

SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال

دليل المستخدم



- ① | **ملاحظة:** تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك.
- ⚠ | **تنبيه:** تشير كلمة "تنبيه" إما إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقدان للبيانات، كما تعلمك بكيفية تجنب المشكلة.
- ⚠ | **تحذير:** تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث ضرر بالممتلكات أو التعرض لإصابة جسدية أو الوفاة.

جدول المحتويات

1	مقدمة.....	5
	الإصدار.....	5
	الميزات الرئيسية.....	5
	موارد إضافية.....	5
2	البدء في استخدام Dell SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال.....	6
	واجهة مستخدم SupportAssist.....	6
	تغيير إعدادات اللغة.....	6
	تفاصيل النظام.....	7
	الإعلامات.....	7
	الإعلامات في نافذة SupportAssist.....	7
	الإعلامات المعروضة بشريط المهام أو مركز إجراءات Windows.....	7
	عمليات الفحص المجدولة.....	8
3	فحص أجهزة النظام.....	9
	فحص مكون جهاز معين.....	9
	تشغيل فحص سريع للأجهزة.....	9
	تشغيل اختبار الإجهاد.....	10
4	تحسين النظام.....	11
	مسح الملفات.....	11
	تحسين أداء النظام.....	11
	تحسين الشبكة.....	12
	إزالة الفيروسات والبرامج الضارة.....	12
	إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.....	12
	تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين النظام.....	13
	الإعلامات في جانب SupportAssist.....	13
5	الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.....	15
	تصنيف الخطوة لبرامج التشغيل.....	15
	تنصيب تحديثات برنامج التشغيل.....	15
	إلغاء تنصيب تحديثات برنامج التشغيل.....	16
	إعلامات على جانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.....	16
6	استكشاف الأخطاء الشائعة وإصلاحها.....	17
	استكشاف خطأ الشاشة الزرقاء وإصلاحه.....	17
7	نظرة عامة على السجل.....	18
8	الحصول على الدعم.....	19
	بدء جلسة DellConnect.....	19
	إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.....	20
	إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell.....	20

مقدمة

يعمل Dell SupportAssist لأنظمة أعمال العميل على توفير الدعم التلقائي من Dell من خلال تحديد مشكلات الأجهزة والبرامج على نظامك بشكل استباقي وتنبيؤي. يعالج SupportAssist مشاكل أداء النظام واستقراره، ويمنع تهديدات الأمان، ويراقب ويكشف عن أعطال الأجهزة، ويقوم بتوفير عملية التواصل التلقائي مع الدعم الفني لشركة Dell. كما يعمل SupportAssist على تمكينك من تحديث برنامج تشغيل النظام يدويًا وفحص أجهزة نظامك وتحسين نظامك.

تم تكوين SupportAssist ونشره على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك. لا يمكنك سوى استخدام الميزات التي تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك. يقدم هذا المستند معلومات حول استخدام SupportAssist المثبت على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

الموضوعات:

- الإصدار
- الميزات الرئيسية
- موارد إضافية

الإصدار

2.0.1

الميزات الرئيسية

- الاكتشاف التنبؤي والاستباقي للمشكلات والإعلام
- التحقق يدويًا أو تلقائيًا من تحديثات برنامج التشغيل المتاحة لنظامك.
- فحص أجهزة النظام يدويًا أو تلقائيًا لتحديد المشكلات، إن وجدت.
- مسح الملفات المؤقتة وتحسين الاتصال بالشبكة وتحسين أداء النظام، وإزالة الفيروسات والبرامج الضارة.
- ① **ملاحظة:** لا تتوفر ميزة إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.
- استكشاف مشكلات النظام الشائعة وإصلاحها باستخدام الإرشادات خطوة بخطوة أو مقاطع الفيديو التعليمية.
- عرض تفاصيل جميع أحداث وأنشطة SupportAssist التي تم تنفيذها في يوم أو أسبوع أو شهر معين.
- اتصل بالدعم الفني لشركة Dell للحصول على المساعدة عن بُعد وأرسل الملفات إليهم، مثل سجل نشاط النظام.
- ① **ملاحظة:** لا يمكنك سوى استخدام الميزات التي تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
- ① **ملاحظة:** تتوفر ميزات SupportAssist المتوفرة للنظام تبعًا لخطة خدمة Dell الخاصة بالنظام.

موارد إضافية

بالإضافة إلى هذا الدليل، يمكنك الرجوع إلى الموارد التالية:

- إذا كانت لديك أي استفسارات حول SupportAssist، فانقل إلى [Dell SupportAssist Community](#).
- للوصول إلى مقاطع الفيديو التعليمية بشأن ميزات SupportAssist المتنوعة، ارجع إلى [قائمة تشغيل](#) SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال على YouTube.

البدء في استخدام Dell SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال

يمكنك الوصول إلى واجهة مستخدم SupportAssist فقط إذا تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك. كما يمكنك استخدام الميزات الممكنة فقط بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

الموضوعات:

- واجهة مستخدم SupportAssist
- تغيير إعدادات اللغة
- تفاصيل النظام
- الإعلانات
- عمليات الفحص المجدولة

واجهة مستخدم SupportAssist

انقر فوق **البدء الآن** لتشغيل كافة عمليات الفحص والتحسينات من الصفحة الرئيسية. ومع ذلك، إذا كان هناك إعلام معلق أو طلب منك SupportAssist تنفيذ إجراء ما، فسيتم عرض طريقة عرض التجانيات عند فتح SupportAssist.

بعد إتمام عمليات الفحص والتحسينات، سيتم عرض التفاصيل التالية بالصفحة الرئيسية:

- مقدار المساحة التي تم استردادها على محرك القرص الثابت
- عدد تحديثات برامج التشغيل المثبتة
- عدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تمت إزالتها

① **ملاحظة:** تعرض الصفحة الرئيسية تفاصيل عمليات الفحص والتحسينات التي تم إجراؤها خلال آخر 90 يومًا.

لانتقال إلى عرض التجانيات، انقر فوق .

وفقًا لخطة الخدمة الخاصة بك، يتم عرض التجانيات التالية في الصفحة الرئيسية:

- الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات
- فحص الأجهزة
- مسح الملفات
- تحسين الأداء
- تحسين الشبكة
- إزالة الفيروسات والبرامج الضارة

تغيير إعدادات اللغة

عن المهمة

يتوفر SupportAssist بـ 25 لغة. يتم تعيين SupportAssist افتراضيًا على نفس اللغة التي ضبط عليها نظام التشغيل. يمكنك تغيير اللغة وفقًا لتفضيلاتك.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist.
- 2 في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق **تحديد اللغة**.
- 3 سيتم عرض قائمة اللغات.
- 4 تحديد اللغة المفضلة لديك.
- 4 انقر فوق **نعم** لإعادة تشغيل SupportAssist باللغة المحددة.

تفاصيل النظام

قم بالمرور على طراز النظام أو رمز الصيانة المعروضين بالزاوية اليمنى أعلى واجهة مستخدم SupportAssist لعرض تفاصيل النظام. يوضح الجدول التالي تفاصيل النظام المعروضة:

جدول 1. تفاصيل النظام

الحقل	الوصف
موديل النظام	طراز النظام، مثل طراز Latitude E7440.
نوع خطة الخدمة	نوع خطة خدمة Dell وتاريخ انتهاء صلاحيتها. ملاحظة: عندما انتهاء صلاحية خطة الخدمة، يتم عرض نوع خطة الخدمة وتاريخ انتهاء الصلاحية باللون الأحمر.
علامة الخدمة	المعرّف الفريد للنظام. رمز الصيانة عبارة عن معرّف أبجدي رقمي.
رمز الخدمة السريع	المعرف الرقمي الذي يمكن استخدامه خلال تلقي مساعدة الهاتف التلقائية، مثل 2-723-674-987.
الذاكرة	ذاكرة الوصول العشوائي (RAM) المثبتة على النظام، ذاكرة سعة 16 جيجابايت مثلاً.
المعالج	نوع المعالج المثبت على النظام، مثل معالج Intel Core i5 6200U.
نظام التشغيل	نظام التشغيل المثبت على النظام، مثل Microsoft Windows 10 Pro.

الإعلامات

إذا تم التمكين بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك، فسيعرض SupportAssist إعلانات حول تحديثات برامج التشغيل وتحسين البرامج.

الإعلامات في نافذة SupportAssist

يقدم الجدول التالي ملخصًا بالإعلامات التي يتم عرضها عندما تفتح SupportAssist:

جدول 2. الإعلانات في نافذة SupportAssist

متى يُعرض الإعلان	الإجراء
إذا لم يتم بتحسين النظام خلال آخر 14 يومًا	- انقر فوق تشغيل الكل لتشغيل كافة عمليات فحص وتحسين النظام. - انقر فوق ذكرني لاحقًا لعرض الإعلان عند فتح نافذة SupportAssist بعد 24 ساعة. - انقر فوق إلغاء لإخفاء الإعلان.

الإعلامات المعروضة بشريط المهام أو مركز إجراءات Windows

وفقًا لنوع نظام التشغيل المثبت على النظام، يعرض SupportAssist الإعلانات في شريط المهام أو في مركز إجراءات Windows.

- في نظام تشغيل Microsoft Windows 7، أو 8، أو 8.1، يتم عرض الإعلانات في شريط المهام.
- في نظام التشغيل Microsoft Windows 10، يتم عرض الإعلانات في مركز إجراءات Windows.

يوفر الجدول التالي ملخصًا لأنواع الإعلانات التي يتم عرضها في شريط المهام أو في مركز إجراءات Windows.

متى يُعرض الإعلام	الإجراء
أثناء الفحص المجدول، يتم الكشف عن تحديث برنامج التشغيل العاجل	انقر فوق الإعلام للاطلاع على صفحة تفاصيل برنامج التشغيل. للحصول على إرشادات حول تثبيت تحديثات برنامج التشغيل، راجع تثبيت تحديثات برنامج التشغيل .
يتم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة أثناء عملية الفحص اليدوي أو الفحص المجدول	انقر فوق الإعلام لمراجعة وإزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تم الكشف عنها أثناء الفحص. للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة، راجع إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة .
يتم اكتشاف الفيروسات أو البرامج الضارة أثناء تشغيل الفحص اليدوي أو الفحص المجدول	انقر فوق الإعلام للاطلاع على تفاصيل الفيروسات أو البرامج الضارة التي تم اكتشافها أثناء الفحص.

عمليات الفحص المجدولة

اعتمادًا على الفاصل الزمني الذي تم تعيينه من قبل مسؤول تكنولوجيا المعلومات، يبدأ SupportAssist تلقائيًا فحص نظامك لاكتشاف تحديثات برامج التشغيل ومشكلات الأجهزة وتحسينات النظام المطلوبة.

قبل عملية الفحص، تظهر رسالة لتأكيد ما إذا كنت تريد أن يقوم SupportAssist بتشغيل الفحص. إذا كنت لا تريد أن يقوم SupportAssist بتشغيل الفحص، فانقر فوق **تشغيل في وقت لاحق** لتأجيل الفحص. عند تأجيل الفحص، يقوم SupportAssist بإجراء الفحص بعد 24 ساعة. يمكنك تأجيل الفحص المجدول لثلاث مرات. عند تأجيل الفحص المجدول للمرة الثالثة، يقوم SupportAssist تلقائيًا بإجراء الفحص في الوقت المجدول التالي.

① **ملاحظة:** يُجري SupportAssist فحصًا مجدولًا فقط عند اتصال النظام بمأخذ كهربائي وعندما لا يكون قيد الاستخدام أثناء بدء الفحص المجدول.

إذا تم الكشف عن تحديث عاجل لبرنامج التشغيل أو تم اكتشاف فيروس أو برنامج ضار أثناء الفحص، فسيتم عرض إعلام. يعتمد نوع الإعلام على نظام التشغيل. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلانات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع [الإعلامات](#).

إذا تم اكتشاف مشكلة في أحد الأجهزة خلال عملية الفحص، فسيتم إنشاء طلب للدعم تلقائيًا.

في حالة التمكين بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك، فسيحسن SupportAssist نظامك تلقائيًا بعد اكتمال الفحص.

فحص أجهزة النظام

يُتيح لك فحص الأجهزة إمكانية اكتشاف مشكلات أجهزة نظامك. يفحص SupportAssist أجهزة نظامك بناءً على جدول زمني معرف مسبقاً. يمكنك أيضاً اتباع الخطوات التالية لتحديد وجود مشكلة بالأجهزة:

- فحص مكون جهاز معين
- تشغيل فحص سريع للأجهزة
- تشغيل اختبار الإجهاد

① **ملاحظة:** في حالة اكتشاف أي مشكلة أثناء الفحص وتطلب ذلك إنشاء طلب دعم، فسينشأ طلب دعم تلقائياً. إذا تعذر على SupportAssist إنشاء طلب دعم تلقائياً، فسيظهر خيار الإصلاح الآن على جانب فحص الأجهزة. يجب عليك النقر فوق الإصلاح الآن لإعادة محاولة إنشاء طلب الدعم.

الموضوعات:

- فحص مكون جهاز معين
- تشغيل فحص سريع للأجهزة
- تشغيل اختبار الإجهاد

فحص مكون جهاز معين

عن المهمة

تتبعاً لمتطلباتك، يمكنك فحص مكون جهاز معين.

① **ملاحظة:** تطبق الخطوات التالية لإجراء فحص لمحرك الأقراص الثابتة. قد تختلف خطوات تشغيل عملية الفحص تبعاً لمكون الجهاز الذي حددته.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
- 2 انقر فوق أرغب في فحص جهاز معين.
- سيتم عرض قائمة بمكونات الأجهزة المتاحة على النظام.

① **ملاحظة:** انقر فوق تنشيط قائمة أجهزة النظام لتحديث القائمة.

- 3 في قسم أجهزة التخزين، انقر فوق محرك الأقراص الثابتة.
- 4 حدد اختباراً، ثم انقر فوق تشغيل الاختبار.

بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:

- في حالة عدم اكتشاف أي مشكلة، ستظهر حالة **نجاح** و ✓.
- في حالة اكتشاف أي مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم عرض حالة **فشل** وعرض .
- في حالة اكتشاف أي مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فسينشأ طلب دعم تلقائياً، وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

تشغيل فحص سريع للأجهزة

عن المهمة

يمكنك تشغيل الفحص السريع لنظامك لاكتشاف المشكلات في مكونات الأجهزة، مثل مشكلات محرك الأقراص الثابتة والمعالج وغيرها.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق .
- 2 في جانب فحص الأجهزة، انقر فوق تشغيل الآن.

بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض إعلام مناسب على الجانب.
- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيُنشأ طلب دعم تلقائيًا، وستتعطل تجانبات التحسين، وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
- إذا تم اكتشاف مشكلة ولا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيظهر عنوان المشكلة أعلى التجانبات وسيُعرض إعلام على جانب **فحص الأجهزة**. كما تُعطّل تجانبات التحسين. انقر فوق **تخطي** لتمكين تجانبات التحسين.

تشغيل اختبار الإجهاد

عن المهمة

يساعدك اختبار الإجهاد على اكتشاف المشكلات في مكونات الأجهزة، مثل لوحة النظام ومحركات الأقراص الضوئية والكاميرا ومكونات الأجهزة التي تم فحصها أثناء تشغيل الفحص السريع.

⚠ تحذير: أثناء اختبار الإجهاد، قد تشاهد ومضات على الشاشة وقد لا تتمكن من استخدام النظام.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**.
- 2 انقر فوق **أرغب في فحص الكمبيوتر بأكمله** وانقر فوق **البدء**.
- 3 انقر فوق **موافق** لتشغيل الاختبار.

بعد اكتمال الفحص، قد يُلاحظ ما يلي:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض إعلام مناسب على الجانب.
- إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيُنشأ طلب دعم تلقائيًا، وستتعطل تجانبات التحسين، وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
- إذا تم اكتشاف مشكلة ولا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيظهر عنوان المشكلة أعلى التجانبات وسيُعرض إعلام على جانب **فحص الأجهزة**. كما تُعطّل تجانبات التحسين. انقر فوق **تخطي** لتمكين تجانبات التحسين.

تحسين النظام

يساعدك SupportAssist على تحسين نظامك من خلال تشغيل سلسلة من اختبارات التشخيص لتحديد التغييرات التي أُجريت على ملفات النظام وإعداداته. تساعدك تحسينات SupportAssist على تحسين سرعة النظام وتوفير مساحة للتخزين واستقرار النظام عن طريق:

- مسح الملفات المؤقتة
 - تحسين أداء النظام
 - تحسين الشبكة
 - إزالة الفيروسات والبرامج الضارة غير المرغوب فيها المحتملة (PUPs)
- ① **ملاحظة:** لا يمكنك سوى تشغيل التحسينات التي تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

الموضوعات:

- مسح الملفات
- تحسين أداء النظام
- تحسين الشبكة
- إزالة الفيروسات والبرامج الضارة
- تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين النظام
- الإعلانات في تجانب SupportAssist

مسح الملفات

المتطلب الأساسي

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

إزالة الملفات المتكررة والمجلدات المؤقتة ورسائل البريد الإضافي غير الضرورية الأخرى من نظامك.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق .
- 2 على التجانب مسح الملفات، انقر فوق تشغيل الآن.

⚠ **تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب. كما سيتم عرض مقدار المساحة المستردة على محرك القرص الثابت في الصفحة الرئيسية وصفحة السجل.

① **ملاحظة:** يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع **الإعلانات في تجانب SupportAssist**.

تحسين أداء النظام

المتطلب الأساسي

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

ضبط إعدادات الطاقة والسجل وتخصيص الذاكرة لزيادة سرعة المعالجة بنظامك.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق .
- 2 على التجانب تحسين الأداء، انقر فوق تشغيل الآن.

⚠️ **تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.

① **ملاحظة:** يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع **الإعلامات في تجانب SupportAssist**.

تحسين الشبكة

المتطلب الأساسي

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

تحسين إعدادات الشبكة على نظامك للمحافظة على اتصال فعال وموثوق بالشبكة.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق .
- 2 على التجانب تحسين الشبكة، انقر فوق تشغيل الآن.

⚠️ **تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.

① **ملاحظة:** يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع **الإعلامات في تجانب SupportAssist**.

إزالة الفيروسات والبرامج الضارة

عن المهمة

عزل الملفات التي أُلغيت الفيروسات والبرامج الضارة وإزالتها للحفاظ على أمان نظامك. بالإضافة إلى اكتشاف وإزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP) المثبتة على نظامك. للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع **إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة**.

① **ملاحظة:** لا تتوفر ميزة إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق .
- 2 على التجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة، انقر فوق تشغيل الآن.

⚠️ **تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.

① **ملاحظة:** يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع **الإعلامات في تجانب SupportAssist**.

إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة

عن المهمة

البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUPs) هي البرامج التي يتم تثبيتها بصمت على النظام أثناء تثبيت أحد التطبيقات. تشمل البرامج غير المرغوب فيها المحتملة على برامج التجسس وبرامج إعلانات متسللة وغير ذلك، مما يمكن أن يقلص من أداء النظام أو يعرض إعلانات غير مرغوبة.

يكتشف SupportAssist البرامج التي قد تكون غير مرغوب فيها الموجودة على النظام أثناء الفحص اليدوي أو التلقائي للفيروسات والبرامج الضارة. إذا تم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة، فسيتم عرض رمز تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة باللون الأحمر ويتم عرض عدد البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تم الكشف عنها في التجانب. يمكنك مراجعة وإزالة هذه البرامج المحتملة غير المرغوبة.

① **ملاحظة:** إذا تم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة أثناء الفحص التلقائي، فسيتم عرض إعلام مناسب. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلانات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع **الإعلامات**.

- 1 افتح SupportAssist.
- 2 في تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة، انقر فوق عرض.
- يتم عرض تفاصيل البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.
- ① **ملاحظة:** يتم تحديد جميع البرامج غير المرغوب فيها المحتملة بشكل افتراضي. يمكنك مراجعة وتنظيف البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي لا تريد إزالتها من النظام.
- 3 إذا لزم الأمر، فانقر فوق رابط هنا لمزيد من التفاصيل لعرض مزيد من المعلومات حول البرامج التي قد تكون غير مرغوبة.
- 4 انقر فوق إزالة وانقر فوق تأكيد.
- تتم إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة المحددة من النظام.
- 5 انقر فوق موافق.

يظهر عدد البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تمت إزالتها على الصفحة الرئيسية وصفحة السجل .

تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين النظام

عن المهمة

تشغيل العديد من عمليات الفحص واحدة تلو الأخرى للتحقق من تحديثات برامج التشغيل المتاحة والكشف عن مشكلات الأجهزة وتحديد التحسينات المطلوبة لنظامك. بعد اكتمال فحص واحد، يبدأ الفحص التالي. عرض تفاصيل جميع عمليات الفحص والتحسينات في صفحة السجل.

الخطوة

نفذ أحد الإجراءات التالية:

- افتح SupportAssist وانقر فوق بدء الآن.
- افتح SupportAssist، وانقر فوق ✓ ، ثم انقر فوق تشغيل الكل.
- ⚠ **تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة ولا توجد تحديثات، فسيتم عرض رسالة تشير لذلك على كل تجانب. يُعرض مقدار المساحة التي تم استردادها على محرك القرص الثابت وعدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تتم إزالتها في الصفحة الرئيسية وصفحة السجل .
- في حالة اكتشاف تحديثات برنامج التشغيل أثناء الفحص، يُعرض نوع التحديث وعدد التحديثات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات . للحصول على إرشادات حول تثبيت تحديثات برنامج التشغيل، راجع تثبيت تحديثات برنامج التشغيل.
- إذا تم اكتشاف مشكلة في الجهاز تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم إنشاء طلب دعم تلقائيًا وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
- إذا تم اكتشاف مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانب، ويُعرض إعلام في تجانب فحص الأجهزة وسيتم تعطيل تجانبات التحسين. انقر فوق تخطي لتمكين تجانبات التحسين.
- إذا تم اكتشاف برامج غير مرغوب فيها محتملة (PUPs)، فسيتم عرض إعلام على تجانب إزالة الفيروسات والبرامج غير المرغوب فيها المحتملة للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.

الإعلامات في تجانب SupportAssist

يعتمد الإعلام المعروض على تجانب SupportAssist على الوقت الذي تم فيه إجراء آخر عملية فحص أو تحسين. يصف الجدول التالي الإعلام المعروض على التجانب اعتمادًا على الوقت الذي تم فيه تنفيذ آخر عملية فحص.

جدول 4. الإعلام في تجانبات SupportAssist

الوقت منذ آخر تشغيل	الإعلام
أقل من ثلاث ساعات	تُعرض نتيجة عملية الفحص أو التحسين المنقّذة وتؤا، على سبيل المثال، تم تحسين جهاز الكمبيوتر: تؤا
أكثر من ثلاث ساعات، ولكن أقل من 24 ساعة	تُعرض نتيجة عملية الفحص أو التحسين المنقّذة واليوم ، على سبيل المثال: تم تحسين جهاز الكمبيوتر: اليوم
أكثر من 24 ساعة، ولكن أقل من 48 ساعة	تُعرض نتيجة عملية الفحص أو التحسين المنقّذة وأمس على سبيل المثال: تم تحسين جهاز الكمبيوتر: أمس
أكثر من 48 ساعة	النتيجة والتاريخ الذي نُفذت فيه عملية الفحص أو التحسينات، على سبيل المثال، تم حفظ 120 ميجابايت: 16 مارس 2018
أقل من سبعة أيام	تُعرض باللون الأخضر.

الوقت منذ آخر تشغيل	الإعلام
أكثر من سبعة أيام، ولكن أقل من 30 يومًا	تُعرض باللون البرتقالي.
أكثر من 30 يومًا	تُعرض باللون الأحمر.

الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

إن برنامج التشغيل عبارة عن برنامج يمكن نظام التشغيل من الاتصال بمكونات الأجهزة الموجودة على نظامك. تتطلب مكونات الأجهزة مثل بطاقات الفيديو وبطاقات الصوت وأجهزة المودم أن تعمل برامج التشغيل بفعالية. في بعض الأحيان، يتضمن نظام التشغيل برامج تشغيل للنظام، ولكن بوجه عام يجب تنزيل برامج التشغيل وتثبيتها بشكل منفصل.

البرامج الثابتة عبارة عن برامج مضمنة بأجهزة النظام. وهي مبرمجة لمنح تعليمات للاتصال بمكونات الأجهزة الأخرى وتنفيذ وظائف مثل مهام الإدخال والإخراج الأساسية.

يجب تحديث برامج التشغيل والبرامج الثابتة للنظام لأسباب متعددة، منها تحسين أداء النظام ومنع مخاطر الأمان وتوسيع التوافق. يتيح لك SupportAssist تحديث برامج التشغيل والبرامج الثابتة.

❶ | **ملاحظة:** في هذا المستند، يشير مصطلح برامج التشغيل إلى كل من برامج التشغيل والبرامج الثابتة.

باعتباره جزءًا من مراقبة النظام، يفحص SupportAssist النظام كل 7 أيام لاكتشاف تحديثات برامج التشغيل المتوفرة للنظام. في حالة توفر تحديث عاجل، يظهر إعلام للحصول على معلومات حول أنواع الإعلانات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع [الإعلامات](#).

الموضوعات:

- تصنيف الخطورة لبرامج التشغيل
- تثبيت تحديثات برنامج التشغيل
- إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل
- إعلانات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

تصنيف الخطورة لبرامج التشغيل

يصنف SupportAssist برامج التشغيل والبرامج الثابتة بناءً على مستوى الخطورة. بناءً على مستوى الخطورة يتم تصنيف برامج التشغيل ضمن الفئات التالية:

- **عاجل** — التحديثات التي من شأنها أن تمنع التهديدات الأمنية المحتملة على النظام.
- **موصى به** - التحديثات التي من شأنها تحسين أداء النظام بشكل كبير.
- **اختياري** — التحديثات التي يمكنك اختيار تثبيتها، إذا لزم الأمر.

تثبيت تحديثات برنامج التشغيل

المتطلب الأساسي

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

يفحص SupportAssist نظامك ويقترح عليك بشكل استباقي تحديثات برنامج التشغيل الضرورية لكي يعمل النظام بفعالية. قبل تثبيت التحديث، ينشئ SupportAssist تلقائيًا نقطة استعادة. يمكنك استخدام نقطة الاسترداد لإلغاء تثبيت التحديث وإعادة النظام لحالته السابقة. خلال فترة زمنية محددة يتمكن SupportAssist من الاحتفاظ بثلاث نقاط استعادة فقط. عند إنشاء نقطة استرداد جديدة، تتم إزالة نقطة الاسترداد الأقدم.

❶ | **ملاحظة:** إذا قمت بتثبيت إصدار أحدث من BIOS متاح لنظامك، فلن تتمكن من إلغاء تثبيت التحديث.

❶ | **ملاحظة:** يتم تعطيل إعداد إنشاء نقطة الاسترداد افتراضيًا في نظام التشغيل Windows. لتمكين SupportAssist من إنشاء نقطة استرداد، يجب تمكين إعدادات إنشاء نقطة استرداد في Windows.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق .
- 2 في تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات، انقر فوق تشغيل الآن.
- في حالة توفر أي تحديثات لنظامك، يُعرض نوع التحديث وعدد التحديثات المتوفرة على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.

❶ | **ملاحظة:** يعتمد المؤشر المعروض في التجانب على مدى أهمية التحديث. للحصول على معلومات حول نوع الإعلانات المعروضة بالتجانب، راجع [إعلامات](#) على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.

إذا لم يتمكن SupportAssist من اكتشاف التحديثات المتاحة لنظامك، فسيتم عرض رسالة تشير لذلك.

3 انقر فوق تحديث الآن.

سيتم عرض صفحة برامج التشغيل.

① ملاحظة: يتم تحديد جميع التحديثات بشكل افتراضي. يمكنك مراجعة القائمة ومسح التحديثات التي لا تريد تثبيتها على نظامك.

4 انقر فوق تثبيت.

بالنسبة للتحديثات التي يتم تثبيتها تلقائيًا، سيتم عرض رمز ✓ وحالة تم في عمود الحالة.

إذا كان يجب تثبيت التحديث يدويًا، فسيتم عرض رابط تثبيت في عمود الحالة بعد اكتمال التنزيل. يمكن تثبيت التحديث عن طريق النقر فوق رابط تثبيت.

① ملاحظة: قد يتعين عليك إعادة تشغيل نظامك لإكمال تثبيت بعض برامج التشغيل.

① ملاحظة: إذا كان تنزيل أحد التحديثات قيد التقدم، فانقر فوق إلغاء التنزيل. لا يمكنك إلغاء تحديث ما أثناء تقديم عملية التثبيت.

5 في حال تطلب تحديث ما إعادة التشغيل، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

a انقر فوق إعادة التشغيل الآن لإعادة تشغيل النظام على الفور.

يطالبك SupportAssist بحفظ ملفاتك وإغلاق كافة التطبيقات قبل إعادة تشغيل الكمبيوتر.

b انقر فوق إعادة التشغيل لإكمال التثبيت.

6 انقر فوق إنهاء.

سيتم عرض الصفحة الرئيسية. يتم عرض عدد برامج التشغيل المثبتة في الصفحة الرئيسية.

إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل

المتطلب الأساسي

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

إذا واجهت مشاكل في نظامك بعد تحديث برنامج التشغيل، يمكنك إلغاء تثبيت التحديث واستعادة النظام لحالته السابقة.

الخطوات

1 افتح SupportAssist وانقر فوق علامة تبويب السجل.

2 في صفحة السجل، انقر فوق رابط استعادة النظام المطلوب.

سيتم عرض رسالة تفيد بأنه سيتم استعادة النظام إلى حالته عند إنشاء نقطة الاستعادة.

3 انقر فوق استعادة.

تبدأ إعادة تشغيل النظام ويتم إلغاء تثبيت التحديث.

إعلامات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

يصف الجدول التالي إشارات الحالة المختلفة المعروضة على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات:

جدول 5. إشارات تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

رمز التحديث	رمز التجانب	نوع التحديث	الوصف
لم يتم عرض رمز. سيتم عرض رسالة لا يتوفر شيء.		اختياري أو لا يتوفر تحديث	لا يتوفر تحديث أو تحديث اختياري.
		موصى به	تتوفر تحديثات موصى بها فقط.
		عاجل	تتوفر تحديثات عاجلة أو متعددة الأنواع فقط.

استكشاف الأخطاء الشائعة وإصلاحها

تقدم صفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها** إرشادات خطوة بخطوة لتساعدك على حل المشكلات الشائعة بنفسك دون مساعدة الدعم الفني لشركة Dell. في صفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**، يمكنك أيضاً الوصول إلى دروس الفيديو حول مشكلات الأجهزة والبرامج ونظام التشغيل الشائعة.

① **ملاحظة:** بناءً على التفضيلات التي يحددها مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك، يمكنك الوصول إلى الارتباطات التي تم تمكينها على صفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**.

إذا تم اكتشاف مشكلة في جهاز أثناء الفحص أو تم إنشاء طلب دعم لمشكلة بجهاز معين، فستكون الروابط التالية بصفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها** معطلة.

- أرغب في فحص جهاز معين.
- أرغب في فحص الكمبيوتر بأكمله
- توقف جهاز الكمبيوتر عن الاستجابة أو أعاد تشغيله بشكل غير متوقع. (اعتقد أنه خطأ الشاشة الزرقاء).

إذا قمت بتسجيل دخولك إلى النظام الخاص بك بحقوق غير حقوق المسؤول، لا يمكنك سوى استخدام الارتباطات التالية والارتباطات في قسم **مقاطع الفيديو التعليمية** :

- أرغب في فحص جهاز معين.
- أرغب في فحص الكمبيوتر بأكمله

استكشاف خطأ الشاشة الزرقاء وإصلاحه

في بعض الأحيان، تتم إعادة تشغيل النظام تلقائياً أو يتوقف عن الاستجابة، وتُعرض شاشة زرقاء. ويُعرف ذلك باسم خطأ الشاشة الزرقاء. يظهر خطأ الشاشة الزرقاء عند تلف بعض البيانات الهامة في النظام أو اكتشاف فشل في الأجهزة أو اكتشاف مشكلة ما في النظام، حيث يجب إعادة تشغيل النظام على الفور.

المتطلب الأساسي

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

إصلاح خطأ الشاشة الزرقاء عن طريق تشغيل عمليات الفحص والتحسين في SupportAssist.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist.
- 2 انقر فوق علامة التبويب **استكشاف الأخطاء وإصلاحها** ثم انقر فوق **توقف جهاز الكمبيوتر عن الاستجابة أو أعاد التشغيل بشكل غير متوقع**. (ظهر خطأ الشاشة الزرقاء).
- 3 انقر فوق **إصلاح الآن**.

يتم عرض الصفحة الرئيسية ويبدأ تشغيل النظام. بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة ولا توجد تحديثات، فسيتم عرض رسالة تشير لذلك على كل جانب. يُعرض مقدار المساحة التي تم استردادها على محرك القرص الثابت وعدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تمت إزالتها في الصفحة الرئيسية.
- في حالة اكتشاف تحديثات برنامج التشغيل أثناء الفحص، يُعرض نوع التحديث وعدد التحديثات المتوفرة على جانب **الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات**. للحصول على إرشادات حول تثبيت تحديثات برنامج التشغيل، راجع **تثبيت تحديثات برنامج التشغيل**.
- إذا تم اكتشاف مشكلة في الجهاز تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم إنشاء طلب دعم تلقائياً وستظهر صفحة ملخص المشكلة.
- إذا تم اكتشاف مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانيات، كما يُعرض إعلام في جانب **فحص الأجهزة** بعد اكتمال جميع عمليات الفحص.

① **ملاحظة:** يعتمد نوع الإعلام على مدى خطورة مشكلة الأجهزة. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلام التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع **الإعلامات**. انقر فوق **تخطي لإخفاء الإعلام**.

- إذا تم اكتشاف برامج غير مرغوب فيها محتملة (PUPs)، فسيتم عرض إعلام على جانب **إزالة الفيروسات والبرامج غير المرغوب فيها المحتملة** للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع **إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة**.

نظرة عامة على السجل

تقدم صفحة **السجل** تفاصيل أنشطة SupportAssist التي تم تنفيذها على النظام وفق ترتيب زمني. تتضمن الأنشطة المدرجة تحسينات البرامج ومهام استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتحديثات برنامج التشغيل وعمليات فحص الأجهزة وغيرها.

من قائمة **تحديد عرض السجل** , حدد نوع النشاط لعرض تفاصيل ذلك النوع المحدد من النشاطات.

تُعرض افتراضيًا الأنشطة التي تم تنفيذها خلال الأسبوع الحالي. انقر فوق **اليوم** أو **الشهر** لعرض الأنشطة التي تم تنفيذها في يوم محدد أو أثناء الشهر. يتم عرض ملخص عدد تحديثات برنامج التشغيل المثبتة ومقدار المساحة التي تم استردادها على محرك القرص الثابت والفيروسات أو البرامج الضارة التي تم اكتشافها فوق المخطط الزمني.

ملاحظة: تعرض صفحة السجل تفاصيل عن الأنشطة والأحداث التي تم تنفيذها خلال آخر 90 يومًا.

إذا واجهت مشاكل في نظامك بعد تحديث برنامج التشغيل، فانقر فوق ارتباط **استرداد النظام** لإلغاء تثبيت التحديث وإعادة النظام لحالته السابقة. للحصول على إرشادات حول إلغاء تثبيت تحديثات برامج التشغيل، راجع **إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل**.

الحصول على الدعم

تُمكنك صفحة الحصول على الدعم من الوصول إلى خيارات المساعدة والدعم المتاحة للنظام. تختلف خيارات المساعدة والدعم التي يمكن الوصول إليها بناءً على خطة الخدمة الخاصة بنظامك ومنطقتك. إذا لم يتوفر اتصال بالإنترنت، فستظهر أرقام الاتصال على الدعم الفني الخاص بشركة Dell في منطقتك.

① | **ملاحظة:** تُعرض صفحة الحصول على الدعم فقط إذا كنت تملك حقوق المسؤول على النظام.

يوضح الجدول التالي ميزات المساعدة والدعم المعروضة في صفحة الحصول على الدعم:

جدول 6. صفحة الحصول على الدعم

الميزة	الوصف
بدء جلسة DellConnect	السماح لممثل الدعم الفني بالوصول إلى نظامك عن بعد لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها ومن ثم حل المشكلة. للحصول على معلومات حول DellConnect، انظر بدء جلسة DellConnect .
إرسال الملفات إلى الدعم الفني	إرسال الملفات التي تصف مشكلة نظامك إلى الدعم الفني لشركة Dell أو إرسال الملفات التي يطلبها ممثل الدعم الفني. ① ملاحظة: الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت. للحصول على إرشادات حول إرسال الملفات، انظر إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell .
تحميل ملف السجل	إذا طلب منك ممثل الدعم الفني إرسال ملف سجل نشاط النظام، فأرسله إلى الدعم الفني الخاص بشركة Dell. للحصول على إرشادات حول إرسال ملفات السجل، انظر إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell .
دليل المالك	عرض وتنزيل أدلة الاستخدام المتاحة لنظامك.
معلومات الضمان	عرض تفاصيل ضمان النظام.
منتديات مجتمع الدعم	الوصول إلى المواضيع التي تتم مناقشتها في منتدى SupportAssist.

الموضوعات:

- بدء جلسة DellConnect
- إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.
- إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

بدء جلسة DellConnect

المتطلبات

- يجب أن تملك حقوق المسؤول على النظام.
- تأكد من أنه قد تم بدء جلسة DellConnect بواسطة ممثل الدعم الفني لشركة Dell.

عن المهمة

في ظل ظروف معينة، يجب وصول ممثل الدعم الفني عن بُعد إلى نظامك لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها ومن ثم حل المشكلة. في ظل هذه الظروف، يمكنك السماح لممثل الدعم الفني بالوصول عن بُعد إلى نظامك باستخدام DellConnect.

① | **ملاحظة:** لا يمكنك بدء جلسة DellConnect إلا بعد تمكينها من قبل ممثل الدعم الفني. إذا حاولت بدء جلسة DellConnect قبل تمكينها من قبل ممثل الدعم، فسيتم عرض رسالة خطأ.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
- 2 في قسم بدء جلسة **DellConnect** , انقر فوق بدء الجلسة.
- 3 سيتم عرض صفحة شروط وأحكام **DellConnect**.
حدد الموافقة على البنود والشروط وانقر فوق إنهاء.

بدأت جلسة DellConnect.

إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.

عن المهمة

إرسال ملفات تصف المشكلة الموجودة بالنظام أو إرسال أي ملف محدد بطلبه ممثل الدعم. يمكنك إرسال الملفات التالية:

- ZIP
- RAR
- TXT
- JPEG
- PNG
- GIF
- DOCX
- DOC
- ODT
- PDF
- XLS
- XLSX

❗ **ملاحظة:** الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت.

❗ **ملاحظة:** يمكنك إرسال ثلاثة ملفات فقط في اليوم الواحد. إذا كان لديك ملفات متعددة، فاضغط الملفات وأرسلها كملف ZIP.

الخطوات

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
- 2 في الجزء الأيمن، انقر فوق تحميل الملفات.
- 3 انقر فوق استعراض، وحدد الملف المطلوب، ثم انقر فوق تحميل.

بعد إرسال الملف، يظهر ✓ ورسالة تم تحميل الملف بنجاح .

إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

- 1 افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
- 2 في الجزء الأيمن، انقر فوق تحميل ملف السجل.

بعد إرسال الملف، يظهر ✓ ورسالة تم تحميل الملف بنجاح .

الأسئلة المتداولة

1 ما اللغات التي تدعمها واجهة مستخدم SupportAssist؟

تدعم واجهة مستخدم SupportAssist 25 لغة. إن اللغات المعتمدة هي العربية والصينية (المبسطة) والصينية (التقليدية) والتشيكية والدانماركية والهولندية والإنجليزية والفنلندية والفرنسية والألمانية واليونانية والعبرية والمجرية والإيطالية واليابانية والكورية والنرويجية والبولندية والبرتغالية (البرازيلية) والبرتغالية (إيبيريا) والروسية والإسبانية والسويدية والتركية. للحصول على إرشادات حول تغيير إعداد اللغة، انظر [تغيير إعدادات اللغة](#).

2 أين يمكنني التحقق من تفاصيل التحسينات التي تم إجراؤها على نظامي أثناء عملية تحسين مجدولة أو عملية تحسين تمت يدويًا؟

يحتفظ SupportAssist بتفاصيل كل الأحداث والأنشطة التي تم إجراؤها خلال آخر 90 يومًا. يمكنك عرض تفاصيل شهر أو أسبوع أو يوم محدد في صفحة [السجل](#).

3 لماذا يستغرق SupportAssist وقتًا أطول لإجراء مهام التحسين من المدة المحددة على التجانيات؟

إن الوقت المعروض على تجانب تحسين النظام هو تقديري فقط بناءً على تكوين النظام. قد يختلف الوقت الفعلي المطلوب لإجراء مهام التحسين عن الوقت المقدر.

4 عندما أجري فحصًا للأجهزة، يتم عرض نتيجة الفحص على أنها تم التكوين بشكل غير صحيح في صفحة السجل. ولكن، لا يُعرض إعلام على تجانب فحص الأجهزة. لماذا؟

إذا تعذر على SupportAssist فحص أحد المكونات أثناء فحص الأجهزة، فيتم عرض حالة تم التكوين بشكل غير صحيح. ولذلك، لا يُعرض إعلام على تجانب فحص الأجهزة. يقوم SupportAssist بفحص المكون مرة أخرى خلال الفحص اليدوي أو التلقائي التالي.

5 يمكنني رؤية واجهة مستخدم SupportAssist. لكن تم تعطيل تجانيات تنظيف الملفات وتحسين الشبكة لماذا؟

يُدار SupportAssist المثبت على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات. قد يعطل مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك ميزات معينة، ومن ثم فإن هذه التجانيات معطلة.

6 عندما أحاول فتح SupportAssist من قائمة البرامج، تظهر رسالة للاتصال بمسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بي. لماذا؟

يُدار SupportAssist المثبت على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات. يمكنك رؤية واجهة مستخدم SupportAssist فقط إذا تم تمكينها لنظامك من قبل مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.