

Nástroj SupportAssist pro firemní klientské systémy

Příručka uživatele



Poznámky, upozornění a varování

 **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které pomáhají lepšímu využití produktu.

 **UPOZORNĚNÍ:** UPOZORNĚNÍ poukazuje na možnost poškození hardwaru nebo ztráty dat a poskytuje návod, jak se danému problému vyhnout.

 **VAROVÁNÍ:** VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální nebezpečí poškození majetku, úrazu nebo smrti.

1 Úvod.....	5
Verze vydání.....	5
Hlavní funkce.....	5
Další zdroje.....	5
2 Začínáme pracovat s aplikací Dell SupportAssist pro firemní klientské systémy.....	7
Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist.....	7
Změna nastavení jazyka.....	8
Podrobnosti o systému.....	8
Oznámení.....	8
Oznámení v okně aplikace SupportAssist.....	9
Oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows.....	9
Naplánované kontroly.....	9
3 Skenování systémového hardwaru.....	11
Kontrola konkrétní hardwarové součásti.....	11
Rychlá kontrola hardwaru.....	12
Spuštění zátěžového testu.....	12
4 Optimalizace systému.....	13
Čištění nepotřebných souborů.....	13
Ladění výkonu systému.....	14
Optimalizace sítě.....	14
Odstraňování virů a malwaru.....	14
Odebrání potenciálně nevyžádaných programů.....	15
Spuštění všech kontrol a optimalizací systému.....	15
Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist.....	16
5 Získání ovladačů a položek ke stahování.....	17
Kategorie důležitosti ovladačů.....	17
Instalace aktualizací ovladačů.....	17
Odinstalace aktualizací ovladačů.....	18
Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení.....	19
6 Řešení běžných problémů.....	20
Odstranění chyby modré obrazovky.....	20
7 Přehled historie.....	22
8 Získání podpory.....	23
Spuštění relace služby DellConnect.....	23
Odesílání souborů technické podpory společnosti Dell.....	24
Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell.....	24

9 Často kladené dotazy.....	26
------------------------------------	-----------

Úvod

Aplikace Dell SupportAssist pro firemní klientské systémy automatizuje podporu společnosti Dell aktivní a prediktivní identifikací hardwarových a softwarových problémů v systému. Aplikace SupportAssist označuje problémy s výkonem a stabilizací systému, zabraňuje bezpečnostním hrozbám, monitoruje a zjišťuje selhání hardwaru a automatizuje proces kontaktování technické podpory společnosti Dell. Aplikace SupportAssist rovněž umožňuje ručně aktualizovat systémové ovladače, kontrolovat systémový hardware a optimalizovat systém.

Aplikaci SupportAssist ve vašem systému konfiguruje a nasazuje správce IT. Můžete využívat pouze funkce, které vám váš správce IT v systému povolil. Tento dokument obsahuje informace o používání aplikace SupportAssist, kterou na váš systém nainstaloval váš správce IT.

Témata:

- [Verze vydání](#)
- [Hlavní funkce](#)
- [Další zdroje](#)

CONCEPT_71CA9738DB0443298B8AA243877132B2

Verze vydání

2.0.1

GUID-376791FF-3AE1-4FBB-A888-CD12A6A62DA4

Hlavní funkce

- Prediktivní a proaktivní zjišťování problémů a oznamování.
- Ruční nebo automatická kontrola dostupnosti aktualizací ovladačů pro váš systém.
- Ruční nebo automatická kontrola systémového hardwaru, aby se odhalily případné problémy.
- Vycištění dočasných souborů, optimalizace možností připojení k síti, ladění výkonu systému a odstranění virů a malwaru.

POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

- Řešení běžných problémů se systémem pomocí podrobných pokynů nebo videonávodů.
- Zobrazení podrobností o všech událostech a aktivitách aplikace SupportAssist, které byly provedeny v určitý den, týden nebo měsíc.
- Kontaktujte technickou podporu společnosti Dell, která vám poskytne vzdálenou asistenci, a zašlete pracovníkům podpory potřebné soubory, například protokol aktivity systému.

POZNÁMKA: Můžete využívat pouze funkce, které vám váš správce IT v systému povolil.

POZNÁMKA: Funkce aplikace SupportAssist dostupné pro systém se liší podle servisního tarifu systému pro služby Dell.

GUID-522956B9-6DB2-4707-BA30-A5A5CB8479FB

Další zdroje

Kromě této příručky je možné použít následující zdroje:

- Odpovědi na otázky týkající se služby SupportAssist naleznete v [komunitě Dell SupportAssist](#).
- Videonávody k různým funkcím služby SupportAssist naleznete v [playlistu](#) SupportAssist for Business Client Systems na serveru YouTube.

Začínáme pracovat s aplikací Dell SupportAssist pro firemní klientské systémy

K uživatelskému rozhraní aplikace SupportAssist lze přistupovat pouze v případě, že ji pro váš systém povolil správce IT. Dále, můžete využívat pouze funkce, které vám váš správce IT povolil.

Témata:

- [Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist](#)
- [Změna nastavení jazyka](#)
- [Podrobnosti o systému](#)
- [Oznámení](#)
- [Naplánované kontroly](#)

GUID-D19E59F6-0884-4395-930B-B946C8E4B58E

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist

Kliknutím na položku **Spustit nyní** spustíte všechny kontroly a optimalizace z domovské stránky. Nicméně, pokud se vyskytne nevyřízené oznámení nebo pokud aplikace SupportAssist vyžaduje akci, zobrazí se při otevření aplikace SupportAssist dlaždicové zobrazení.

Po dokončení kontrol a optimalizací se na domovské stránce zobrazí následující podrobnosti:

- Množství ušetřeného místa na pevném disku
- Počet nainstalovaných aktualizací ovladačů
- Počet odstraněných virů nebo malware

POZNÁMKA: Na domovské stránce se zobrazují podrobnosti kontrol a optimalizací, které byly provedeny během posledních 90 dnů.

Chcete-li přejít na zobrazení dlaždic, klikněte na .

V závislosti na vašem oprávnění přístupu ke službám se na domovské stránce zobrazí následující dlaždice:

- **Získat ovladače a položky ke stažení**
- **Kontrola hardwaru**
- **Vyčistit soubory**
- **Vyladit výkon**
- **Optimalizovat síť**
- **Odebrat viry a malware**

Změna nastavení jazyka

O této úloze

Aplikace SupportAssist je dostupná ve 25 jazycích. Ve výchozím nastavení je aplikace SupportAssist nastavena na stejný jazyk jako operační systém. Jazyk je možné měnit dle vlastních preferencí.

Kroky

- 1 Spusťte nástroj SupportAssist.
- 2 V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení a pak na položku **Vybrat jazyk**. Zobrazí se seznam jazyků.
- 3 Zvolte požadovaný jazyk.
- 4 Kliknutím na **Ano** restartujte aplikaci SupportAssist ve zvoleném jazyce.

Aplikace SupportAssist se restartuje ve vybraném jazyce a vedle vybraného jazyka se zobrazí .

Podrobnosti o systému

Po najetí kurzorem nad model systému nebo výrobní číslo zobrazené v pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist se zobrazí podrobnosti systému. Následující tabulka obsahuje seznam zobrazovaných podrobností systému:

Tabulka 1. Podrobnosti o systému

Pole	Popis
Model systému	Model systému, například Latitude E7440.
Typ oprávnění přístupu ke službám	Typ oprávnění přístupu ke službám společnosti Dell a datum jeho platnosti.  POZNÁMKA: Pokud oprávnění přístupu ke službám brzy vyprší, zobrazí se typ oprávnění přístupu ke službám a datum jeho platnosti červeně.
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému. Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
Kód expresní služby	Číselný identifikátor, který lze použít během automatické telefonické nápovědy, např. 987-674-723-2.
Paměť	Paměť nainstalovaná v systému, např. 16 GB.
Procesor	Typ procesoru nainstalovaného v systému, např. Intel Core i5 6200U.
Operační systém	Operační systém nainstalovaný v systému, např. Microsoft Windows 10 Pro.

Oznámení

Jestliže to váš správce IT povolí, bude aplikace SupportAssist zobrazovat oznámení o aktualizacích ovladačů a optimalizaci softwaru.

Oznámení v okně aplikace SupportAssist

Následující tabulka poskytuje souhrn oznámení, která se zobrazují, když otevřete okno aplikace SupportAssist:

Tabulka 2. Oznámení v okně aplikace SupportAssist

Když se zobrazí oznámení	Akce
Pokud jste svůj systém neoptimalizovali během posledních 14 dní	- Kliknutím na položku Spustit vše spusťte všechny kontroly a optimalizace systému. - Kliknutím na položku Připomenout později zajistíte, že se oznámení zobrazí, když otevřete okno aplikace SupportAssist za 24 hodin. - Kliknutím na tlačítko Storno oznámení skryjete.

Oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows

V závislosti na typu operačního systému nainstalovaného ve vašem systému zobrazí aplikace SupportAssist oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows.

- V systému Microsoft Windows 8.1, 8 nebo 7 se oznámení zobrazují na hlavním panelu.
- V systému Microsoft Windows 10 se oznámení zobrazují v Centru akcí systému Windows.

Následující tabulka poskytuje souhrn jednotlivých typů oznámení, která se zobrazují na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows.

Tabulka 3. Oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows

Když se zobrazí oznámení	Akce
Během naplánované kontroly je rozpoznána neodkladná aktualizace ovladače	Kliknutím na oznámení zobrazíte stránku s podrobnostmi o ovladači. Pokyny k instalaci aktualizací ovladačů najdete v tématu Instalace aktualizací ovladačů .
Během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly jsou rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP).	Po kliknutí na oznámení můžete zkontrolovat a odebrat potenciálně nevyžádané programy (PUP), které byly během kontroly rozpoznány. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu Odebrání potenciálně nevyžádaných programů .
Během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly jsou rozpoznány viry a malware.	Kliknutím na oznámení zobrazíte podrobnosti o virech a malware zjištěných během kontroly.

Naplánované kontroly

Podle intervalu nastaveného správcem IT spouští aplikace SupportAssist automaticky kontrolu systému a hledá aktualizace ovladačů, problémy s hardwarem a požadované optimalizace systému.

Před kontrolou se zobrazí zpráva, v níž je třeba potvrdit, zda má aplikace SupportAssist kontrolu provést. Pokud nechcete, aby aplikace SupportAssist provedla kontrolu, odložte ji kliknutím na tlačítko **Spustit později**. Když kontrolu odložíte, aplikace SupportAssist provede

kontrolu za 24 hodin. Plán můžete odložit třikrát. Jakmile naplánovanou kontrolu odložíte potřetí, aplikace SupportAssist automaticky provede kontrolu v následujícím naplánovaném čase.

POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist provádí plánovanou kontrolu, pouze je-li systém připojen k elektrické síti a pokud během spouštění naplánované kontroly není zaneprázdněný.

Pokud bude během kontroly rozpoznána neodkladná aktualizace ovladače, virus či malware, zobrazí se oznámení. Typ oznámení závisí na operačním systému. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#).

Pokud během kontroly dojde ke zjištění problému s hardwarem, automaticky se vytvoří požadavek na podporu.

Aplikace SupportAssist po kontrole automaticky optimalizuje váš systém, pokud to správce IT povolil.

Skenování systémového hardwaru

Spuštěním skenování hardwaru lze ve vašem systému zjistit problémy s hardwarem. Aplikace SupportAssist skenuje systémový hardware na základě předefinovaného plánu. Problém s hardwarem můžete zjistit také ručním provedením následujícího postupu:

- Zkontrolovat určité hardwarové součásti
- Spustit rychlou kontrolu hardwaru
- Spuštění zátěžového testu

POZNÁMKA: Dojde-li během kontroly ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření požadavku na podporu, vytvoří se požadavek automaticky. Jestliže aplikace SupportAssist nemůže vytvořit požadavek na podporu automaticky, zobrazí se v dlaždici Zkontrolovat hardware možnost Opravit nyní. Je třeba kliknout na Opravit nyní a znovu zkusit vytvořit požadavek na podporu.

Témata:

- [Kontrola konkrétní hardwarové součásti](#)
- [Rychlá kontrola hardwaru](#)
- [Spuštění zátěžového testu](#)

GUID-3E070EB0-0B56-4239-A876-E78A27052103

Kontrola konkrétní hardwarové součásti

O této úloze

V závislosti na požadavcích můžete provést skenování pouze konkrétní hardwarové součásti.

POZNÁMKA: Následující kroky se vztahují ke kontrole pevného disku. Postup skenování se může lišit podle hardwarové součásti, kterou zvolíte.

Kroky

- 1 Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
- 2 Klikněte na možnost **Chci zkontrolovat určitý kus hardwaru**.

Zobrazí se seznam hardwarových součástí, které jsou k dispozici v systému.

POZNÁMKA: Kliknutím na **Obnovit seznam hardwarových součástí** se seznam aktualizuje.

- 3 V části **Úložná zařízení** klikněte na možnost **Pevný disk**.
- 4 Vyberte test a klikněte na možnost **Spustit test**.

Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se stav **Prošlo** a .
- Pokud je zjištěn problém, který nevyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stav **Selhalo** a .
- Dojde-li ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.

Rychlá kontrola hardwaru

O této úloze

Spuštěním rychlé kontroly hardwaru v systému můžete zjistit problémy hardwarových součástí, například pevného disku, procesoru atd.

Kroky

- 1 Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
- 2 Na dlaždici **Zkontrolovat hardware** klikněte na možnost **Spustit**.

Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici příslušné oznámení.
- Dojde-li ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky, zakážou se optimalizační dlaždice a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení. Také se zakážou optimalizační dlaždice. Kliknutím na možnost **Přeskočit** optimalizační dlaždice povolíte.

Spuštění zátěžového testu

O této úloze

Zátěžový test pomáhá zjistit problémy s hardwarovými komponentami, například se základní deskou, optickými jednotkami, kamerou a hardwarovými komponentami, které se kontrolují během rychlé kontroly.

 **VAROVÁNÍ:** Během zátěžového testu můžete na obrazovce zaznamenat blikání a nemusí být možné používat systém.

Kroky

- 1 Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
- 2 Klikněte na položku **Chci zkontrolovat celý počítač** a na **Start**.
Aplikace SupportAssist vás požádá o uložení souborů a zavření všech aplikací.
- 3 Spusťte test kliknutím na tlačítko **OK**.

Po dokončení kontroly se mohou zobrazit následující informace:

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici příslušné oznámení.
- Dojde-li ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky, zakážou se optimalizační dlaždice a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení. Také se zakážou optimalizační dlaždice. Kliknutím na možnost **Přeskočit** optimalizační dlaždice povolíte.

Optimalizace systému

Aplikace SupportAssist pomáhá optimalizovat systém pomocí celé řady diagnostických testů s cílem určit úpravy souborů a nastavení ve vašem systému. Optimalizace aplikace SupportAssist pomáhají následujícími způsoby zvýšit rychlost systému, dostupnost úložiště a stabilitu systému:

- Smazání dočasných souborů
- Ladění výkonu systému
- Optimalizace sítě
- Odstranění virů, malwaru a potenciálně nebezpečných programů (PUP)

POZNÁMKA: Můžete spouštět pouze optimalizace povolené správcem IT ve vašem systému.

Témata:

- Čištění nepotřebných souborů
- Ladění výkonu systému
- Optimalizace sítě
- Odstraňování virů a malwaru
- Spuštění všech kontrol a optimalizací systému
- Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist

GUID-A2522976-5753-41FB-A109-F6CDC5340898

Čištění nepotřebných souborů

Požadavek

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Odebrat záložní soubory, dočasné soubory a další nepodstatné položky ze systému.

Kroky

- 1 Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
- 2 Na dlaždici **Vyčistit soubory** klikněte na možnost **Spustit**.

UPOZORNĚNÍ: Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení. Množství ušetřeného místa na pevném disku se také zobrazí na **domovské** stránce a na stránce **Historie**.

POZNÁMKA: Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).

Ladění výkonu systému

Požadavek

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Úpravou napájení, registrů a přidělení paměti můžete maximalizovat výpočetní rychlost systému.

Kroky

- 1 Spustíte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
- 2 Na dlaždici **Vyladit výkon** klikněte na možnost **Spustit**.

 **UPOZORNĚNÍ:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení.

 **POZNÁMKA:** Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).

Optimalizace sítě

Požadavek

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Optimalizací nastavení sítě v systému zachováte efektivní a spolehlivé připojení k síti.

Kroky

- 1 Spustíte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
- 2 Na dlaždici **Optimalizovat síť** klikněte na možnost **Spustit**.

 **UPOZORNĚNÍ:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení.

 **POZNÁMKA:** Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).

Odstraňování virů a malwaru

O této úloze

Izolujte a odstraňte soubory poškozené viry a malwarem, aby se zachovala bezpečnost systému. Můžete také rozpoznat a odebrat potenciálně nevyžádané programy (PUP) nainstalované v systému. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#).

 **POZNÁMKA:** Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

Kroky

- 1 Spustíte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
- 2 Na dlaždici **Odstranit viry a malware** klikněte na možnost **Spustit**.

 **UPOZORNĚNÍ:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení.

 **POZNÁMKA:** Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).

GUID-41004DC0-4486-4BFC-BEC6-610FAADF00AE

Odebrání potenciálně nevyžádaných programů

O této úloze

Potenciálně nevyžádané programy (PUP) jsou programy, které se při instalaci aplikace nepozorovaně nainstalují do systému. Potenciálně nevyžádané programy zahrnují spyware, adware atd. a mohou snižovat výkon systému nebo zobrazovat nechtěné reklamy.

Aplikace SupportAssist během ručně spuštěné nebo automatické kontroly virů a malwaru rozpoznává potenciálně nevyžádané programy, které se nachází v systému. Pokud budou rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP), zobrazí se červená ikona dlaždice **Odebrat viry a malware** a na ní bude uveden počet rozpoznávaných PUP. Potenciálně nevyžádané programy můžete projít a odstranit.

 **POZNÁMKA:** Pokud budou během automatické kontroly rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP), zobrazí se odpovídající oznámení. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#).

Kroky

- 1 Spusťte nástroj SupportAssist.
- 2 Na dlaždici **Odebrat viry a malware** klikněte na možnost **Zobrazit**.
Zobrazí se podrobnosti potenciálně nevyžádaných programů.

 **POZNÁMKA:** Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny potenciálně nevyžádané programy. Potenciálně nevyžádané programy můžete zkontrolovat a zrušit volbu u programů, které ze systému nechcete odebrat.

- 3 V případě nutnosti můžete kliknutím na odkaz **Kliknutím sem získáte další podrobnosti** o potenciálně nevyžádaném programu (PUP) zobrazit další informace.
- 4 Klikněte na tlačítka **Odebrat** a **Potvrdit**.
Vybrané potenciálně nevyžádané programy (PUP) budou odebrány ze systému.
- 5 Klikněte na tlačítko **OK**.

Počet odebraných potenciálně nevyžádaných programů se zobrazí na **domovské** stránce a na stránce **Historie**.

GUID-76FCECD7-59FF-4BBF-B30B-984CDC6844AB

Spuštění všech kontrol a optimalizací systému

O této úloze

Spuštěním jednotlivých kontrol zjistíte dostupné aktualizace ovladačů, problémy s hardwarem a optimalizace, které systém potřebuje. Po dokončení jedné kontroly se spustí další kontrola. Podrobnosti o všech kontrolách a optimalizacích můžete zobrazit na stránce **Historie**.

Krok

Proveďte jeden z těchto kroků:

- Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na položku **Spustit**.
- Otevřete aplikaci SupportAssist, klikněte na  a pak na možnost **Spustit vše**.

 **UPOZORNĚNÍ:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:

- Pokud není zjištěn žádný problém a nejsou k dispozici žádné aktualizace, zobrazí se na každé dlaždici příslušná zpráva. Množství ušetřeného místa na pevném disku a počet odstraněných virů nebo malwaru se zobrazí **domovské** stránce a stránce **Historie**.

- Pokud budou během kontroly rozpoznány aktualizace ovladačů, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet aktualizací. Pokyny k instalaci aktualizací ovladačů najdete v tématu [Instalace aktualizací ovladačů](#).
- Dojde-li ke zjištění hardwarového problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nevyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému, na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení a dlaždice optimalizace budou deaktivovány. Kliknutím na možnost **Přeskočit** optimalizační dlaždice povolíte.
- Pokud jsou zjištěny potenciálně nežádoucí programy (PUP), zobrazí se v dlaždici **Odstranění virů a malwaru** oznámení. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#).

GUID-5690E630-0F6B-45A1-9916-699BCB018A54

Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist

Upozornění zobrazená v dlaždici aplikace SupportAssist závisejí na tom, kdy proběhla poslední kontrola nebo optimalizace. Následující tabulka popisuje upozornění zobrazená v dlaždici podle toho, kdy proběhla poslední kontrola.

Tabulka 4. Oznámení v dlaždicích aplikace SupportAssist

Doba od posledního spuštění	Oznámení
Méně než tři hodiny	Zobrazí se výsledky kontroly nebo provedené optimalizace a hodnota Nyní , např. Počítač vyladěn: Nyní.
Více než tři hodiny, ale méně než 24 hodin	Zobrazí se výsledky kontroly nebo provedené optimalizace a hodnota Dnes , např. Počítač vyladěn: Dnes.
Více než 24 hodin, ale méně než 48 hodin	Zobrazí se výsledky kontroly nebo provedené optimalizace a hodnota Včera , např. Počítač vyladěn: Včera.
Více než 48 hodin	Výsledek a datum, kdy proběhla kontrola nebo optimalizace, např. Ušetřeno 120 MB: 16. března 2018.
Méně než 7 dní	Zobrazeno zelenou barvou.
Více než 7 dní, ale méně než 30 dní	Zobrazeno oranžovou barvou.
Více než 30 dní	Zobrazeno červenou barvou.

Získání ovladačů a položek ke stahování

Ovladač je software, který umožňuje operačnímu systému komunikaci s hardwarovými komponentami ve vašem systému. Hardwarové komponenty, jako jsou videokarty, zvukové karty a modemy, vyžadují ovladače, aby správně fungovaly. Někdy jsou ovladače operačního systému přímo jeho součástí, obecně se však ovladače musí stahovat a instalovat samostatně.

Firmware je software, který je vestavěný v systémovém hardwaru. Je naprogramován, aby komunikoval s ostatními hardwarovými komponentami a prováděl např. základní vstupně-výstupní operace.

Systémové ovladače a firmware je nutné aktualizovat z různých důvodů, mezi něž patří zlepšení výkonu systému, prevence chyb zabezpečení a rozšíření kompatibility. Aplikace SupportAssist umožňuje aktualizovat ovladače a firmware.

POZNÁMKA: V tomto dokumentu se pojmem ovladač označují ovladače i firmware.

Jako součást rutinního monitorování kontroluje aplikace SupportAssist systém každých 7 dní, aby zjistila aktualizace ovladačů dostupné pro systém. Pokud je k dispozici urgentní aktualizace, zobrazí se oznámení. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#).

Témata:

- [Kategorie důležitosti ovladačů](#)
- [Instalace aktualizací ovladačů](#)
- [Odinstalace aktualizací ovladačů](#)
- [Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení](#)

GUID-2AC0E28D-1705-4DC5-A443-1D0811D8B87B

Kategorie důležitosti ovladačů

Aplikace SupportAssist rozděluje ovladače a firmware do kategorií podle závažnosti. V závislosti na závažnosti se ovladače rozdělují následovně:

- **Neodkladné** – aktualizace, které mohou zabránit možnému ohrožení vašeho systému.
- **Doporučené** – aktualizace, které mohou významně zlepšit výkon vašeho systému.
- **Volitelné** – aktualizace, které můžete nainstalovat v případě nutnosti.

GUID-BF26EEFD-21F6-4ABD-B3D9-A3F1BA55829B

Instalace aktualizací ovladačů

Požadavek

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Nástroj SupportAssist prohledává počítač a proaktivně navrhuje aktualizace ovladačů, které jsou potřebné pro váš systém. Před instalací aktualizace vytvoří aplikace SupportAssist automaticky bod obnovení. Bod obnovení můžete využít k odinstalaci aktualizace a vrácení systému do předchozího stavu. V daném časovém okamžiku může aplikace SupportAssist uchovávat pouze tři body obnovení. Pokud se vytvoří nový bod obnovení, nejstarší bod obnovení se odstraní.

❗ **POZNÁMKA:** Pokud provádíte instalaci novější verze systému BIOS dostupného pro váš systém, nelze tuto aktualizaci odinstalovat.

❗ **POZNÁMKA:** Ve výchozím nastavení je v operačním systému Windows vytváření bodů obnovení zakázáno. Chcete-li aplikaci SupportAssist umožnit vytváření bodů obnovení, musíte v systému Windows povolit nastavení vytváření bodů obnovení.

Kroky

- 1 Spustíte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
- 2 Na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** klikněte na možnost **Spustit**.
 - Pokud jsou k dispozici aktualizace pro váš systém, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet dostupných aktualizací.

❗ **POZNÁMKA:** Oznámení na dlaždici závisí na závažnosti aktualizace. Informace o typu oznámení, která se zobrazují na dlaždici, najdete v tématu **Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení**.

- Pokud aplikace SupportAssist nemůže zjistit aktualizace dostupné pro váš systém, zobrazí se příslušná zpráva.
- 3 Klikněte na odkaz **Aktualizovat nyní**.
Zobrazí se stránka ovladačů.

❗ **POZNÁMKA:** Ve výchozím nastavení jsou všechny aktualizace vybrány. Seznam můžete zkontrolovat a zrušit aktualizace, které nechcete instalovat.

- 4 Klikněte na možnost **Nainstalovat**.
 - U aktualizací, které jsou instalovány automaticky, se ve sloupci **Stav** zobrazuje  a stav **Hotovo**.
 - Pokud je třeba aktualizaci nainstalovat ručně, zobrazuje se ve sloupci **Stav** po stažení instalace odkaz **Nainstalovat**. Aktualizaci lze nainstalovat kliknutím na odkaz **Nainstalovat**.

❗ **POZNÁMKA:** Aby se instalace některých ovladačů dokončila, budete možná muset systém restartovat.

❗ **POZNÁMKA:** Pokud probíhá stahování aktualizace, můžete kliknutím na tlačítko  stahování ukončit. Aktualizaci nemůžete zrušit, pokud právě probíhá její instalace.

- 5 Jestliže aktualizace vyžaduje restart, postupujte následovně:
 - a Kliknutím na **Restartovat ihned** okamžitě restartujete systém.
Aplikace SupportAssist vás před restartováním požádá o uložení souborů a zavření všech aplikací.
 - b Kliknutím na tlačítko **Restart** dokončete instalaci.
- 6 Klikněte na tlačítko **Dokončit**.

Zobrazí se domovská stránka. Na domovské stránce se zobrazí počet nainstalovaných ovladačů.

GUID-87308E6B-ADE2-49BE-BA18-7022067888F7

Odinstalace aktualizací ovladačů

Požadavek

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Pokud se po aktualizaci ovladače vyskytnou problémy se systémem, můžete aktualizaci odinstalovat a vrátit systém do předchozího stavu.

Kroky

- 1 Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Historie**.
- 2 Na stránce **Historie** klikněte na požadovaný odkaz **Obnovit systém**.
Zobrazí se zpráva s informací, že systém bude obnoven do stejného stavu, jako když byl bod obnovení vytvořen.
- 3 Klikněte na možnost **Obnovit**.

Systém se restartuje a aktualizace se odinstaluje.

Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení

Následující tabulka uvádí různé oznamovací stavy, které se zobrazují v dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení**:

Tabulka 5. Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení

Ikona aktualizace	Ikona dlaždice	Typ aktualizace	Popis
Nezobrazuje se žádná ikona. Zobrazuje se zpráva Žádné nejsou k dispozici.		K dispozici je volitelná nebo žádná aktualizace	Žádná aktualizace není dostupná nebo je k dispozici volitelná aktualizace.
		Doporučeno	K dispozici jsou pouze doporučené typy aktualizací.
		Urgentní	Jsou k dispozici pouze aktualizace urgentního nebo vícenásobného typu.

Řešení běžných problémů

Stránka **Odstraňování problémů** poskytuje podrobné pokyny, které vám pomohou vyřešit běžné problémy bez pomoci technické podpory společnosti Dell. Na stránce **Odstraňování problémů** můžete také přistupovat k videokurzům zaměřeným na běžné problémy s hardwarem, softwarem a operačním systémem.

POZNÁMKA: V závislosti na preferencích nastavených správcem IT můžete používat povolené odkazy na stránce **Odstraňování problémů**.

Pokud bude během kontroly rozpoznán problém s hardwarem nebo bude z důvodu problému s hardwarem vytvořena žádost o podporu, budou na stránce **Odstraňování problémů** neaktivní následující odkazy.

- **Chci zkontrolovat konkrétní hardwarovou součást**
- **Chci zkontrolovat celý počítač**
- **Můj počítač přestal reagovat nebo se neočekávaně restartoval. (Domnívám se, že šlo o chybu s modrou obrazovkou.)**

Pokud se k systému přihlásíte bez oprávnění správce, můžete použít pouze následující odkazy a odkazy v části **Instruktažní videa**:

- **Chci zkontrolovat konkrétní hardwarovou součást**
- **Chci zkontrolovat celý počítač**

GUID-CGFC20CA-7F31-4E30-A51A-5C165A0FE7ED

Odstranění chyby modré obrazovky

V některých případech se systém automaticky restartuje nebo přestane odpovídat a zobrazí modrou obrazovku. Tento problém se označuje jako chyba modré obrazovky. Chyba modré obrazovky se zobrazí, když jsou v systému poškozena některá kritická data, je zjištěno selhání hardwaru nebo je v systému zjištěn problém a je nutné jej okamžitě restartovat.

Požadavek

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Chybu modré obrazovky lze opravit spuštěním kontrol a optimalizací v aplikaci SupportAssist.

Kroky

- 1 Spusťte nástroj SupportAssist.
- 2 Klikněte na kartu **Odstraňování problémů** a pak na možnost **Můj počítač přestal odpovídat nebo se neočekávaně restartoval. (Došlo k chybě modré obrazovky.)**
- 3 Klikněte na možnost **Opravit problémy**.

Zobrazí se domovská stránka a spustí systém. Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:

- Pokud není zjištěn žádný problém a nejsou k dispozici žádné aktualizace, zobrazí se na každé dlaždici příslušná zpráva. Množství ušetřeného místa na pevném disku a počet odstraněných virů nebo malware se zobrazí na domovské stránce.
- Pokud budou během kontroly rozpoznány aktualizace ovladačů, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet dostupných aktualizací. Pokyny k instalaci aktualizací ovladačů najdete v tématu [Instalace aktualizací ovladačů](#).
- Dojde-li ke zjištění hardwarového problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky a zobrazí se souhrnná stránka problému.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se po dokončení všech kontrol nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení.



POZNÁMKA: Typ oznámení závisí na závažnosti zjištěné chyby hardwaru. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#). Kliknutím na tlačítko **Přeskočit oznámení** skryjete.

- Pokud jsou zjištěny potenciálně nežádoucí programy (PUP), zobrazí se v dlaždici **Odstranění virů a malwaru** oznámení. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#).

Přehled historie

Stránka **Historie** uvádí chronologicky uspořádané podrobnosti o aktivitách aplikace SupportAssist, které byly provedeny v systému. Uvedené aktivity zahrnují optimalizace softwaru, úlohy řešení potíží, aktualizace ovladačů, kontroly hardwaru atd.

V seznamu **Vybrat zobrazení historie** zvolte konkrétní typ aktivity, pro něž se mají zobrazit podrobnosti.

Ve výchozím nastavení se zobrazují aktivity uskutečněné v aktuálním týdnu. Kliknutím na **Den** nebo **Měsíc** se zobrazí aktivity, které byly provedeny v určitém dni nebo měsíci. Nad časovou osou se zobrazí souhrn počtu nainstalovaných aktualizací ovladačů, ušetřeného místa na pevném disku a zjištěných virů nebo malwaru.

 **POZNÁMKA:** Stránka **Historie** zobrazuje podrobnosti o aktivitách a událostech uskutečněných během posledních 90 dnů.

Pokud se po aktualizaci ovladače vyskytnou problémy se systémem, můžete kliknutím na odkaz **Obnova systému** aktualizaci odinstalovat a vrátit systém do předchozího stavu. Pokyny k odinstalování aktualizací ovladačů najdete v tématu [Odinstalace aktualizací ovladačů](#).

Získání podpory

Stránka **Získání podpory** umožňuje přístup k různým možnostem nápovědy a podpory, které jsou pro váš systém k dispozici. Možnosti nápovědy a podpory, ke kterým lze přistupovat, se liší v závislosti na oprávnění přístupu ke službám vašeho systému a vaší oblasti. Nemá-li k dispozici připojení k internetu, zobrazí se kontaktní čísla na technickou podporu společnosti Dell pro váš region.

POZNÁMKA: Stránka **Get Support** se zobrazí pouze v případě, že máte v systému oprávnění správce.

Následující tabulka popisuje funkce nápovědy a podpory zobrazené na stránce **Získání podpory**:

Tabulka 6. Stránka Získání podpory

Funkce	Popis
Spustit relaci služby DellConnect	Povolte zástupci technické podpory vzdálený přístup k systému, aby mohl vyřešit problém. Informace o službě DellConnect najdete v části Spuštění relace služby DellConnect .
Odeslat soubory technické podpoře	Zašlete technické podpoře společnosti Dell soubory popisující problém se systémem nebo soubory požadované zástupcem podpory. POZNÁMKA: Maximální velikost odeslaného souboru je 4 MB. Pokyny k odeslání souborů najdete v tématu Odesílání souborů protokolu technické podpoře společnosti Dell .
Nahrát soubor protokolu	V případě požadavku ze strany zástupce technické podpory zašlete soubor s protokolem aktivity systému na technickou podporu společnosti Dell. Pokyny k odeslání souborů protokolu najdete v tématu Odesílání souborů protokolu technické podpoře společnosti Dell .
Uživatelská příručka	Zobrazte a stáhněte příručky, které jsou k dispozici pro váš systém.
Informace o záruce	Zobrazte podrobnosti záruky svého systému.
Fóra komunitní podpory	Přistupujte k tématům, o kterých se diskutuje ve fóru služby SupportAssist.

Témata:

- [Spuštění relace služby DellConnect](#)
- [Odesílání souborů technické podpoře společnosti Dell](#)
- [Odesílání souborů protokolu technické podpoře společnosti Dell](#)

GUID-B5D40C58-AAEC-4544-A0B0-F49E2CE92E3D

Spuštění relace služby DellConnect

Požadavky

- Musíte mít práva správce k systému.
- Zajistěte, aby relace služby DellConnect byla spuštěna zástupcem technické podpory společnosti Dell.

O této úloze

Za určitých okolností musí zástupce technické podpory získat vzdálený přístup k vašemu systému, aby mohl problém vyřešit. V takových případech povolte zástupci technické podpory vzdálený přístup k systému prostřednictvím služby **DellConnect**.

POZNÁMKA: Relaci služby DellConnect spustíte až poté, co zástupce technické podpory danou relaci povolí. Pokud se pokusíte službu DellConnect spustit dříve, než relaci povolí zástupce technické podpory, zobrazí se odpovídající zpráva.

Kroky

- 1 Spustíte aplikaci SupportAssist a kliknete na kartu **Získat podporu**.
- 2 V části **Spustit relaci DellConnect** kliknete na **Spustit relaci**.
Zobrazí se stránka **Podmínky služby DellConnect**.
- 3 Vyberte možnost **Souhlasím s obchodními podmínkami** a kliknete na tlačítko **Dokončit**.

Relace DellConnect se zahájí.

GUID-D8474944-A06C-447C-8CA4-7F5093807450

Odesílání souborů technické podpory společnosti Dell.

O této úloze

Zašlete soubory, které popisují daný problém v systému, nebo jakýkoliv jiný soubor požadovaný zástupcem technické podpory. Je možné zasílat následující soubory:

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

POZNÁMKA: Maximální velikost odesílaného souboru je 4 MB.

POZNÁMKA: Každý den můžete odeslat pouze tři soubory. Máte-li více souborů, zkomprimujte je a zašlete jako soubor ZIP.

Kroky

- 1 Spustíte aplikaci SupportAssist a kliknete na kartu **Získat podporu**.
- 2 V pravém podokně kliknete na možnost **Odeslat soubory**.
- 3 Kliknete na tlačítko **Procházet**, vyberte požadovaný soubor a kliknete na tlačítko **Odeslat**.

Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně odeslán**.

GUID-92C29626-3BD3-448F-8806-DF513F0E544A

Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell

- 1 Spustíte aplikaci SupportAssist a kliknete na kartu **Získat podporu**.
- 2 V pravém podokně kliknete na možnost **Nahrát soubor protokolu**.

Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně odeslán.**

Často kladené dotazy

1 Jaké jazyky podporuje uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist?

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist podporuje 25 jazyků. Podporované jazyky jsou arabština, čínština (zjednodušená), čínština (tradiční), čeština, dánština, nizozemština, angličtina, finština, francouzština, němčina, řečtina, hebrejštiny, maďarština, italština, japonština, korejština, norština, polština, portugalština (brazilská), portugalština (kontinentální), ruština, španělština, švédština a turečtina. Pokyny ke změně nastavení jazyka najdete v tématu [Změna nastavení jazyka](#).

2 Kde mohu zjistit podrobnosti o změnách, které byly v mém systému provedeny během plánované nebo ručně spuštěné optimalizace?

Aplikace SupportAssist uchovává podrobnosti veškerých událostí a akcí provedených za posledních 90 dnů. Podrobnosti o měsíci, týdnu nebo konkrétním dni lze zobrazit na stránce **Historie**.

3 Proč aplikaci SupportAssist trvá provedení optimalizací déle, než je doba uvedená na dlaždicích?

Čas uvedený na dlaždici optimalizace systému představuje pouze odhad založený na konfiguraci vašeho systému. Skutečný čas potřebný k provedení optimalizací se od odhadu může lišit.

4 Když provedu kontrolu hardwaru, výsledek kontroly na stránce Historie se zobrazuje jako Nesprávná konfigurace. Na dlaždici Kontrola hardwaru se ale nezobrazuje žádné oznámení. Proč?

Když se aplikaci SupportAssist nepodaří při kontrole hardwaru zkontrolovat nějakou součást, zobrazí se stav **Nesprávná konfigurace**. Proto se na dlaždici **Kontrola hardwaru** zobrazí oznámení. Aplikace SupportAssist zkontroluje součást znovu při následující ruční nebo automatické kontrole.

5 Vidím uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist. Ale dlaždice Vymazat soubory a Optimalizovat síť jsou zakázané. Proč?

Aplikaci SupportAssist nainstalovanou na vašem počítači spravuje váš správce IT. Určité funkce může správce IT zakázat, a proto jsou tyto dlaždice zakázané.

6 Když se pokusím otevřít aplikaci SupportAssist z nabídky programů, zobrazí se zpráva, že mám kontaktovat svého správce IT. Proč?

Aplikaci SupportAssist nainstalovanou na vašem počítači spravuje váš správce IT. Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist vidíte pouze v případě, že je povolil správce IT pro váš systém.