

適用於家用電腦的 SupportAssist

Windows 10 (S 模式) 的使用者指南

註、警示與警告

 **註:**「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:**「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:**「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

© 2019 – 2020 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 及其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的註冊商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

1 簡介	5
Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 的主要功能	5
此版本的新功能	5
Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 功能與 Dell 服務方案	5
其他資源	6
2 Windows 10 (S 模式) 上的 SupportAssist 入門說明	7
最低系統需求	7
變更語言設定	8
建立 SupportAssist 設定檔	8
建立新的「我的 Dell 帳戶」	8
以社交媒體帳戶登入	9
更新連絡與送貨資訊	9
使用不同的 SupportAssist 設定檔	9
系統詳細資料	10
進行網際網路設定	10
排程掃描	10
排程硬體掃描	11
Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 通知	11
Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 視窗上的通知	11
Windows 10 (S 模式) Windows 行動作業中心的通知	11
SupportAssist 首頁上的橫幅	12
停用 SupportAssist 通知	12
在 Windows 10 (S 模式) 上解除安裝 SupportAssist	12
3 掃描系統硬體	14
掃描特定的硬體元件	14
執行快速硬體掃描	14
執行壓力測試	15
「掃描硬體」磚通知	15
4 使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 建立支援要求	16
為 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求	16
使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手動建立支援要求	17
問題詳細資訊頁面	17
問題摘要頁面	18
可分派零件	18
5 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 的故障排除概觀	19
6 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 的歷程記錄概觀	20
7 使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 取得支援	21
將檔案傳送給 Dell 技術支援部門	21

傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門.....	22
8 常見問題集.....	23

簡介

SupportAssist 會主動預先識別您系統上的硬體問題，並自動提供 Dell 的支援。SupportAssist 也會自動執行 Dell 技術支援部門參與程序。根據您的 Dell 服務方案，SupportAssist 也會為硬體問題自動建立支援要求。如需瞭解不同服務方案的 SupportAssist 功能，請參閱 [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)。

SupportAssist 會收集所需的系統資訊，並確實傳送到 Dell 技術支援部門。收集的資料讓 Dell 得以提供您增強、高效率且快速的支援體驗。

本文件提供有關在執行 Windows 10 (S 模式) 的系統上使用 SupportAssist 的資訊。若需要在執行不同版本的 Windows 作業系統上安裝和使用 SupportAssist 的資訊，請參閱 [家用電腦專用 SupportAssist 使用者指南](#)，網址是 www.dell.com/serviceabilitytools。

主題：

- [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 的主要功能](#)
- [此版本的新功能](#)
- [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)
- [其他資源](#)

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

- 預測和主動檢測問題和通知。
- 手動或自動掃描系統硬體以找出問題。
- 自動為在您系統中檢測到的硬體問題建立支援要求。
- 手動為您系統中的某個問題建立支援要求。
- 將檔案手動傳送至 Dell 技術支援部門。

① 註：依系統的 Dell 服務方案而定，可使用的 SupportAssist 功能會有所不同。

此版本的新功能

安全性和錯誤修正。

Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

SupportAssist 主動預先偵測並通知您可能會在您的系統發生的硬體問題。根據 Dell 服務方案，SupportAssist 會自動化聯絡流程，促進您與 Dell 技術支援人員的聯繫。

下表針對具備有效 Basic、Premium Support、ProSupport、ProSupport Plus 和 Premium Support Plus 服務方案的 Windows 10 (S 模式) 系統，總結各系統的 SupportAssist 功能。

表 1. SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

SupportAssist 功能	說明	Dell 服務方案				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
排程硬體掃描	排程 SupportAssist 必須自動掃描系統以偵測硬體問題的頻率。	✓	✓	✓	✓	✓
為偵測到的硬體問題自行派送零件	如果偵測到保固內零件問題，將會提示您確認您的送貨地址以派送替換零件。	✗	✓	✓	✓	✓

SupportAssist 功能	說明	Dell 服務方案				
		Basic	Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus	Premium Support Plus
要求現場協助以更換可自行更換的零件 ¹	要求維修技師前往您所在的現場更換可自行更換的零件。	✗	✓	✓	✓	✓
建立自動化支援要求	如果在自動掃描期間偵測到問題，系統就會自動建立支援要求，接著 Dell 技術支援部門人員會與您聯絡，與您討論解決方案。	✗	✓	✓	✓	✓
手動建立支援要求	如果您假定有 SupportAssist 未發現的問題，可以手動建立支援要求。	✗	✓	✓	✓	✓
偵測預測性問題並建立支援要求，以防系統故障 ²	當零件識別為可能故障，將傳送警示給您。SupportAssist 會開啟支援要求，且 Dell 技術支援部門人員會與您聯絡，以寄送替換零件。	✗	✗	✗	✓	✓
指定偏好的聯絡時間 ³	選取您偏好的聯絡時間。Dell 技術支援部門人員只會在指定的時間聯絡您。	✗	✓	✗	✗	✓

1 現場協助更換可自行更換的零件僅適用於某些地區。

2 預測分析與故障偵測包括硬碟、固態硬碟、電池、散熱與桌上型電腦風扇。

3 美國或加拿大境內的客戶可提供偏好的聯絡時間。

其他資源

- [Dell SupportAssist 社群](#)提供有關 SupportAssist 功能、部落格、常見問題集和其他技術文件的資訊。

Windows 10 (S 模式) 上的 SupportAssist 入門說明

SupportAssist 已預先安裝在您的系統上。您可以瀏覽應用程式以便開啟 SupportAssist。請按照本節中的指示建立 SupportAssist 設定檔，然後配置您的 SupportAssist 設定。

主題：

- [最低系統需求](#)
- [變更語言設定](#)
- [建立 SupportAssist 設定檔](#)
- [更新連絡與送貨資訊](#)
- [使用不同的 SupportAssist 設定檔](#)
- [系統詳細資料](#)
- [進行網際網路設定](#)
- [排程掃描](#)
- [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 通知](#)
- [在 Windows 10 \(S 模式\) 上解除安裝 SupportAssist](#)

最低系統需求

下表列出在執行 Windows 10 (S 模式) 的系統上使用 SupportAssist 的最低系統需求：

表 2. 最低系統需求

特色	需求
軟體	Microsoft .NET Framework 4.5
網頁瀏覽器	Microsoft Edge
硬體	• 記憶體 (RAM) — 2 GB • 硬碟機可用空間 — 1 GB
網路	網際網路連線
連接埠	• 5700 — 用於開啟 SupportAssist 使用者介面 • 9012 — 用於和 Dell SupportAssist 服務通訊 系統必須能夠連線至下列目的地： • 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
系統設定	Windows 更新頁面和 Microsoft 商店中自動更新必須啟用
顯示解析度	1200 x 720

變更語言設定

關於此工作

SupportAssist 提供 25 種語言。依預設，SupportAssist 將採用與作業系統相同的語言設定。您可以根據您的偏好設定變更語言。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面右上角，按一下設定圖示，然後按一下**選取語言**。系統隨即顯示語言清單。
2. 選取您偏好的語言。
3. 按一下**是以**選取的語言重新啟動 SupportAssist。

SupportAssist 會以選取的語言重新啟動，並在選取的語言旁邊顯示 。

建立 SupportAssist 設定檔

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

您可以使用您的我的 Dell 帳戶或您的社交媒體帳戶建立 SupportAssist 設定檔。建立 SupportAssist 設定檔可讓您根據您的系統服務方案獲得自動化支援功能。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下**設定檔**，然後按一下**完成設定檔**。
 - 如果您尚未接受 SupportAssist 條款與條件，會出現一條訊息表示您尚未接受 SupportAssist 的條款與條件。按一下**閱讀 SupportAssist 條款與條件**連結，並接受條款與條件，然後按一下**儲存**，接著再試一次。
 - 如果 SupportAssist 無法連線至網際網路，將顯示適當的訊息。您可以按一下錯誤訊息下方顯示的疑難排解連結來修正此問題，接著再試一次。
2. 請在「我的 Dell 帳戶」**登入**頁面上執行下列其中一項操作：
 - 如果您已經有「我的 Dell 帳戶」，請輸入您的「我的 Dell 帳戶」憑證，然後按一下**登入**。
 - 如果您沒有「我的 Dell 帳戶」，請建立登入帳戶。如需建立帳號的指示，請參閱[建立新的「我的 Dell 帳戶」](#)。
 - 以您的社交媒體帳戶登入。如需使用社交媒體帳戶的指示，請參閱[登入社交媒體帳戶](#)。
3. 在**聯絡人與送貨地址**頁面上，輸入您的聯絡資訊與送貨詳細資料。
4. 選取您慣用的聯絡方式和偏好的聯絡時間。
 -  **註：**唯有美國或加拿大境內具備有效 Premium Support 或 Premium Support Plus 服務方案的系統，才能選擇偏好的聯絡時間。
5. 如果您要新增次要聯絡人，請選取**新增次要聯絡人**，然後輸入詳細資料。
6. 如果不要 SupportAssist 自動建立支援要求，請取消勾選**自動建立支援要求**。
 -  **註：**自動建立支援要求功能僅適用於具備並啟用有效 ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support 或 Premium Support Plus 服務方案的系統。
7. 按一下**完成**。
 - 如果送貨詳細資料不正確，畫面會顯示更新詳細資料的訊息。按一下**更新並完成**以更新詳細資料。
 - 如果送貨詳細資料正確，在 SupportAssist 使用者介面右上角會顯示名字和姓氏。

建立新的「我的 Dell 帳戶」

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

步驟

1. 在「我的 Dell 帳戶」登入頁面的**建立帳戶**區段，請在適當的欄位輸入名字、姓氏、電子郵件地址和密碼。
 **註：**密碼必須包含 8 到 20 個字元，並且必須包括 1 個大寫字母、1 個小寫字母和 1 個數字。
2. 重新輸入密碼。
3. 按一下**建立帳戶**。
如此便建立「我的 Dell 帳戶」，且將您登入 SupportAssist。

以社交媒體帳戶登入

事前準備作業

- 您必須有系統管理員權限。
- 您必須具備下列任何社群媒體平台的有效帳戶：
 - Google Plus
 - LinkedIn
 - Twitter
 - Facebook

步驟

1. 在「我的 Dell 帳戶」登入頁面上，按一下適當的社群媒體圖示。
2. 在相應的社群媒體登入頁面上，在適當的欄位輸入使用者名稱或電子郵件地址與密碼。
3. 按一下**登入**。
新的「我的 Dell 帳戶」隨即以您輸入來登入社交媒體帳戶的認證建立。

更新連絡與送貨資訊

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

建立 SupportAssist 設定檔後，請更新連絡與送貨資訊。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下**使用者名稱**，然後按一下**設定檔詳細資料**。
連絡人與送貨地址頁面隨即顯示。
2. 更新必要的詳細資料，然後按一下**完成**。
 - 如果送貨詳細資料不正確，畫面會顯示更新詳細資料的訊息。按一下**更新並完成**以更新詳細資料。
 - 如果送貨詳細資料正確無誤，**首頁**隨即顯示。

使用不同的 SupportAssist 設定檔

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

停用目前的設定檔，並使用其他設定檔登入 SupportAssist。您以其他設定檔登入後，將無法存取先前設定檔的連絡人和送貨地址詳細資料。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下**使用者名稱**，然後按一下**使用不同設定檔**。
2. 按一下**繼續**。

① 註：按一下繼續後，SupportAssist 會停用目前的設定檔，並移除對已儲存連絡資訊和送貨詳細資料的存取權。

首頁會隨即顯示，用於建立設定檔的連結也會顯示在 SupportAssist 使用者介面的右上角。如需建立設定檔的指示，請參閱[建立 SupportAssist 設定檔](#)。

系統詳細資料

當您指向 SupportAssist 視窗中顯示的系統型號或產品服務編號時，系統映像及其詳細資料會顯示。下表說明顯示的系統詳細資料：

表 3. 系統詳細資料

欄位	說明
系統型號	系統型號。例如，Latitude E7440
服務方案類型	Dell 服務方案類型及到期日。 ① 註： 服務方案過期後，服務方案類型和到期日會以紅色顯示。
服務標籤	系統的唯一識別碼。產品服務編號是一組英數字元的識別碼。
快速服務代碼	數字順序期間可用於自動化電話支援。例如 987-674-723-2。
記憶體	安裝在系統中的 RAM。例如 16 GB。
處理器	安裝在系統中的處理器類型。例如 Intel Core i5 6200U。
作業系統	系統中安裝的作業系統。例如 Microsoft Windows 10 專業版。

進行網際網路設定

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

選擇將 SupportAssist 連線至網際網路的方法。您的系統必須連線至網際網路，才能使用 SupportAssist 的自動化支援功能。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下設定圖示，按一下**設定**，然後按一下**網際網路**。
2. 如果您想要 SupportAssist 直接連線至網際網路，請選取**直接連線**。
3. 如果您想要使用 Proxy 網路將 SupportAssist 連線至網際網路，請執行以下步驟：
 - a) 選擇**使用 Proxy 連線**。
Proxy 設定欄位會隨即顯示。
 - b) 輸入位址、連接埠號碼、使用者名稱和密碼詳細資料。

① 註：輸入的連接埠號碼最多為 5 個數字。

4. 按一下**儲存**。
首頁會隨即顯示。

排程掃描

依預設，SupportAssist 會每個月掃描一次系統，以偵測硬體問題。如有需要，您可以設定 SupportAssist 在一周執行掃描一次。

① 註：當系統已連接電源插座，且未在排程掃描啟動期間使用，SupportAssist 才會執行排程掃描。

① 註：如果已顯示硬體問題的通知，則 SupportAssist 不會執行掃描。

SupportAssist 會在執行掃描前提示您。如果您不想要 SupportAssist 執行掃描，可以按一下**日後執行**延後掃描。您延後掃描時，SupportAssist 會在 24 小時後執行掃描。您只能延後該排程三次。在您第三次延後該掃描排程後，SupportAssist 會在下次排程日期自動執行掃描。

排程硬體掃描

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

選取您想要 SupportAssist 掃描系統是否有硬體問題的時間、頻率和日期。

步驟

1. 在 SupportAssist 使用者介面的右上角，按一下設定圖示，按一下**設定**，然後按一下**排程掃描**。
2. 啟用自動系統掃描。
3. 選取您想要執行掃描的時間、頻率及日期。
顯示下一次排程掃描的日期。
4. 按一下**儲存**。
首頁會隨即顯示。

Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 通知

依預設，SupportAssist 會顯示有關硬體問題、開啟支援要求和保固狀態的通知。

Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 視窗上的通知

下表摘要敘述 SupportAssist 視窗顯示的通知。

表 4. SupportAssist 視窗上的通知

螢幕顯示通知時	動作
未建立 SupportAssist 設定檔	- 按一下完成設定檔建立 SupportAssist 設定檔。如需建立設定檔的指示，請參閱建立 SupportAssist 設定檔。 - 按一下稍後提醒我，檢視您在 24 小時後重新開啟 SupportAssist 時顯示的通知。 - 按一下不要提醒我將停止 SupportAssist 再次顯示通知。
Dell 技術支援部門正在處理對於您的系統上偵測到的問題所建立的支援要求	- 按一下好，我明白了，以暫時隱藏通知。SupportAssist 會在 24 小時後再次顯示通知。 - 按一下不要提醒我將停止 SupportAssist 再次顯示通知。
當偵測到硬體問題時	按一下立即修復，檢視問題的詳細資料並建立支援要求。
系統服務方案即將到期，或是已經到期	- 按一下續約，為系統服務方案續約 - 按一下稍後提醒我，檢視您在 24 小時後重新開啟 SupportAssist 時顯示的通知。 - 按一下不要提醒我將停止 SupportAssist 再次顯示通知。
您已完成系統服務方案的續約程序	按一下 確定 隱藏通知。

Windows 10 (S 模式) Windows 行動作業中心的通知

下表摘要敘述在 Windows 行動作業中心顯示的不同通知類型。

表 5. Windows 行動作業中心通知

螢幕顯示通知時	動作
必須對於自動掃描期間偵測到的硬體問題建立支援要求	按一下通知，查看問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求 。
對於自動掃描期間偵測到的硬體問題建立支援要求	無須採取動作。
安裝 SupportAssist 後端元件後，即可使用 SupportAssist	如果在安裝後端元件時關閉 SupportAssist 視窗，請按一下通知以開啟 SupportAssist。
系統服務方案即將到期，或是已經到期	按一下通知，開啟 SupportAssist。SupportAssist 使用者介面會顯示服務方案的續約連結。

SupportAssist 首頁上的橫幅

當您的系統服務方案即將到期或是已經到期：

- SupportAssist 視窗上會顯示通知。
- Windows 行動作業中心裡會顯示通知。
- SupportAssist 首頁上會顯示橫幅。

您可以使用通知或橫幅中提供的連結，續約或升級您的服務方案。如需 SupportAssist 視窗裡顯示的通知相關資訊，請參閱 [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 視窗上的通知](#)。如需 Windows 行動作業中心裡顯示的通知相關資訊，請參閱 [Windows 10 \(S 模式\) Windows 行動作業中心的通知](#)。

下表說明顯示於首頁上的橫幅資訊。

表 6. SupportAssist 首頁上的橫幅

顯示橫幅通知時	動作
在服務方案到期前 0 至 60 天	按一下 續約 在線上服務方案。
服務方案已經到期，且尚處於可續約期間	按一下 續約 在線上服務方案。
服務方案已經到期，但已超過可續約期間	按一下 聯絡 Dell 以延長或升級服務方案。

 **註：** 線上續約功能僅限於在美國境內的系統使用。

停用 SupportAssist 通知

事前準備作業

您必須有系統管理員權限。

關於此工作

停用您系統的 SupportAssist 顯示通知。但即使停用通知，SupportAssist 也會顯示有關硬體問題的通知和在掃描過程中偵測到的通知。

步驟

1. 在 SupportAssist 視窗中的右上角，按一下設定圖示，然後按一下 **設定**，再按一下 **通知**。
2. 取消選擇 **我想要收到我的電腦相關硬體問題、支援要求和其他警示的通知** 核取方塊，然後按一下 **儲存**。
首頁會隨即顯示。

在 Windows 10 (S 模式) 上解除安裝 SupportAssist

事前準備作業

- 在系統上不可開啟 SupportAssist 視窗。

- Windows 行動作業中心中不應有暫時擱置的 SupportAssist 通知。

步驟

1. 按一下**開始**，開啟程式功能表。
2. 搜索並開啟**應用程式和功能**頁面。
3. 依次按一下 **SupportAssist**、**解除安裝**和再次**解除安裝**。

結果

隨即解除安裝 SupportAssist。

 **註:** 如果有多個使用者在同一系統上安裝了 **SupportAssist**，則只有當所有使用者都解除安裝 **SupportAssist** 時，使用者介面和後端元件才會解除安裝。

掃描系統硬體

執行硬體掃描能讓您偵測系統上的硬體問題。依預設，SupportAssist 會每個月掃描一次系統，以偵測硬體問題。您也可以手動執行下列動作，以識別硬體問題：

- 掃描特定的硬體元件
- 執行快速硬體掃描
- 執行壓力測試

註：如果 SupportAssist 最小化，而且在掃描期間偵測到問題，掃描硬體磚上會顯示通知。磚上的通知最多保留七天。如未能在七天內為該問題建立支援要求，系統便會自動移除通知。

對於特定的硬體問題，問題名稱會在磚上方顯示，而通知會在掃描硬體磚上顯示。磚上顯示的通知取決於問題的嚴重性。如需磚顯示的通知類型相關資訊，請參閱「[掃描硬體](#)」磚通知。

主題：

- [掃描特定的硬體元件](#)
- [執行快速硬體掃描](#)
- [執行壓力測試](#)
- [「掃描硬體」磚通知](#)

掃描特定的硬體元件

關於此工作

掃描系統中安裝的特定硬體元件。執行掃描的步驟會由於您選擇的硬體元件而有所不同。

下列步驟適用於掃描硬碟。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，然後按一下故障診斷標籤。
2. 按一下 **我想要檢查特定的硬體**。
畫面隨即顯示清單，列出系統中可用的硬體元件。
註：您可以按一下重新整理系統硬體清單連結，以更新顯示的硬體元件清單。
3. 在儲存裝置中，按一下硬碟機。
4. 選擇測試類型，然後按一下執行測試。

結果

- 如果未偵測到問題，會隨即顯示通過狀態和 .
- 如果偵測到問題，但不需要建立支援要求，會顯示故障狀態和 .
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱 [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求](#)。

執行快速硬體掃描

關於此工作

在系統上執行快速掃描，以偵測硬碟、處理器、記憶體模組等硬體元件的問題。

註：如果您沒有系統管理員權限，對於掃描期間偵測到的問題，您無法建立支援要求。若要建立支援要求，您必須以系統管理員身分登入系統。如需瞭解使用者帳戶類型的指示，請造訪 Microsoft.com/support 參閱作業系統說明文件。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，然後按一下 .
2. 在掃描硬體磚上，按一下立即執行。

結果

- 如果未偵測到問題，磚會顯示適當的通知。
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，系統會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱為 [Windows 10 \(S 模式\)](#) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，系統會在磚上方顯示問題名稱，並在掃描硬體磚上顯示通知。

執行壓力測試

關於此工作

壓力測試可協助您偵測元件的問題，例如主機板、光碟機、攝影機、快速掃描期間掃描的元件等等。

 **警告：** 在壓力測試期間，您可能會看到螢幕閃爍，而且可能無法使用您的系統。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，然後按一下故障診斷標籤。
2. 按一下我想要掃描我的整台電腦。
3. 按一下開始。
顯示訊息，要求您儲存檔案並關閉所有應用程式。
4. 在儲存您的檔案並關閉所有應用程式後，請按一下確定來執行測試。
在測試期間，執行中工作的名稱會在磚上方顯示，掃描的進度狀態則會在掃描硬體磚上顯示。

結果

- 如果未偵測到問題，磚會顯示適當的通知。
- 如果偵測到問題，而且需要建立支援要求，會顯示問題詳細資料頁面。如需建立支援要求的指示，請參閱為 [Windows 10 \(S 模式\)](#) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求。
- 如果偵測到問題，但是不需要建立支援要求，系統會在磚上方顯示問題名稱，並在掃描硬體磚上顯示通知。

「掃描硬體」磚通知

對於系統進行快速硬體掃描或壓力測試時偵測到的問題，下表說明掃描硬體磚上顯示的不同狀態通知。

表 7. 「掃描硬體」磚通知

狀態圖示	系統圖示	狀態	說明
未顯示圖示。		正常	未偵測到硬體問題。
		警告	在系統記憶體或硬碟之外的某些元件偵測到硬體問題。
		嚴重	在系統記憶體或硬碟偵測到硬體問題。

使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 建立支援要求

SupportAssist 會主動監控您系統的硬體問題。如在您的系統中偵測到問題，SupportAssist 可讓您建立支援要求，並聯絡 Dell 技術支援部門。根據您系統的服務方案，SupportAssist 可能也會自動建立問題的支援要求。

註：自動建立支援要求功能不適用於保固過期的系統。

主題：

- 為 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求
- 使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手動建立支援要求
- 問題詳細資訊頁面
- 問題摘要頁面
- 可分派零件

為 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求

步驟

1. 執行下列其中一個項目：

- 開啟 SupportAssist，然後按一下在 SupportAssist 視窗中所顯示通知的**立即修復**。
- 按一下在 Windows 行動作業中心上的**偵測到的硬體問題通知**。

隨即會顯示問題詳細資料頁面。

註：特定地區的 XPS、Inspiron 與 Alienware 系統服務方案一旦到期，系統會顯示硬體元件的購買連結。

2. 按一下下一步。

- 如果您尚未接受 SupportAssist 條款與條件，會出現一條訊息表示您尚未接受 SupportAssist 的條款與條件。按一下**閱讀 SupportAssist 條款與條件連結**，並接受條款與條件，然後按一下**儲存**，接著再試一次。
- 如果 SupportAssist 無法連線至網際網路，將顯示適當的訊息。請確認您的網際網路連線，然後再試一次。
- 如果您沒有系統的管理權限，而且未建立 SupportAssist 設定檔，會顯示適當的訊息。您必須以系統管理員身分登入系統，並建立設定檔，然後再試一次。
- 如果您有系統管理員權限，且您尚未建立 SupportAssist 設定檔，我的 Dell 帳戶**登入**頁面隨即會顯示。若要繼續，請建立 SupportAssist 設定檔，並按一下**完成**。
- 如果您已建立 SupportAssist 設定檔，聯絡與送貨資訊隨即會顯示。如果您要更新聯絡與送貨資訊，請按一下**編輯**，並進行必要的更新，然後按一下**完成**。

註：如果您沒有系統管理員的權限，就無法編輯聯絡人資訊與送貨地址

3. 在問題摘要頁面上，按一下**完成**。

註：您可以從歷程記錄頁面檢視詳細資料，並追蹤支援要求的狀態。

首頁會隨即顯示。

註：在建立支援要求後，每次開啟 SupportAssist 時，SupportAssist 視窗都會出現有支援要求資訊的通知。如果您不想再次看到該通知，您可以按一下**不要提醒我**。

使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手動建立支援要求

關於此工作

根據您系統的服務方案，您可以為 SupportAssist 未偵測到的問題手動建立支援要求。若要獲得 SupportAssist 針對不同的服務方案所提供的功能相關信息，請參閱 [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，並按一下 **取得支援標籤**。
2. 按一下 **開啟支援要求**。
 - 支援要求頁面隨即顯示。
 - 如果首頁已顯示硬體問題的通知，則問題詳細資料頁面便會顯示。如需建立支援要求的指示，請參閱 [為 Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 偵測到的問題建立支援要求](#)。
 - 如果您沒有系統的管理權限，而且未建立 SupportAssist 設定檔，會顯示適當的訊息。您必須以系統管理員身分登入系統，並建立設定檔，然後再試一次。
3. 如果螢幕顯示支援要求頁面：
 - a. 從 **選擇類別** 清單中，選取適當的問題類別。
 - b. 輸入問題說明。
 - c. 按一下 **下一步**。
 - 如果您尚未接受 SupportAssist 條款與條件，會出現一條訊息表示您尚未接受 SupportAssist 的條款與條件。按一下 **閱讀 SupportAssist 條款與條件連結**，並接受條款與條件，然後按一下 **儲存**，接著再試一次。
 - 如果 SupportAssist 無法連線至網際網路，將顯示適當的訊息。請確認您的網際網路連線，然後再試一次。
 - 如果您尚未建立 SupportAssist 設定檔，我的 Dell 帳戶 **登入** 頁面隨即會顯示。若要繼續，請建立 SupportAssist 設定檔，並按一下 **完成**。
 - 如果您已建立 SupportAssist 設定檔，聯絡與送貨資訊隨即會顯示。如果您要更新聯絡與送貨資訊，請按一下 **編輯**，並進行必要的更新，然後按一下 **完成**。

註：如果您沒有系統管理員的權限，就無法編輯聯絡人資訊與送貨地址

4. 在問題摘要頁面上，按一下 **完成**。

註：您可以從歷程記錄頁面檢視詳細資料，並追蹤支援要求的狀態。

首頁會隨即顯示。

註：在建立支援要求後，每次開啟 SupportAssist 時，SupportAssist 視窗都會出現有支援要求資訊的通知。如果您不想再次看到該通知，您可以按一下 **不要提醒我**。

問題詳細資訊頁面

下表說明顯示於問題詳細資料頁面上的資訊。

表 8. 問題詳細資訊頁面

資訊	說明
服務標籤	系統的唯一識別碼。產品服務編號是一組英數字元的識別碼。
保固	服務方案及到期日。
問題	需填寫支援要求的問題詳情。
解決方法	建議的解決方案。
我想要現場支援 註： 此選項僅在特定地區提供，並只會在具備有效 Premium Support、Premium Support Plus、ProSupport 或 ProSupport Plus 服務方案的系統中顯示。	如果您想要 Dell 支援技術人員前往您的現場更換零件，請選取此核取方塊。

問題摘要頁面

下表說明顯示於問題摘要頁面上的資訊。

表 9. 問題摘要頁面

資訊	說明
服務標籤	系統的唯一識別碼。產品服務編號是一組英數字元的識別碼。
保固	服務方案及到期日。
問題	需填寫支援要求的問題詳情。
支援要求 #	問題的支援要求編號。

可分派零件

一旦 SupportAssist 在系統上偵測到問題，就會根據系統的 Dell 服務方案，自動派送替換零件給您。

以下是可能會自動派送的零件：

- 硬碟
- 記憶體模組
- 光碟機
- 鍵盤
- 滑鼠
- 電池
- 影像卡

Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 的故障排除概觀

故障排除頁面可提供連結，讓您掃描特定硬體元件或整個系統，瞭解是否有硬體問題。另外也提供影片教學課程的連結，針對作業系統、系統硬體、軟體及網際網路連線能力的問題進行故障診斷。

 註: 如果偵測到硬體問題，或已針對硬體問題建立支援要求，系統會停用掃描系統硬體的連結。

Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 的歷程記錄概觀

歷程記錄頁面會依時間順序顯示過去 90 天執行的 SupportAssist 活動和事件相關資訊。列出的活動包括顯示的通知、執行的硬體掃描，以及使用 SupportAssist 建立的支援要求。

依預設，系統會顯示當週執行的事件資訊。您可以檢視特定日期或整個月的詳細資料。在**選取歷程記錄檢視**清單中選取所需的事件類型，也可以檢視特定事件類型的歷程記錄。

使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 取得支援

取得支援頁面列出了您的系統適用的說明及支援選項。這些選項會因您的系統與地區適用的服務方案而有所不同。請參閱 [Windows 10 \(S 模式\) 的 SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)。

註: 若要存取可用的說明和支援選項，您的系統必須具備網際網路連線。如果無法使用網際網路連線，您只能檢視所在地區的 Dell 技術支援部門連絡號碼。

下表說明取得支援頁面顯示的說明和支援功能：

表 10. 取得支援頁面

功能	說明
送修服務定位器	根據郵遞區號、城市或州/省找出最近的 Dell 授權送修服務中心。
致電	根據您所在的地區，撥打顯示的連絡號碼，連絡 Dell 技術支援部門。
與社群媒體交流	透過 WeChat、WhatsApp、Facebook Messenger 或 Line 等社交媒體平台 (視所在地區而定)，連絡 Dell 技術支援部門。
傳送檔案給技術支援部門	傳送描述系統問題的檔案給 Dell 技術支援部門，或是傳送技術支援人員要求的檔案。 註: 您可傳送的檔案大小上限是 4 MB。 如需有關傳送檔案至 Dell 技術支援部門的資訊，請參閱 將檔案傳送給 Dell 技術支援部門 。如需有關傳送系統活動記錄檔至 Dell 技術支援部門的資訊，請參閱 傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門 。
開啟支援要求	就硬體或軟體問題手動建立支援要求。如需建立支援要求的指示，請參閱 使用 Windows 10 (S 模式) 的 SupportAssist 手動建立支援要求 。
擁有者手冊	檢視及下載適用您的系統的手冊。
保固資訊	檢視系統保固詳細資料。
線上工具與資訊	存取適用於系統的工具、其他資訊及資源。
服務合約	造訪您所在地區的 Dell 服務方案網站。
社群支援論壇	存取 SupportAssist 論壇中討論的任何主題。
硬體維修服務	連絡硬體維修服務專家 (如有必要)。

主題：

- [將檔案傳送給 Dell 技術支援部門](#)
- [傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門](#)

將檔案傳送給 Dell 技術支援部門

關於此工作

傳送說明系統問題的檔案，或是支援人員要求的任何特定檔案。您可以傳送的檔案格式如下：

.zip

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

 **註:** 您可傳送的檔案大小上限是 **4 MB**。

 **註:** 您一天僅可以傳送三個檔案。如果有多個檔案，您只能將檔案壓縮為 **.zip** 格式，然後傳送 **.zip** 檔案。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，並按一下**取得支援**標籤。
2. 在右側窗格中，按一下**上傳檔案**。
3. 在快顯視窗中，按一下**瀏覽**，選取所需的檔案，然後按一下**上傳**。

結果

檔案傳送完畢後， 和**檔案已成功上傳**訊息隨即顯示。

傳送記錄檔給 Dell 技術支援部門

關於此工作

如果 Dell 技術支援人員要求記錄檔案，請只將系統活動記錄檔案傳送給 Dell 技術支援部門。

步驟

1. 開啟 SupportAssist，並按一下**取得支援**標籤。
2. 在右側窗格中，按一下**上傳記錄檔案**。

結果

檔案傳送完畢後， 和**檔案已成功上傳**訊息隨即顯示。

常見問題集

1. 我要如何檢查我的系統是否已安裝 SupportAssist ?

若要檢查 SupportAssist 是否已安裝，請執行下列步驟：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜索並開啟**應用程式和功能**頁面。
- 在程式清單中，請確認 **SupportAssist** 是否存在其中。

2. 該如何編輯我的聯絡與送貨資訊？

如需更新聯絡人及送貨資訊的步驟，請參閱[更新連絡與送貨資訊](#)。

3. 我不小心取消關於故障的通知。該如何、從何處再次取得通知以檢視關於故障的詳細資訊？

如果您取消通知，將在六小時後或您重新啟動系統後再次顯示。

4. 建立支援要求時，我是否可以變更聯絡和送貨資訊？

是，您可以在建立支援要求時變更聯絡和送貨資訊。

5. 為什麼我應該要針對非分派零件的問題輸入我的送貨資訊？

經過分析，如果硬體故障被視為根本問題原因，將使用送貨地址寄送替換零件給您。如果您在建立 SupportAssist 設定檔時輸入您的送貨地址，則在您提交問題前會自動擷取您的運送地址。

6. SupportAssist 使用者介面支援哪些語言？

SupportAssist 使用者介面支援 25 種語言。支援的語言是阿拉伯文、中文 (簡體)、中文 (繁體)、捷克文、丹麥文、荷蘭文、英文、芬蘭文、法文、法文 (加拿大)、德文、希臘文、希伯來文、匈牙利文、義大利文、日文、韓文、挪威文、波蘭文、葡萄牙文 (巴西)、葡萄牙文 (伊比利亞)、俄文、西班牙文、瑞典文和土耳其文。如需變更語言設定的指示，請參閱[變更語言設定](#)。

7. 開啟 SupportAssist 花費大量時間。我應該怎麼做？

若開啟 SupportAssist 須耗費大量時間，請執行以下步驟重新啟動 SupportAssist：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜尋並開啟**服務**應用程式。
- 在右窗格中，按一下 **Dell SupportAssist**。
- 在左窗格中，按一下**停止**，然後按一下**重新啟動**。

8. 我遇到系統上的硬體問題。為什麼 SupportAssist 沒有偵測到？

如果沒偵測到硬體問題，請執行以下步驟來確定 SupportAssist 服務有在系統上執行：

- 按一下**開始**，開啟程式功能表。
- 搜尋並開啟**服務**應用程式。
- 確認下列服務是否顯示**執行中**狀態：

- **Dell Data Vault Collector**
- **Dell Data Vault Processor**
- **Dell Data Vault Service API**
- **Dell SupportAssist**
- **Dell SupportAssist Install Manager**

9. 我將游標停留在產品服務編號或系統型號上時，顯示「未知的保固」。為什麼？

未知的保固會顯示是因為下列原因：

- SupportAssist 未連線至網際網路。
- 如果您的系統透過 Proxy 伺服器連線至網際網路，請確定您已設定 SupportAssist 的 Proxy 設定。請參閱[進行網際網路設定](#)。

10. 我從 Windows 10 (S 模式) 切換到 Windows 10 專業版，是否要再次安裝 SupportAssist？

否，您不需要再次安裝 SupportAssist。當您從 Windows 10 (S 模式) 切換到 Windows 10 專業版時，將自動解除安裝 Windows 10 (S 模式) SupportAssist，並安裝一般版本的 SupportAssist。您的所有資訊，如支援要求、連絡人和送貨地址和設定也將被儲存。

若需要使用系統上安裝的 SupportAssist 的常規版本資訊，請參閱 *家用電腦專用 SupportAssist 使用者指南*，網址是 www.dell.com/serviceabilitytools。