编号时，将会显示系统图像及其详细信息。下表介绍所显示的系统详细信息：

表. 3: 系统详细信息

字段	说明
系统型号	系统型号。例如：Latitude E7440
服务计划类型	Dell 服务计划类型及其过期日期。 注： 当您的服务计划过期时，将以红色显示服务计划类型和到期日期。
服务编号	系统的唯一标识符。服务标签是一个字母数字标识符。
快速服务代码	可在自动化电话帮助期间使用的数字序列。例如，987-674-723-2。
内存	系统上安装的 RAM。例如，16 GB。
处理器	系统上安装的处理器类型。例如，英特尔酷睿 i5 6200U。
操作系统	系统上安装的操作系统。例如，Microsoft Windows 10 专业版。

配置互联网设置

前提条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

选择 SupportAssist 通过哪种方法连接到互联网。您的系统必须连接到有效的互联网连接才能体验 SupportAssist 的自动支持功能。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击设置图标，再单击**设置**，然后单击**互联网**。
2. 如果您希望 SupportAssist 直接连接到互联网，请选择**直接连接**。
3. 如果您希望 SupportAssist 使用代理网络连接到互联网，请执行以下操作：

- a. 选择**使用代理连接**。
此时将显示代理设置字段。
- b. 输入地址、端口号、用户名和密码详细信息。

注：您可以输入最多五个数字的端口号。

4. 单击**保存**。
此时会显示**主页**。

计划扫描

默认情况下，SupportAssist 会每月扫描一次系统以检测硬件问题。如果需要，您可以将 SupportAssist 配置为每周运行一次扫描。

注：仅当系统已连接至电源且在计划的扫描启动时未被占用时，SupportAssist 才会执行计划的扫描。

注: 如果已经显示了硬件问题通知，则 SupportAssist 不会执行扫描。

SupportAssist 在执行扫描之前会提示您。如果您不希望 SupportAssist 运行扫描，可以单击**稍后运行**推迟扫描。如果您推迟扫描，SupportAssist 将在 24 小时后执行扫描。您最多只能将扫描计划推迟三次。在您第三次推迟计划扫描后，SupportAssist 将在下一个计划的时间自动执行扫描。

计划硬件扫描

前提条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

选择您希望 SupportAssist 扫描系统中的硬件问题的时间、频率和日期。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击设置图标，再单击**设置**，然后单击**计划扫描**。
2. 启用自动系统扫描。
3. 选择您要运行扫描的频率、日期和时间。
此时会显示下一次扫描的日期。
4. 单击“保存”。
此时会显示**主页**。

Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 通知

默认情况下，SupportAssist 会显示关于硬件问题、打开的支持请求和保修状态的通知。

Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 窗口的通知

下表提供了 SupportAssist 窗口显示的通知摘要。

表. 4: SupportAssist 窗口上的通知

显示通知时	操作
尚未创建 SupportAssist 配置文件	<ul style="list-style-type: none">• 单击“完成配置文件”以创建 SupportAssist 配置文件。关于创建配置文件的说明，请参阅创建 SupportAssist 配置文件。• 单击“稍后提醒”，以便您在 24 小时后重新打开 SupportAssist 窗口时查看通知。• 单击“从不提醒”，使 SupportAssist 不再显示通知。
Dell 技术支持人员当前正在处理为您系统上检测到的问题创建的支持请求	<ul style="list-style-type: none">• 单击“好的，了解”来暂时隐藏通知。SupportAssist 会在 24 小时后再次显示通知。• 单击“从不提醒”，使 SupportAssist 不再显示通知。
检测到硬件问题时	<ul style="list-style-type: none">• 单击“立即修复”，查看问题的详细信息，并创建支持请求。
系统的服务计划即将过期或已经过期	<ul style="list-style-type: none">• 单击“续订”以续订系统服务计划• 单击“稍后提醒”，以便您在 24 小时后重新打开 SupportAssist 窗口时查看通知。• 单击“从不提醒”，使 SupportAssist 不再显示通知。
您已续订系统服务计划	单击“确定”以隐藏通知。

Windows 10 (S 模式) 上 Windows 操作中心的通知

下表提供了 Windows 操作中心显示的不同类型通知的摘要。

表. 5: Windows 操作中心通知

显示通知时	操作
在自动扫描过程中，必须为检测到的硬件问题创建支持请求	单击通知，查看问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅为 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求 页面上的 16。
在自动扫描过程中，自动为检测到的硬件问题创建支持请求	不需要操作。
已安装 SupportAssist 后端组件，并且 SupportAssist 已准备就绪	如果在安装后端组件时关闭了 SupportAssist 窗口，请单击通知打开 SupportAssist。
系统的服务计划即将过期或已经过期	单击通知打开 SupportAssist。SupportAssist 用户界面上会显示续订服务计划链接。

SupportAssist 主页横幅

当您系统的服务计划即将过期或已经过期：

- SupportAssist 窗口就会显示一条通知。
- Windows 操作中心就会显示一条通知。
- SupportAssist 主页上会显示一条横幅。

您可以使用通知或横幅中的链接来续订或升级服务计划。有关 SupportAssist 窗口中显示的通知的信息，请参阅 Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 窗口的通知 页面上的 11。有关 Windows 操作中心显示的通知的信息，请参阅 Windows 10 (S 模式) 上 Windows 操作中心的通知 页面上的 12。

下表介绍了主页上显示的横幅：

表. 6: SupportAssist 主页横幅

何时显示横幅	操作
在服务计划到期之前的 0-60 天	单击“续订”可在线续订此服务。
服务计划已过期且在可续订期限内	单击“续订”可在线续订此服务。
服务计划已过期且不在可续订期限内	单击“联系戴尔”以延长或升级服务计划。

 **注：**在线续订功能仅适用于美国地区的系统。

禁用 SupportAssist 通知

前提条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

您可以在系统上禁止 SupportAssist 显示通知。但是，即使您禁用通知，SupportAssist 也会显示有关扫描期间检测到的硬件问题的通知。

步骤

1. 在 SupportAssist 窗口的右上角，单击设置图标，再单击**设置**，然后单击**通知**。
2. 清除**我希望收到有关 PC 的硬件问题、支持请求和其他警报的通知**复选框，然后单击**保存**。此时会显示**主页**。

在 Windows 10 (S 模式) 上卸载 SupportAssist

前提条件

- 系统上将不能打开 SupportAssist 窗口。
- Windows 操作中心中不应有待处理的 SupportAssist 通知。

步骤

1. 单击**开始**，打开程序菜单。
2. 搜索并打开**应用程序和功能**页面。
3. 单击 **SupportAssist**，再单击**卸载**，然后再次单击**卸载**。

结果

SupportAssist 已卸载。

 **注:** 如果多个用户在同一系统上安装了 SupportAssist，则仅当所有用户都卸载 SupportAssist 时，才会卸载用户界面和后端组件。

扫描系统硬件

运行硬件扫描使您能够检测系统上的硬件问题。默认情况下，SupportAssist 会每月扫描一次系统以检测硬件问题。您也可以手动执行以下操作以识别硬件问题：

- 扫描特定硬件组件
- 运行快速硬件扫描
- 运行压力测试

注：如果 SupportAssist 已最小化并且扫描过程中检测到问题，扫描硬件磁贴上会显示通知。通知会在磁贴上保留最多七天。如果您没有在七天内为问题创建支持请求，系统会自动删除通知。

对于某些硬件问题，磁贴上方会显示问题名称，扫描硬件磁贴上会显示通知。磁贴上显示的通知取决于问题的严重性。有关磁贴上所显示的通知类型的信息，请参阅“扫描硬件”磁贴通知页面上的 15。

主题：

- [扫描特定硬件组件](#)
- [运行快速硬件扫描](#)
- [运行压力测试](#)
- [“扫描硬件”磁贴通知](#)

扫描特定硬件组件

关于此任务

扫描系统中安装的特定硬件组件。运行扫描的步骤可能会有所不同，具体取决于您选择的硬件组件。

以下步骤适用于扫描硬盘驱动器。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**故障排除**选项卡。
2. 单击**我想要检查特定部分的硬件**。
此时将显示您的系统可用的硬件组件的列表。
注：您可以单击刷新系统硬件列表链接，更新显示的硬件组件列表。
3. 在**存储设备**中，单击**硬盘驱动器**。
4. 选择测试类型，然后单击**运行测试**。

结果

- 如果未检测到问题，将显示**通过**状态和 。
- 如果检测到问题，并且不需要创建支持请求，将显示**故障**状态和 。
- 如果检测到问题，并且需要创建支持请求，将显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅为 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求页面上的 16。

运行快速硬件扫描

关于此任务

在系统上运行快速扫描以检测硬盘、处理器、内存模块等硬件组件的问题。

注：如果您没有系统上的管理员权限，将无法为扫描期间检测到的问题创建支持请求。要创建支持请求，您必须作为管理员登录系统。有关如何知道用户帐户类型的说明，请参阅操作系统说明文件，网址为 microsoft.com/support。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击 。
2. 在**扫描硬件**磁贴上，单击**立即运行**。

结果

- 如果未检测到问题，磁贴上会显示相应的通知。
- 如果检测到问题，并且需要创建支持请求，将显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅为 [Windows 10 \(S 模式\)](#) 的 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求 页面上的 16。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，磁贴上方会显示问题名称，在所有扫描完成后，**扫描硬件**磁贴上会显示通知。

运行压力测试

关于此任务

压力测试可帮助您检测组件的问题，例如系统板、光驱、摄像头、快速扫描过程中扫描的组件等等。

 **小心:** 在压力测试过程中，您的屏幕可能会闪烁，而且您可能无法使用系统。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**故障排除**选项卡。
2. 单击**我想扫描我的整个 PC**。
3. 单击**开始**。
此时将显示一条消息，要求您保存您的文件并关闭所有应用程序。
4. 在您保存文件并关闭所有应用程序后，单击**确定**以运行测试。
在测试过程中，正在运行的任务的名称会显示在磁贴上方，而扫描的进度状态会显在**扫描硬件**磁贴上。

结果

- 如果未检测到问题，磁贴上会显示相应的通知。
- 如果检测到问题，并且需要创建支持请求，将显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅为 [Windows 10 \(S 模式\)](#) 的 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求 页面上的 16。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，磁贴上方会显示问题名称，在所有扫描完成后，**扫描硬件**磁贴上会显示通知。

“扫描硬件”磁贴通知

下表介绍了**扫描硬件**磁贴上针对快速硬件扫描或系统压力测试期间检测到的问题所显示的不同状态通知。

表. 7: “扫描硬件”磁贴通知

状态图标	系统图标	状态	说明
没有显示图标。		正常	未检测到硬件问题。
		警告	在系统内存或硬盘驱动器以外的一些组件中检测到硬件问题。
		严重	在系统内存或硬盘驱动器中检测到硬件问题。

使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 创建支持请求

SupportAssist 主动监测您系统的硬件问题。如果在您的系统中检测到问题，SupportAssist 允许您向戴尔技术支持创建支持请求。SupportAssist 可能也会为问题自动创建支持请求，具体取决于您系统的服务计划。

注: 自动创建支持请求功能不适用于已过保修期的系统。

主题：

- 为 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求
- 使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手动创建支持请求
- 问题详细信息页面
- 问题摘要页面
- 可派送部件

为 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 检测到 的问题创建支持请求

步骤

1. 请执行以下操作之一：

- 打开 SupportAssist，然后在 SupportAssist 窗口显示的通知上单击“立即修复”。
- 单击 Windows 操作中心上“检测到的硬件问题”通知。

此时会显示问题详细信息页面。

注: 对于特定地区中服务计划已过期的 XPS、Inspiron 和 Alienware 系统，将显示用于采购硬件组件的链接。

2. 单击“下一步”。

- 如果您不接受 SupportAssist 条款和条件，将会显示一条消息，表示您还未接受 SupportAssist 条款和条件。单击**阅读 SupportAssist 条款和条件**链接，接受条款和条件，单击**保存**，然后重试。
- 如果 SupportAssist 无法连接到互联网，将会显示相应的消息。验证您的互联网连接并再试一次。
- 如果您没有系统的管理权限，并且未创建 SupportAssist 配置文件，将会显示相应的消息。您必须作为管理员登录系统、创建配置文件，然后再试一次。
- 如果您没有系统的管理权限，并且未创建 SupportAssist 配置文件，则会显示 Dell My Account 的**登录**页面。若要继续，请创建 SupportAssist 配置文件并单击**完成**。
- 如果您已创建 SupportAssist 配置文件，则会显示联系人信息和发运信息。如果您要更新联系人信息和发运信息，请单击**编辑**，执行必要的更新，然后单击**完成**。

注: 如果没有系统的管理员权限，您将无法编辑联系人信息和发运地址。

3. 在问题摘要页面中，单击**完成**。

注: 您可以查看详细信息并且跟踪来自历史记录页面的支持请求状态。

此时会显示主页。

注: 创建支持请求后，您每次打开 SupportAssist 时，SupportAssist 窗口会显示包含支持请求详细信息的通知。如果您不想再看到此通知，可以单击**从不提醒**。

使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手动创建支持请求

关于此任务

根据系统的服务计划，您可以手动为不是由 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求。有关不同服务计划的 SupportAssist 功能信息，请参阅[适用于 Windows 10 \(S 模式 \) 的 SupportAssist 功能和戴尔服务计划](#) 页面上的 5。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
2. 单击**打开支持请求**。
 - 此时会显示支持请求页面。
 - 如果主页上已经显示了关于硬件问题的通知，将会显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅[Windows 10 \(S 模式 \) 的 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求](#) 页面上的 16。
 - 如果您没有系统的管理权限，并且未创建 SupportAssist 配置文件，将会显示相应的消息。您必须作为管理员登录系统、创建配置文件，然后再试一次。
3. 如果显示支持请求页面，请执行以下操作：
 - a. 从**选择类别**列表中，选择相应的问题类别。
 - b. 输入该问题的说明。
 - c. 单击**下一步**。
 - 如果您不接受 SupportAssist 条款和条件，将会显示一条消息，表示您还未接受 SupportAssist 条款和条件。单击**阅读 SupportAssist 条款和条件**链接，接受条款和条件，单击**保存**，然后重试。
 - 如果 SupportAssist 无法连接到互联网，将会显示相应的消息。验证您的互联网连接并再试一次。
 - 如果您尚未创建 SupportAssist 配置文件，则系统将会显示 Dell My Account 的**登录**页面。若要继续，请创建 SupportAssist 配置文件并单击**完成**。
 - 如果您已创建 SupportAssist 配置文件，则会显示联系人信息和发运信息。如果您要更新联系人信息和发运信息，请单击**编辑**，执行必要的更新，然后单击**完成**。
4. 在问题摘要页面中，单击**完成**。

注: 如果没有系统的管理员权限，您将无法编辑联系人信息和发运地址。

此时会显示主页。

注: 创建支持请求后，您每次打开 SupportAssist 时，SupportAssist 窗口会显示包含支持请求详细信息的通知。如果您不想再看到此通知，可以单击**从不提醒**。

问题详细信息页面

下表介绍了在问题详细信息页面上显示的信息。

表. 8: 问题详细信息页面

信息	说明
服务编号	系统的唯一标识符。服务标签是一个字母数字标识符。
保修	服务计划及其过期日期。
问题	为其创建支持请求的问题的详细信息。
解决方案	建议的解决方案。
我想获得现场支持 注: 只有对处于特定区域，且具有有效的 Premium Support、Premium Support Plus、ProSupport 或 ProSupport Plus 服务计划的系统，才会显示该选项。	如果您希望戴尔支持技术人员访问您的场地以更换部件，请选择该复选框。

问题摘要页面

下表介绍了问题摘要页面上显示的信息。

表. 9: 问题摘要页面

信息	说明
服务编号	系统的唯一标识符。服务标签是一个字母数字标识符。
保修	服务计划及其过期日期。
问题	为其创建支持请求的问题的详细信息。
支持请求 #	问题的支持请求编号。

可派送部件

当 SupportAssist 在您的系统上检测到问题时，可自动派送更换部件，具体取决于您系统的戴尔服务计划。

下面是可自动派送的部件：

- 硬盘驱动器
- 内存模块
- 光驱
- 键盘
- 鼠标
- 电池
- 显卡

Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 中的故障处理概览

故障处理页面还提供链接，允许您扫描特定硬件组件或整个系统中的硬件问题。它还提供视频教程的链接，以对操作系统、系统硬件、软件和互联网连接中的问题进行故障处理。

注：如果检测到硬件问题或者针对硬件问题创建了支持请求，则扫描系统硬件问题的链接将禁用。

Windows 10 (S 模式) 上 SupportAssist 中的历史记录概览

历史记录页面显示有关在过去 90 天内按时间顺序执行的 SupportAssist 活动和事件的信息。所列的活动包括显示的通知、执行的硬件扫描以及使用 SupportAssist 创建的支持请求。

默认情况下，系统会显示当前周内执行的活动的信息。您还可以查看特定日期或整个月份的详细信息。您也可以在时间轴上显示的选择**历史记录视图**列表中选择所需的事件类型，以查看特定事件类型的历史记录。

Windows 10 (S 模式) 上使用 SupportAssist 获得支持

“获得支持”页面列出了适用于您系统的可用帮助和支持选项。这些选项因系统服务计划和您所处地区而异。请参阅[适用于 Windows 10 \(S 模式 \) 的 SupportAssist 功能和戴尔服务计划](#) 页面上的 5。

注: 要访问可用的帮助和支持选项，您的系统必须具有有效的互联网连接。如果互联网连接不可用，您将只能查看您所在地区的戴尔技术支持联系电话。

下表介绍了在“获得支持”页面上显示的帮助和支持功能：

表. 10: 获得支持页面

功能	说明
送修服务定位器	您可以根据邮编、城市或省/自治区/直辖市，查找距离您最近的戴尔授权送修服务中心。
致电我们	根据您所在的地区，通过显示的电话号码联系戴尔技术支持。
连接社交网站	通过社交网站平台（例如 WeChat、WhatsApp、Facebook Messenger 或 Line）联系戴尔技术支持，具体取决于您所在的地区。
向技术支持部门发送文件	将描述您的系统问题的文件发送至戴尔技术支持，或发送技术支持工程师要求您提供的文件。 注: 可发送的文件大小不得超过 4 MB。 有关将文件发送至戴尔技术支持的信息，请参阅 发送文件至戴尔技术支持人员 页面上的 21。有关将系统活动日志文件发送至戴尔技术支持的信息，请参阅 发送日志文件至戴尔技术支持人员 页面上的 22。
打开支持请求	针对硬件或软件问题手动创建支持请求。有关创建支持请求的说明，请参阅 使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手动创建支持请求 页面上的 17。
用户手册	查看和下载适用于您系统的手册。
保修信息	查看您系统的保修详细信息。
在线工具和资源	访问您的系统可用的工具、其他信息和资源。
服务合同	访问您所在地区的戴尔服务计划的网站。
社区支持论坛	访问 SupportAssist 论坛中讨论的主题。
硬件维修服务	如有必要，与硬件维修服务专家联系。

主题：

- [发送文件至戴尔技术支持人员](#)
- [发送日志文件至戴尔技术支持人员](#)

发送文件至戴尔技术支持人员

关于此任务

发送描述您系统问题的文件，或支持工程师要求的任何特定文件。可发送文件的格式要求如下：

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

 **注:** 可发送的文件大小不得超过 4 MB。

 **注:** 您一天只能发送三个文件。如果有多个文件，您可以将文件压缩为 .zip 格式，然后发送 zip 文件。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
2. 在右侧窗格中，单击**上传文件**。
3. 在弹出窗口中，单击**浏览**，选择所需的文件，然后单击**上传**。

结果

文件发送后，会显示和**文件已成功上传**消息。

发送日志文件至戴尔技术支持人员

关于此任务

仅根据戴尔技术支持工程师的要求将系统活动日志文件发送至戴尔技术支持。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
2. 在右侧窗格中，单击**上传日志文件**。

结果

文件发送后，会显示和**文件已成功上传**消息。

1. 我该如何检查系统上是否已安装 SupportAssist?

要验证是否已安装 SupportAssist，请执行以下步骤：

- a. 单击**开始**，打开程序菜单。
- b. 搜索并打开**应用程序和功能**页面。
- c. 在程序列表中，验证是否存在 **SupportAssist**。

2. 如何编辑联系信息和发运信息？

有关更新联系人信息和发运信息的步骤，请参阅[更新联系人信息和发货信息](#) 页面上的 9。

3. 我不小心取消了关于某个故障的通知。我该如何以及在哪里才能重新获取该通知以查看此故障的详细信息？

如果您取消了通知，它将在六个小时后或者您重新启动系统后再次显示。

4. 是否可以在创建支持请求时更改联系人信息和发运信息？

是的，您可以在创建支持请求时更改联系人信息和发运信息。

5. 为何我应输入发运详细信息以解决不可派单部件的问题？

进行分析后，如果识别出硬件故障是问题的根本原因，就会使用发运地址来将更换部件发运给您。如果您在创建 SupportAssist 配置文件时已输入您的发运地址，则在提交问题之前，系统会自动检索您的发运地址。

6. SupportAssist 用户界面支持哪些语言？

SupportAssist 用户界面支持 25 种语言。支持的语言包括阿拉伯语、简体中文、繁体中文、捷克语、丹麦语、荷兰语、英语、芬兰语、法语、法语（加拿大）、德语、希腊语、希伯来语、匈牙利语、意大利语、日语、韩语、挪威语、波兰语、葡萄牙语（巴西）、葡萄牙（伊比利亚）、俄语、西班牙语、瑞典语和土耳其语。有关更改语言设置的说明，请参阅[更改语言设置](#) 页面上的 8。

7. 打开 SupportAssist 需要很长时间。我该怎么办？

如果需要花费大量时间来打开 SupportAssist，请执行以下步骤重新启动 SupportAssist 服务：

- a. 单击**开始**，打开程序菜单。
- b. 搜索并打开**服务**应用程序。
- c. 在右窗格中，单击 **Dell SupportAssist**。
- d. 在左窗格中，单击**停止**，然后单击**重新启动**。

8. 我在我的系统上遇到硬件问题。为何 SupportAssist 检测不到问题？

如果未检测到任何硬件问题，请执行以下步骤来确保 SupportAssist 服务正在系统上运行：

- a. 单击**开始**，打开程序菜单。
- b. 搜索并打开**服务**应用程序。
- c. 验证以下服务的状态是否显示为**正在运行**：
 - **Dell Data Vault Collector**
 - **Dell Data Vault Processor**
 - **Dell Data Vault Service API**
 - **Dell SupportAssist**
 - **Dell SupportAssist Install Manager**

9. 当我将鼠标悬停在服务编号或系统型号时，会显示“保修未知”。为什么？

显示**保修未知**的原因如下：

- SupportAssist 未连接到互联网。
- 如果您的系统通过代理服务器连接到互联网，请确保您已在 SupportAssist 中配置代理设置。请参阅[配置互联网设置](#) 页面上的 10。

10. 如果我将 Windows 10 (S 模式) 换成了 Windows 10 专业版, 我需要再次安装 SupportAssist 吗?

不, 您不需要再次安装 SupportAssist。当您将 Windows 10 (S 模式) 换成了 Windows 10 专业版时, 系统将自动卸载 Windows 10 (S 模式) 上的 SupportAssist 并安装常规版本的 SupportAssist。也会保存您的所有信息, 如支持请求、联系人和发货地址, 以及设置。

有关如何使用系统上安装的常规版本 SupportAssist 的信息, 请参阅 *SupportAssist for Home PCs User's Guide (SupportAssist for Home PCs 用户指南)*, 网址: <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。