

SupportAssist til virksomhedsklientsystemer

Brugervejledning



Bemærk, forsigtig og advarsel

 **BEMÆRK:** En BEMÆRKNING angiver vigtige oplysninger om, hvordan du bruger produktet optimalt.

 **FORSIGTIG:** FORSIGTIG angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.

 **ADVARSEL:** ADVARSEL angiver risiko for tingskade, personskade eller død.

Indholdsfortegnelse

1 Introduktion.....	5
Releaseversion.....	5
Nøglefunktioner.....	5
Yderligere ressourcer.....	5
2 Kom godt i gang med SupportAssist til virksomhedsklientsystemer.....	6
Brugergrænsefladen i SupportAssist.....	6
Skift sprogindstilling.....	6
Systemoplysninger.....	7
Meddelelser.....	7
Meddelelser i SupportAssist-vinduet.....	7
Meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter.....	7
Planlagte scanninger.....	8
3 Scanning af systemhardwaren.....	9
Scanning af bestemt hardwarekomponent.....	9
Kør hurtig hardwarescanning.....	9
Kør en stresstest.....	10
4 Optimering af systemet.....	11
Ryd op i filer.....	11
Finjuster systemets ydeevne.....	11
Optimer netværk.....	12
Fjern virusser og malware.....	12
Fjern potentielt uønskede programmer.....	12
Kør alle systemscanninger og optimeringer.....	13
Meddelelser i SupportAssist-flisen.....	13
5 Sådan hentes drivere og downloads.....	15
Alvorlighetskategorisering for drivere.....	15
Installer driveropdateringer.....	15
Fjern driveropdateringer.....	16
Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads.....	16
6 Fejlfinding af almindelige problemer.....	18
Fejlfinding af blå skærm-fejl.....	18
7 Oversigt over historik.....	19
8 Sådan får du support.....	20
Start DellConnect-session.....	20
Send filer til Dells tekniske support.....	21
Afsend logfiler til Dells tekniske support.....	21

9 Ofte stillede spørgsmål.....	22
---------------------------------------	-----------

Introduktion

Dell SupportAssist til virksomhedsklientsystemer automatiserer support fra Dell ved proaktivt og prædiktivt at identificere hardware- og softwareproblemer på dit system. SupportAssist håndterer problemer med systemets ydeevne og stabilisering, forhindrer sikkerhedstrusler, overvåger og registrerer hardwareproblemer og automatiserer engagementsprocessen med Dells tekniske support. SupportAssist giver desuden mulighed for manuel driveropdatering, hardwarescanning og systemoptimering.

Din it-administrator står for at konfigurere og installere SupportAssist på dit system. Det er kun muligt at bruge de funktioner, som din it-administrator har aktiveret i dit system. Dette dokument indeholder oplysninger om din it-administrators brug af SupportAssist-versionen på dit system.

Emner:

- [Releaseversion](#)
- [Nøglefunktioner](#)
- [Yderligere ressourcer](#)

Releaseversion

2.0.1

Nøglefunktioner

- Forudsigende og proaktiv registrering af og underretning om problemer.
- Søg manuelt eller automatisk efter driveropdateringer, der er tilgængelige for dit system.
- Scan manuelt eller automatisk din systemhardware for at finde problemer, hvis der er nogen.
- Ryd op i midlertidige filer, optimer netværksforbindelser, finjuster systemets ydeevne, og fjern vira og malware.

ⓘ | BEMÆRK: Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.

- Udfør fejlfinding på typiske systemproblemer ved hjælp af trinvisse anvisninger eller videovejledninger.
- Se oplysninger om alle SupportAssist-hændelser og -aktiviteter, der blev udført på en bestemt dag eller i en bestemt uge eller måned.
- Kontakt Dells tekniske support for at få hjælp via fjernsupport og sende filer til dem, f.eks. systemaktivitetslogfiler.

ⓘ | BEMÆRK: Det er kun muligt at bruge de funktioner, som din it-administrator har aktiveret i dit system.

ⓘ | BEMÆRK: De SupportAssist-funktioner, der er tilgængelige for et system, varierer afhængigt af systemets Dell-serviceabonnement.

Yderligere ressourcer

Foruden denne vejledning kan du også se følgende ressourcer:

- Spørgsmål vedrørende SupportAssist rettes til [Dell SupportAssist-fællesskabet](#).
- Videovejledninger om diverse SupportAssist-funktioner findes på YouTube-playlisten [SupportAssist til virksomhedsklientsystemer](#).

Kom godt i gang med SupportAssist til virksomhedsklientsystemer

Du kan kun få adgang til brugergrænsefladen i SupportAssist, hvis din it-administrator har aktiveret den i dit system. Du kan desuden kun bruge de funktioner, som din it-administrator har aktiveret.

Emner:

- [Brugergrænsefladen i SupportAssist](#)
- [Skift sprogindstilling](#)
- [Systemoplysninger](#)
- [Meddelelser](#)
- [Planlagte scanninger](#)

Brugergrænsefladen i SupportAssist

Klik på **Kør nu** for at køre alle scanninger og optimeringer fra startside. Hvis der er en afventende meddelelse, eller SupportAssist kræver, at du udfører en handling, vises flisevisningen, når du åbner SupportAssist.

Når scanningerne og optimeringerne er fuldført, vises følgende oplysninger på startside:

- Frigjort plads på harddisken
- Antal installerede driveropdateringer
- Antal virus eller malware fjernet

 **BEMÆRK:** Startside viser oplysninger om de scanninger og optimeringer, der blev udført i løbet af de sidste 90 dage.

For at gå til flisevisningen skal du klikke på .

Afhængigt af dit serviceabonnement vises følgende fliser på startside:

- **Hent drivere og downloads**
- **Scan hardware**
- **Ryd op i filer**
- **Finjuster ydeevne**
- **Optimer netværk**
- **Fjern virus og malware**

Skift sprogindstilling

Om denne opgave

SupportAssist findes på 25 sprog. Som standard er SupportAssist indstillet til samme sprog som operativsystemet. Dette kan ændres efter behov.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist.
- 2 I øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på indstillingsikonet og derefter klikke på **Vælg sprog**. Sproglisten vises.

- 3 Vælg dit foretrukne sprog.
- 4 Klik på **Ja** for at genstarte SupportAssist og anvende det valgte sprog.

SupportAssist genstarter på det valgte sprog, og et  vises ud for det valgte sprog.

Systemoplysninger

Få vist systemoplysningerne ved at pege med musen på systemmodellen eller servicekoden øverst til højre i SupportAssist-brugergrænsefladen. Nedenstående tabel indeholder de viste systemoplysninger:

Tabel 1. Systemoplysninger

Felt	Beskrivelse
Systemmodel	F.eks. systemmodellen, Latitude E7440.
Typen af serviceabonnement	Typen af Dell-serviceabonnement og dets udløbsdato.  BEMÆRK: Når serviceabonnementet udløber, vises abonnementstypen og udløbsdatoen med rødt.
Servicemærke	Systemets unikke identifikator. Servicekoden er et alfanumerisk id.
Ekspressservicekode	Nummer-id'et, der kan bruges i forbindelse med automatisk telefonsupport, f.eks. 987-674-723-2.
Hukommelse	Systemets RAM, f.eks. 16 GB.
Processor	Systemets processor, f.eks. Intel Core i5 6200U.
Operativsystem	Det installerede operativsystem, f.eks. Microsoft Windows 10 Pro.

Meddelelser

SupportAssist viser meddelelser om driveropdateringer og softwareoptimering, hvis din it-administrator har aktiveret denne funktion.

Meddelelser i SupportAssist-vinduet

Følgende tabel indeholder en oversigt over de beskeder, der vises, når du åbner SupportAssist:

Tabel 2. Beskeder i SupportAssist-vinduet

Når meddelelsen vises	Handling
Hvis du ikke har optimeret dit system i løbet af de sidste 14 dage	- Klik på Kør alle for at køre alle scanninger og optimeringer på systemet. - Klik på Påmind mig senere for at se beskeden, når du åbner SupportAssist-vinduet igen efter 24 timer. - Klik på Annuller for at skjule beskeden.

Meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter

Afhængigt af hvilken type operativsystem, der er installeret på dit system, viser SupportAssist meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter.

- I Microsoft Windows 7, 8 eller 8.1 vises meddelelser på proceslinjen.

- I Microsoft Windows 10 vises meddelelser i Windows Handlingscenter.

Følgende tabel viser en oversigt over de typer meddelelser, som vises på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter.

Tabel 3. Meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter

Når meddelelsen vises	Handling
Under en planlagt scanning registreres en vigtig driveropdatering	Klik på meddelelsen for at se siden med oplysninger om driveren. Yderligere oplysninger om installation af driveropdateringer findes under Installer driveropdateringer .
Potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres under en manuelt påbegyndt scanning eller en planlagt scanning	Klik på meddelelsen for at gennemse og fjerne de PUP'er, som blev registreret under scanningen. Oplysninger om at fjerne PUP'erne findes under Fjern potentielt uønskede programmer .
Virus eller malware registreres under en manuelt påbegyndt scanning eller en planlagt scanning	Klik på meddelelsen for at se de oplysninger om virus eller malware, som blev registreret under scanningen.

Planlagte scanninger

Afhængigt af det interval, som din it-administrator har angivet, scanner SupportAssist automatisk dit system for at finde driveropdateringer, hardwareproblemer og påkrævede systemoptimeringer.

Før denne scanning bliver du bedt om at bekræfte, om SupportAssist skal starte scanningen. Hvis du ikke vil have SupportAssist til at køre scanningen, så klik på **Kør senere** for at udsætte scanningen. Når du udsætter scanningen, udfører SupportAssist scanningen efter 24 timer. Du kan udsætte scanningen tre gange. Når du udsætter den planlagte scanning for tredje gang, udfører SupportAssist automatisk scanningen på næste planlagte tidspunkt.

ⓘ BEMÆRK: SupportAssist udfører kun en planlagt scanning, når systemet er tilsluttet en stikkontakt og ikke er i brug på starttidspunktet for den planlagte scanning.

Hvis der registreres en vigtig driveropdatering, virus eller hardwarefejl under scanningen, vises en meddelelse. Typen af meddelelse afhænger af operativsystemet. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#).

Hvis der registreres et hardwareproblem under scanningen, oprettes der automatisk en supportanmodning.

Afhængigt af din it-administrators valg optimerer SupportAssist automatisk dit system efter scanningen.

Scanning af systemhardwaren

Kørsel af en hardwarescanning giver dig mulighed for at registrere hardwareproblemer på dit system. SupportAssist scanner din systemhardware ud fra en forudbestemt tidsplan. Du kan også manuelt udføre følgende for at identificere et hardwareproblem:

- Scanne en bestemt hardwarekomponent
- Køre en hurtig hardwarescanning
- Kør en stresstest

ⓘ BEMÆRK: Hvis scanningen viser et problem, der kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk. Hvis SupportAssist ikke kan oprette supportanmodningen automatisk, vises valgmuligheden **Afhjælp nu** på flisen **Scan hardware**. Klik på **Afhjælp nu** for at forsøge at oprette supportanmodningen igen.

Emner:

- [Scanning af bestemt hardwarekomponent](#)
- [Kør hurtig hardwarescanning](#)
- [Kør en stresstest](#)

Scanning af bestemt hardwarekomponent

Om denne opgave

Afhængigt af dine ønsker kan du scanne en bestemt hardwarekomponent.

ⓘ BEMÆRK: Følgende trin anvendes til scanning af harddisken. Trinene til kørsel af en scanning kan variere afhængigt af den hardwarekomponent, du vælger.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Fejlfinding**.
- 2 Klik på **Jeg vil gerne kontrollere en bestemt hardwaredel**.
Listen med hardwarekomponenter, som er tilgængelige på dit system, vises.

ⓘ BEMÆRK: Klik på **Opdater listen over systemhardware**.

- 3 Gå til afsnittet **Lagerenheder**, og klik på **Harddisk**.
- 4 Vælg en test, og klik på **Kør test**.

Når scanningen er udført, vises en af følgende:

- Hvis der ikke registreres et problem, vises statussen **Bestået** sammen med et .
- Hvis der registreres et problem, som ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises statussen **Mislykket** sammen med ikonet .
- Hvis der registreres et problem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.

Kør hurtig hardwarescanning

Om denne opgave

Kør en hurtig scanning af dit system for at registrere problemer med hardwarekomponenter, f.eks. harddisk, processor osv.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på .
- 2 På flisen **Scan hardware** skal du klikke på **Kør nu**.

Når scanningen er udført, vises en af følgende:

- Hvis der ikke registreres noget problem, vises en relevant meddelelse på flisen.
- Hvis der registreres et problem, og det kræver automatisk oprettelse af en supportanmodning, sker dette, optimeringsfliserne deaktiveres, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**. Derudover deaktiveres optimeringsfliserne. Klik på **Spring over** for at aktivere optimeringsfliserne.

Kør en stresstest

Om denne opgave

En stresstest hjælper med at registrere problemer i hardwarekomponenter, såsom bundkortet, optiske drev og kameraet, der alle scannes under en hurtig scanning.

 **ADVARSEL:** Under en stresstest ser du muligvis blinken på skærmen og kan måske ikke bruge systemet.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Føjfinding**.
- 2 Klik på **Jeg vil scanne hele min pc** og derefter på **Start**.
SupportAssist viser en meddelelse om, at du skal gemme dine filer og lukke alle programmer.
- 3 Klik på **OK** for at køre testen.

Når scanningen er gennemført, kan følgende muligvis observeres:

- Hvis der ikke registreres noget problem, vises en relevant meddelelse på flisen.
- Hvis der registreres et problem, og det kræver automatisk oprettelse af en supportanmodning, sker dette, optimeringsfliserne deaktiveres, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**. Derudover deaktiveres optimeringsfliserne. Klik på **Spring over** for at aktivere optimeringsfliserne.

Optimering af systemet

SupportAssist hjælper dig med at optimere systemet ved at køre en lang række diagnostest for at finde ændringer i systemets filer og indstillinger. SupportAssist-optimeringer hjælper dig med at øge systemets hastighed, lagerplads og stabilitet på følgende måde:

- Rydning af midlertidige filer
- Forbedring af systemets ydeevne
- Optimering af netværk
- Fjernelse af virus, malware og potentielt uønskede programmer (PUP'er)

ⓘ BEMÆRK: Du kan kun køre de optimeringer, som din it-administrator har aktiveret på dit system.

Emner:

- [Ryd op i filer](#)
- [Finjuster systemets ydeevne](#)
- [Optimer netværk](#)
- [Fjern virusser og malware](#)
- [Kør alle systemscanninger og optimeringer](#)
- [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#)

Ryd op i filer

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

Fjern overflødige filer, midlertidige mapper og unødigt rod fra systemet.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på .
- 2 På flisen **Ryd op i filer** skal du klikke på **Kør nu**.

⚠ FORSIGTIG: Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen. Den frigjorte harddiskplads vises også på siderne **Start** og **Historik**.

ⓘ BEMÆRK: Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Finjuster systemets ydeevne

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

Juster strømindstillingerne, registrering og hukommelsesallokering, så du kan maksimere systemets processorhastighed.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på .
- 2 På flisen **Finjuster ydeevne** skal du klikke på **Kør nu**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen.

 **BEMÆRK:** Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Optimer netværk

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

Optimer netværksindstillingerne på dit system for at opretholde en effektiv og pålidelig netværkstilslutning.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på .
- 2 På flisen **Optimer netværk** skal du klikke på **Kør nu**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen.

 **BEMÆRK:** Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Fjern virusser og malware

Om denne opgave

Sørg for at isolere og fjerne filer, der er inficeret af virusser og malware, for at holde dit system sikkert. Sørg desuden for at registrere og fjerne potentielt uønskede programmer (PUP'er), der er installeret på systemet. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#).

 **BEMÆRK:** Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på .
- 2 På flisen **Fjern virus og malware** skal du klikke på **Kør nu**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen.

 **BEMÆRK:** Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Fjern potentielt uønskede programmer

Om denne opgave

Potentielt uønskede programmer (PUP'er) er programmer, der installeres automatisk på systemet under installation af et program. PUP'er omfatter spyware, adware osv., som kan hæmme systemet eller vise uønsket annoncemateriale.

SupportAssist registrerer PUP'er, som findes på systemet under en manuelt påbegyndt eller en automatisk scanning for virus og malware. Hvis der registreres PUP'er, vises fliseikonet **Fjern virus og malware** med rødt, og det antal PUP'er, der blev registreret, vises på flisen. Du kan gennemse listen over PUP'er og fjerne elementer efter behov.

 **BEMÆRK:** Hvis der registreres PUP'er under en automatisk scanning, vises en relevant meddelelse. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#).

Trin

- 1 Åbn SupportAssist.
- 2 På flisen **Fjern virus og malware** skal du klikke på **Vis**.
Oplysningerne om PUP'erne vises.

 **BEMÆRK:** Som standard er alle PUP'erne valgt. Du kan gennemse listen over PUP'er og fjerne markeringen ud for dem, du ikke vil fjerne fra systemet.

- 3 Om nødvendigt skal du klikke på linket **Klik her for flere oplysninger** for at få vist flere oplysninger om en PUP.
- 4 Klik på **Fjern** og derefter på **Bekræft**.
De valgte PUP'er fjernes fra systemet.
- 5 Klik på **OK**.

Antallet af PUP'er, der blev fjernet fra systemet, vises på siderne **Start** og **Historik**.

Kør alle systemscanninger og optimeringer

Om denne opgave

Kør flere scanninger en ad gangen for at søge efter tilgængelige driveropdateringer, registrere hardwareproblemer og identificere nødvendige optimeringer på dit system. Når en scanning er gennemført, påbegyndes den næste scanning. Få vist oplysninger om alle scanningerne og optimeringerne på siden **Historik**.

Trin

Udfør et af følgende:

- Åbn SupportAssist, og klik på **Start nu**.
- Åbn SupportAssist, klik på , og klik derefter på **Kør alle**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når scanningen er udført, vises en af følgende:

- Hvis der ikke registreres noget problem, og der ikke er nogen opdateringer, vises en relevant meddelelse på hver flise. Den frigjorte harddiskplads og det fjernede antal virusser eller malware vises på siderne **Start** og **Historik**.
- Hvis der registreres driveropdateringer under scanningen, angives opdateringstypen og antallet af opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**. Yderligere oplysninger om installation af driveropdateringer findes under [Installer driveropdateringer](#).
- Hvis der registreres et hardwareproblem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**, og optimeringsfliserne deaktiveres. Klik på **Spring over** for at aktivere optimeringsfilerne.
- Hvis potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres, vises en meddelelse på flisen **Fjern virus og malware**. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#).

Meddelelser i SupportAssist-flisen

Meddelelsen på SupportAssist-flisen afhænger af, hvornår den sidste scanning eller optimering blev udført. Følgende tabel beskriver de meddelelser, der vises på flisen, afhængigt af tidspunktet for sidste scanning.

Tabel 4. Meddelelser på SupportAssist-flisen

Tid siden sidste kørsel	Meddelelse
Mindre end tre timer	Resultatet af den udførte scanning eller optimering og For et øjeblik siden vises, f.eks. Pc indstillet: For et øjeblik siden
Mere end tre timer, men mindre end 24 timer	Resultat af den udførte scanning eller optimering og I dag vises, f.eks. Pc indstillet: I dag
Mere end 24 timer, men mindre end 48 timer	Resultat af den udførte scanning eller optimering og I går vises, f.eks. Pc indstillet: I går

Tid siden sidste kørsel	Meddelelse
Mere end 48 timer	Resultat og dato for, hvornår scanningen og optimeringen blev udført, f.eks. 120 MB gemt: 16. marts 2018
Mindre end syv dage	Vist med grøn.
Mere end syv dage, men mindre end 30 dage	Vist med orange.
Mere end 30 dage	Vist med rød.

Sådan hentes drivere og downloads

En driver er en software, der gør operativsystemet i stand til at kommunikere med systemets hardwarekomponenter, såsom videokort, lydkort og modemmer, der har brug for drivere for at kunne fungere effektivt. Nogle gange indeholder operativsystemet drivere til systemet, men generelt skal driverne downloades og installeres separat.

Firmware er software, som er integreret i systemets hardware. Den er programmeret til at give anvisninger om kommunikation med andre hardwarekomponenter og udføre funktioner som f.eks. grundlæggende input-/output-opgaver.

Systemdrivere og firmware skal opdateres af forskellige grunde, hvoraf nogle omfatter forbedring af systemets ydeevne, forebyggelse af sikkerhedsrisici og udvidelse af kompatibiliteten. Drivere og firmware kan opdateres via SupportAssist.

ⓘ | BEMÆRK: I dette dokument refererer termen "driver" til både drivere og firmware.

Som en del af rutineovervågningen af systemet scanner SupportAssist dit system en gang om ugen for at registrere driveropdateringer, som er tilgængelige for dit system. Hvis der er en vigtig opdatering tilgængelig, vises en meddelelse. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#).

Emner:

- [Alvorlighedskategorisering for drivere](#)
- [Installer driveropdateringer](#)
- [Fjern driveropdateringer](#)
- [Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads](#)

Alvorlighedskategorisering for drivere

SupportAssist kategoriserer drivere og firmware ud fra deres betydning på systemet. Afhængigt af alvorligheden kategoriseres driverne på følgende måde:

- **Vigtig** – Opdateringer, der kan forhindre potentielle sikkerhedstrusler mod dit system.
- **Anbefalet** – Opdateringer, som kan forbedre systemets ydeevne betydeligt.
- **Valgfrit** – Opdateringer, som du kan vælge at installere, hvis du vil.

Installer driveropdateringer

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

SupportAssist scanner systemet og foreslår proaktivt de driveropdateringer, der er nødvendige for systemet. Inden installation af en opdatering opretter SupportAssist automatisk et gendannelsespunkt. Du kan bruge gendannelsespunktet til at fjerne opdateringen og gendanne systemet til dets tidligere tilstand. I en given tidsperiode kan SupportAssist kun bevare tre gendannelsespunkter. Hvis det er nødvendigt at oprette et nyt gendannelsespunkt, fjernes det ældste.

ⓘ | BEMÆRK: Hvis du installerer en nyere version af BIOS tilgængelig for dit system, kan du ikke fjerne opdateringen.

ⓘ | BEMÆRK: Som standard er indstillingen for oprettelse af et gendannelsespunkt deaktiveret i Windows. For at SupportAssist kan oprette et gendannelsespunkt, skal du aktivere indstillingerne for oprettelse af gendannelsespunktet i Windows.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på .
- 2 På flisen **Hent drivere og downloads** skal du klikke på **Kør nu**.
 - Hvis der er opdateringer til dit system, angives opdateringstypen og antallet af tilgængelige opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**.
 **BEMÆRK:** Meddelelsen på flisen afhænger af opdateringens alvorlighed. Du kan finde flere oplysninger om den type meddelelser, der vises på flisen, her: [Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads](#).
 - Hvis SupportAssist ikke kan finde tilgængelige opdateringer til dit system, vises en relevant meddelelse.
- 3 Klik på **Opdater nu**.
Driversiden vises.
 **BEMÆRK:** Som standard er alle opdateringerne valgt. Du kan gennemse listen og fjerne de opdateringer, som du ikke vil installere.
- 4 Klik på **Installer**.
 - Opdateringer, der installeres automatisk, har et  og statussen **Udført** i kolonnen **Status**.
 - Hvis opdateringen skal installeres manuelt, vises linket **Installer** i kolonnen **Status**, når downloadet er gennemført. Opdateringen kan installeres ved at klikke på linket **Installer**.
 **BEMÆRK:** Du skal muligvis genstarte systemet for at gennemføre installationen af bestemte drivere.
 -  **BEMÆRK:** Hvis en opdatering er ved at blive hentet, kan du klikke på  for at annullere downloadet. Du kan ikke annullere en opdatering, mens installationen er i gang.
- 5 Hvis en opdatering kræver en genstart, skal du udføre følgende trin:
 - a Klik på **Genstart nu** for at genstarte systemet med det samme.
SupportAssist beder dig om at gemme dine filer og lukke alle programmer, før du genstarter systemet.
 - b Klik på **Genstart** for at fuldføre installationen.
- 6 Klik på **Udfør**.

Startsiden vises. Det antal drivere, der installeres, vises på startsiden.

Fjern driveropdateringer

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

Hvis der opstår problemer med dit system efter opdatering af en driver, kan du afinstallere opdateringen og gendanne systemets tidligere tilstand.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Historik**.
- 2 På siden **Historik** skal du klikke på det ønskede **Gendan system**-link.
Der vises en meddelelse om, at systemet bliver gendannet til den tilstand, hvor gendannelsespunktet blev oprettet.
- 3 Klik på **Gendan**.

Systemet genstartes, og opdateringen afinstalleres.

Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads

Følgende tabel beskriver de forskellige statusmeddelelser, som vises på flisen **Hent drivere og downloads**:

Tabel 5. Meddelelser på Hent drivere og downloads-flisen

Opdateringsikon	Fliseikon	Opdateringstype	Beskrivelse
Intet ikon vises. Meddelelsen Ingen tilgængelig vises.		Valgfri eller ingen opdatering tilgængelig	Ingen tilgængelige eller valgfri opdateringer.
		Anbefales	Der er kun anbefalede opdateringer tilgængelige.
		Haster	Kun hastende eller flere forskellige typer opdateringer er tilgængelige.

Fejlfinding af almindelige problemer

Siden **Fejlfinding** indeholder trinvisse anvisninger, der kan hjælpe dig med selv at løse almindelige problemer uden hjælp fra Dells tekniske support. På siden **Fejlfinding** kan du også få adgang til videovejledninger om almindelige problemer med hardware, software og operativsystem.

ⓘ | BEMÆRK: Afhængigt af din it-administrators indstillinger, kan du anvende de links, der er aktiveret på siden **Fejlfinding**.

Hvis der registreres et hardwareproblem under en scanning, eller der oprettes en supportanmodning for et hardwareproblem, deaktiveres følgende links på siden **Fejlfinding**.

- **Jeg vil tjekke et bestemt stykke hardware**
- **Jeg vil scanne hele min pc**
- **Min pc holdt op med at reagere eller genstartede uventet. (Jeg tror, det var en 'blå skærm'-fejl.)**

Hvis du logger på dit system uden administratorrettigheder, kan du kun bruge følgende links og linkene i afsnittet **Sådan gør du-videoer**:

- **Jeg vil tjekke et bestemt stykke hardware**
- **Jeg vil scanne hele min pc**

Fejlfinding af blå skærm-fejl

Nogle gange genstarter dit system automatisk eller holder op med at svare og viser en blå skærm. Dette kaldes for blå skærm-fejl. En blå skærm-fejl vises, når kritiske data på systemet er beskadiget, der registreres en hardwarefejl, eller der registreres et problem på systemet, og systemet skal genstartes med det samme.

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

En blå skærm-fejl løses ved at køre SupportAssist-scanninger og -optimering.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist.
- 2 Klik på fanen **Fejlfinding**, og klik på **Min pc holdt op med at reagere og genstartede uventet. (Jeg fik en blå skærm-fejl)..**
- 3 Klik på **Afhjælp nu**.

Startsiden vises, og der påbegyndes en systemscanning. Når scanningen er udført, vises en af følgende:

- Hvis der ikke registreres noget problem, og der ikke er nogen opdateringer, vises en relevant meddelelse på hver flise. Den harddiskplads, som frigøres, og det antal virusser eller malware, som fjernes, vises på startsiden.
- Hvis der registreres driveropdateringer under scanningen, vises opdateringstypen og antallet af tilgængelige opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**. Yderligere oplysninger om installation af driveropdateringer findes under [Installer driveropdateringer](#).
- Hvis der registreres et hardwareproblem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk, og siden med oplysninger om problemer vises.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**, når alle scanningerne er fuldførte.

ⓘ | BEMÆRK: Typen af meddelelse afhænger af hardwareproblemet's alvorlighed. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#). Klik på Spring over for at skjule beskeden.

- Hvis potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres, vises en meddelelse på flisen **Fjern virus og malware**. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#).

Oversigt over historik

Siden **Historik** indeholder oplysninger om SupportAssist-aktiviteter, som blev udført på systemet i kronologisk rækkefølge. De aktiviteter, der er angivet, inkluderer softwareoptimeringer, fejlfindingsopgaver, driveropdateringer, hardwarescanninger osv.

På listen **Vælg historikvisning** kan du vælge, hvilken aktivitetstype du vil have vist mere om.

Som standard vises de aktiviteter, der er udført i løbet af den aktuelle uge. Klik på **Dag** eller **Måned** for at få vist de aktiviteter, der blev udført på en bestemt dag eller i løbet af måneden. Over tidslinjen vises en oversigt over installerede driveropdateringer, frigjort harddiskplads og registrerede virusser og malware.

 **BEMÆRK:** Siden Historik viser oplysninger om de aktiviteter og hændelser, der blev udført i løbet af de sidste 90 dage.

Hvis der opstår problemer med dit system efter opdatering af en driver, kan du klikke på **Gendan system** for at afinstallere opdateringen og vende tilbage til systemets tidligere tilstand. Yderligere oplysninger om afinstallation af driveropdateringer findes under [Fjern driveropdateringer](#).

Sådan får du support

Siden **Få support** giver dig mulighed for at få adgang til de tilgængelige hjælpe- og supportmuligheder for dit system. De tilgængelige hjælpe- og supportmuligheder varierer afhængigt af serviceabonnementet for dit system og dit område. Hvis der ikke er internetforbindelse, vises numrene på kontaktpersonerne hos Dells tekniske support i dit område.

ⓘ | BEMÆRK: Siden **Få support** vises kun, hvis du har administratorrettigheder på systemet.

Nedenstående skema beskriver de hjælpe- og supportfunktioner, der findes på siden **Få support**:

Tabel 6. Siden Få support

Funktion	Beskrivelse
Start DellConnect-session	Giv en medarbejder fra Dells tekniske support mulighed for at fejlfinde og afhjælpe et problem via fjernadgang til systemet. Oplysninger om DellConnect findes under Start DellConnect-session .
Send filer til teknisk support	Send filer til Dells tekniske support med en beskrivelse af et problem på systemet eller sende filer, som en teknisk supportmedarbejder har bedt om. ⓘ BEMÆRK: Den maksimale størrelse fil, du kan sende, er 4 MB. Oplysninger om at sende filer findes under Afsend logfiler til Dells tekniske support .
Overfør logfil	Hvis du bliver bedt om det af en medarbejder fra Dells tekniske support, skal du sende vedkommende dit systems aktivitetslogfil. Oplysninger om at sende logfiler findes under Afsend logfiler til Dells tekniske support .
Brugerhåndbog	Få vist og download de håndbøger, der findes for dit system.
Garantioplysninger	Få vist garantioplysninger om dit system.
Fællesskabets supportfora	Få adgang til emner, som diskuteres i SupportAssist-forummet.

Emner:

- [Start DellConnect-session](#)
- [Send filer til Dells tekniske support](#)
- [Afsend logfiler til Dells tekniske support](#)

Start DellConnect-session

Forudsætninger

- Du skal have administratorrettigheder på systemet.
- Kontrollér, at en DellConnect-session er blevet påbegyndt af en medarbejder fra Dells tekniske support.

Om denne opgave

Under visse omstændigheder skal supportmedarbejderen bruge fjernadgang til systemet for at fejlfinde og afhjælpe problemet. I disse tilfælde skal du lade medarbejderen fra teknisk support få fjernadgang til systemet via **DellConnect**.

BEMÆRK: Start først en DellConnect-session, når medarbejderen hos teknisk support har aktiveret sessionen. Hvis du forsøger at starte DellConnect, inden medarbejderen hos teknisk support har aktiveret den, vises en fejlmeddelelse.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
- 2 Under **Start DellConnect-session** skal du klikke på **Start session**.
Siden **Vilkår og betingelser for DellConnect** vises.
- 3 Vælg **Jeg accepterer vilkår og betingelser**, og klik på **Udfør**.

DellConnect-session påbegyndt.

Send filer til Dells tekniske support

Om denne opgave

Send filer, der beskriver problemet på dit system, eller en specifik fil, som supportmedarbejderen beder om. Følgende filtyper kan sendes:

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

BEMÆRK: Den maksimale størrelse fil, du kan sende, er 4 MB.

BEMÆRK: Du kan kun sende tre filer om dagen. Hvis du skal sende flere filer, bedes du komprimere dem i en zip-fil.

Trin

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
- 2 Klik på **Overfør filer** i højre sidepanel.
- 3 Klik på **Gennemse**, vælg den ønskede fil, og klik derefter på **Upload**.

Når filen er blevet sendt, vises et  og meddelelsen **Filen blev overført**.

Afsend logfiler til Dells tekniske support

- 1 Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
- 2 Klik på **Overfør logfil** i højre sidepanel.

Når filen er blevet sendt, vises et  og meddelelsen **Filen blev overført**.

Ofte stillede spørgsmål

1 Hvilke sprog understøtter SupportAssist-brugergrænsefladen?

SupportAssist-brugergrænsefladen understøtter 25 sprog. De understøttede sprog er arabisk, dansk, engelsk, finsk, fransk, græsk, hebraisk, hollandsk, italiensk, japansk, kinesisk (forenklet), kinesisk (traditionelt), koreansk, norsk, polsk, portugisisk (brasiliansk), portugisisk (iberisk), russisk, spansk, svensk, tjekkisk, tyrkisk, tysk og ungarsk. Oplysninger om ændring af sprogindstillingen findes under [Skift sprogindstilling](#).

2 Hvor kan jeg få vist, hvilke optimeringer er udført på systemet under en planlagt eller manuelt påbegyndt optimering?

SupportAssist gemmer oplysninger om alle hændelser og aktiviteter, som er udført i løbet af de seneste 90 dage. Du kan se oplysninger for en måned, uge eller en bestemt dag på siden **Historik**.

3 Hvorfor er SupportAssist længere tid om at udføre optimeringerne end den varighed, der er angivet på fliserne?

Den tid, der vises på systemoptimeringsflisen, er kun et skøn baseret på din systemkonfiguration. Den faktiske tid, der skal bruges på at udføre optimeringerne, kan variere i forhold til skønnet.

4 Når jeg foretager en hardwarescanning, vises scanningsresultatet som Fejlkonfigureret på siden Historik. Med der vises ikke nogen meddelelse på flisen Scan hardware. Hvorfor?

Hvis SupportAssist ikke kunne scanne en komponent under hardwarescanningen, vises statussen **Fejlkonfigureret**. Derfor vises der ikke nogen meddelelse på flisen **Scan hardware**. SupportAssist scanner komponenten igen under den næste manuelt startede eller automatiske scanning.

5 Jeg kan se SupportAssist-brugergrænsefladen, men fliserne Ryd op i filer og Optimer netværk er deaktiveret. Hvorfor?

Din it-administrator står for SupportAssist-installationen på dit system. Deaktiverede fliser kan skyldes, at din it-administrator har deaktiveret bestemte SupportAssist-funktioner.

6 Når jeg prøver at åbne SupportAssist i programmenuen, vises en meddelelse om at kontakte min it-administrator. Hvorfor?

Din it-administrator står for SupportAssist-installationen på dit system. SupportAssist-brugergrænsefladen er kun synlig, hvis den er aktiveret af din it-administrator.