

SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים

מדריך למשתמש



① | **הערה:** "הערה" מציינת מידע חשוב שמסייע להשתמש במוצר ביתר יעילות.

⚠ | **התראה:** "התראה" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה.

⚠ | **אזהרה:** "אזהרה" מציינת אפשרות של נזק לרכוש, פגיעה גופנית או מוות.

1 מבוא.....	5
גרסת מהדורה.....	5
תכונות עיקריות.....	5
משאבים נוספים.....	5
2 תחילת העבודה עם SupportAssist במערכות של לקוחות עסקיים.....	6
ממשק משתמש SupportAssist.....	6
שנה הגדרת השפה.....	6
פרטי מערכת.....	7
הודעות.....	7
הודעות בחלון SupportAssist.....	7
הודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows.....	7
סריקות מתוזמנות.....	8
3 סריקת חומרת המערכת שלך.....	9
סריקת רכיב חומרה ספציפי.....	9
הפעל סריקת חומרה מהירה.....	9
הפעל בדיקת מאמץ.....	10
4 אופטימיזציה של המערכת.....	11
נקה קבצים.....	11
כוון את ביצועי המערכת.....	11
אופטימיזציה של הרשת.....	12
הסר וירוסים ותוכנות זדוניות.....	12
הסר תוכנות לא רצויות.....	12
הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המערכת.....	13
הודעות באריח SupportAssist.....	13
5 קבלת מנהלי התקנים והורדות.....	15
סיווג החומרה של מנהלי התקנים.....	15
התקן עדכוני מנהל התקן.....	15
הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן.....	16
הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'.....	16
6 פתרון בעיות נפוצות.....	18
פתור שגיאת מסך כחול.....	18
7 סקירת ההיסטוריה.....	19
8 קבלת תמיכה.....	20
התחל פעילות DellConnect.....	20
שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell.....	21
שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell.....	21

מבוא

Dell SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים מאפשר אוטומציה של התמיכה מ-Dell על ידי זיהוי יזום או חיזוי של בעיות חומרה ותוכנה במערכת שלך. SupportAssist מטפל בבעיות בביצועי המערכת ובבעיות ייצוב, מונע איומי אבטחה, מנטר ומזהה כשלי חומרה ומבצע באופן אוטומטי את הליך החיבור לתמיכה הטכנית של Dell. SupportAssist מאפשר לך גם לעדכן ידנית מנהלי התקנים למערכת, לסרוק את חומרת המערכת שלך ולמטב אותה.

קביעת התצורה והפריסה של SupportAssist במערכת שלך מנוהלות על ידי מנהל המחשוב שלך. באפשרותך להשתמש רק בתכונות שמופעלות על ידי מנהל המחשוב שלך עבור המערכת שלך. מסמך זה מספק מידע על השימוש ב-SupportAssist המותקן במערכת שלך על-ידי מנהל המחשוב שלך.

נושאים:

- גרסת מהדורה
- תכונות עיקריות
- משאבים נוספים

גרסת מהדורה

2.0.1

תכונות עיקריות

- זיהוי יזום וחיזוי של בעיות והודעות לגביהן.
- חיפוש ידני או אוטומטי של עדכוני מנהל התקן הזמינים עבור המערכת שלך.
- סריקה ידנית או אוטומטית של חומרת המערכת שלך לזהות בעיות, אם קיימות.
- ניקוי קבצים זמניים, ביצוע אופטימיזציה של קישוריות הרשת, ביצוע כונון עדין של ביצועי המערכת, והסרה של וירוסים ותוכנות זדוניות.

הערה: היכולת להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות אינה זמינה באזורים מסוימים, כמו, למשל, בסין.

- פתור בעיות מערכת נפוצות באמצעות שימוש בהוראות או בסרטי ההדרכה שלב-אחר-שלב.
- הצגת פרטים של כל אירועי ופעילויות SupportAssist אשר בוצעו ביום, בשבוע, או בחודש מסוימים.
- פנה לתמיכה הטכנית לקבלת סיוע מרחוק ושלא אליהם קבצים, לדוגמה, יומן פעילות המערכת.

הערה: באפשרותך להשתמש רק בתכונות שמופעלות על ידי מנהל המחשוב שלך עבור המערכת שלך.

הערה: תכונות SupportAssist הזמינות למערכת עשויות להשתנות בהתאם לתוכנית השירות של Dell עבור המערכת.

משאבים נוספים

בנוסף למדריך זה תוכל להיעזר גם במשאבים הבאים:

- לגבי שאלות אודות SupportAssist, גש אל [Dell SupportAssist Community](#).
- עבור סרטי הדרכה בנושא מגוון תכונות SupportAssist, פנה אל ב-SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים [ברשימת השמעה](#) ב-Youtube.

תחילת העבודה עם SupportAssist במערכות של לקוחות עסקיים

באפשרותך לגשת אל ממשק משתמש SupportAssist רק אם הוא מופעל עבור המערכת שלך על-ידי מנהל המחשוב שלך. כמו כן, באפשרותך להשתמש רק בתכונות שמופעלות על ידי מנהל המחשוב שלך.

נושאים:

- ממשק משתמש SupportAssist
- שנה הגדרת השפה
- פרטי מערכת
- הודעות
- סריקות מתוזמנות

ממשק משתמש SupportAssist

לחץ על **הפעל כעת** כדי להפעיל את כל הסריקות והאופטימיזציות מדף הבית. אולם, אם קיימת הודעה ממתינה, או שאתה נדרש לבצע פעולה מסוימת על ידי SupportAssist, תצוגת אריחים מוצגת בעת פתיחת SupportAssist.

לאחר סיום הסריקות והאופטימיזציות, יוצגו הפרטים הבאים בדף הבית:

- גודל השטח ששוחזר בכונן הקשיח
- מספר עדכוני מנהלי התקנים שהותקנו
- מספר הוירוסים או התוכנות הזדוניות שהוסרו

הערה: דף הבית מציג את הפרטים של הסריקות והאופטימיזציות שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים.

כדי לעבור לתצוגת אריחים, לחץ על .

בהתאם לתוכנית השירות שלך, האריחים הבאים מוצגים בדף הבית:

- קבל מנהלי התקנים והורדות
- סרוק חומרה
- נקה קבצים
- כוונן ביצועים
- אופטימיזציה של הרשת
- הסר וירוסים ותוכנות זדוניות

שנה הגדרת השפה

אודות משימה זו

SupportAssist זמין ב-25 שפות. כברירת מחדל, SupportAssist מוגדר באותה שפה של מערכת ההפעלה. באפשרותך לשנות את השפה בהתאם להעדפתך.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist.
- 2 בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות ולאחר מכן לחץ על **בחר שפה**. רשימת השפות מוצגת.

- 3 בחר את השפה המועדפת עליך.
 - 4 לחץ על כן כדי להפעיל מחדש את SupportAssist בשפה שנבחרה.
- SupportAssist מופעל שוב בשפה שנבחרה ✓ מוצג ליד השפה שנבחרה.

פרטי מערכת

רחף מעל את דגם המערכת או תג השירות המוצגים בפינה הימנית העליונה של ממשק משתמש SupportAssist כדי להציג את פרטי המערכת. הטבלה הבאה מתארת את פרטי המערכת המוצגים:

טבלה 1. פרטי מערכת

שדה	תיאור
דגם המערכת	הדגם של המערכת, לדוגמה, Latitude E7440.
סוג תוכנית השירות	סוג תוכנית השירות של Dell ותאריך התפוגה שלה. הערה: כאשר פג תוקף תוכנית השירות, סוג תוכנית השירות ותאריך התפוגה מוצגים בצבע אדום.
תג שירות	המזהה הייחודי של המערכת. תג השירות הוא מזהה אלפאנומרי.
קוד שירות מהיר	המזהה המספרי בו ניתן להשתמש במהלך סיוע טלפוני אוטומטי, לדוגמה, 987-674-723-2.
זיכרון	זיכרון RAM המותקן במערכת, לדוגמה, 16 GB.
מעבד	סוג המעבד המותקן במערכת, לדוגמה, Intel Core i5 6200U.
מערכת הפעלה	מערכת ההפעלה המותקנת במערכת, לדוגמה, Microsoft Windows 10 Pro.

הודעות

אם מופעל על-ידי מנהל המחשב שלך, SupportAssist מציג הודעות לגבי עדכוני מנהלי התקנים ואופטימיזציה של תוכנה.

הודעות בחלון SupportAssist

הטבלה הבאה מציגה סיכום של ההודעות המוצגות כאשר אתה פותח את SupportAssist:

טבלה 2. הודעות בחלון ה-SupportAssist

מתי מוצגת ההודעה	פעולה
אם לא עשית אופטימיזציה למערכת שלך ב-14 הימים האחרונים	- לחץ על הפעל הכול כדי להפעיל את כל הסריקות והאופטימיזציות במערכת שלך. - לחץ על הזכר לי מאוחר יותר כדי להציג את ההודעה כאשר אתה פותח את חלון SupportAssist לאחר 24 שעות. - לחץ על ביטול כדי להסתיר את ההודעה.

הודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows

בהתאם לסוג מערכת ההפעלה המותקנת במערכת שלך, SupportAssist מציג את ההודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows.

- ב-7, 8, Microsoft Windows 8.1, או 10, ההודעות מוצגות בשורת המשימות.
- ב-10, Microsoft Windows, ההודעות מוצגות במרכז הפעולות של Windows.

טבלה 3. הודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows

מתי מוצגת ההודעה	פעולה
במהלך סריקה מתוזמנת, מזוהה עדכון דחוף של מנהל התקן	לחץ על ההודעה כדי לראות את דף פרטי מנהל ההתקן. לקבלת הוראות להתקנת עדכוני מנהלי התקנים, ראה התקן עדכוני מנהל התקן .
תוכנות לא רצויות (PUPs) מזוהות במהלך סריקה ידנית או מתוזמנת	לחץ על ההודעה לבדיקתה, והסר את התוכנות הלא רצויות אשר זוהו במהלך הסריקה. לקבלת הוראות להסרת תוכנות לא רצויות, ראה הסר תוכנות לא רצויות .
וירוסים או תוכנות זדוניות מזוהים במהלך סריקה ידנית או סריקה מתוזמנת	לחץ על ההודעה כדי לראות את פרטי הווירוסים או התוכנות הזדוניות שזוהו במהלך הסריקה.

סריקות מתוזמנות

בהתאם למרווח הזמן שהוגדר על ידי מנהל המחשב של SupportAssist יתחיל אוטומטית סריקה של המערכת שלך כדי לזהות עדכוני מנהלי התקן, בעיות חומרה ואופטימיזציות מערכת דרושות.

לפני הסריקה, תוצג הודעה כדי לאשר אם ברצונך ש-SupportAssist יפעיל את הסריקה. אם אינך מעוניין ש-SupportAssist יפעיל את הסריקה, באפשרותך ללחוץ על **הפעל מאוחר יותר** כדי לדחות את הסריקה. במקרה של דחיית הסריקה, SupportAssist מבצע את הסריקה לאחר 24 שעות. באפשרותך לדחות את הסריקה המתוזמנת רק שלוש פעמים. כאשר אתה דוחה את הסריקה מתוזמנת בפעם השלישית, SupportAssist מבצע באופן אוטומטי סריקה בפעם המתוכננת הבאה.

הערה: SupportAssist מבצע סריקה מתוזמנת רק כאשר המערכת מחוברת לשקע חשמל ואינה בשימוש במועד התחלת הסריקה המתוזמנת.

אם במהלך הסריקה מזוהים עדכון דחוף של מנהל התקן, וירוס או תוכנה זדונית, מוצגת הודעה. סוג ההודעה תלוי במערכת ההפעלה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה [הודעות](#).

אם בעיית חומרת מזוהה במהלך הסריקה, בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי.

אם מנהל המחשב שלך הפעיל זאת, SupportAssist מבצע באופן אוטומטי אופטימיזציה של המערכת שלך לאחר הסריקה.

סריקת חומרת המערכת שלך

הפעלת סריקת חומרה מאפשרת לך לזהות בעיות חומרה במערכת שלך. SupportAssist יסרוק את החומרה במערכת שלך באופן אוטומטי בהתבסס על לוח זמנים מוגדר מראש. תוכל גם לבצע את הפעולות הבאות באופן ידני כדי לזהות בעיית חומרה:

- סריקת רכיב חומרה ספציפי
- הפעל סריקת חומרה מהירה
- הפעל בדיקת מאמץ

הערה: אם מזוהה בעיה במהלך סריקה והיא מחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי. אם SupportAssist אינו מסוגל ליצור באופן אוטומט את בקשת התמיכה, האפשרות לתקן כעת מוצגת על האריח סרוק חומרה. עליך ללחוץ על לתקן כעת כדי לנסות ליצור מחדש את בקשת התמיכה.

נושאים:

- סריקת רכיב חומרה ספציפי
- הפעל סריקת חומרה מהירה
- הפעל בדיקת מאמץ

סריקת רכיב חומרה ספציפי

אודות משימה זו

בהתאם לדרישות שלך, באפשרותך לסרוק רכיב חומרה ספציפי.

הערה: השלבים הבאים מתאימים לסריקת הכונן הקשיח. השלבים בהפעלת הסריקה עשויים להשתנות בהתאם לרכיב החומרה שתבחר.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית פתרון בעיות.
- 2 לחץ על אני רוצה לבדוק רכיב חומרה מסוים.

רשימה של רכיבי החומרה הזמינים במערכת שלך מוצגת.

הערה: לחץ על רענן רשימת חומרת המערכת כדי לעדכן את הרשימה.

3 בחלק התקני אחסון, לחץ על כונן קשיח.

4 בחר בדיקה ולחץ על ביצוע בדיקה.

לאחר השלמת הסריקה, מוצגת אחת מהאפשרויות הבאות:

- אם לא מזוהה בעיה, מוצגים סטטוס עבר וכן .
- אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, יוצגו הסטטוס נכשל, והסמל .
- אם מזוהה בעיית המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשוב שלך.

הפעל סריקת חומרה מהירה

אודות משימה זו

הפעל סריקה מהירה במערכת שלך לזיהוי בעיות ברכיבי חומרה, לדוגמה, בכונן הקשיח, במעבד, וכולי.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על .
- 2 באריח סרוק חומרה, לחץ על הפעל כעת.

לאחר השלמת הסריקה, אחת מהאפשרויות הבאות מוצגת:

- אם לא מזוהה בעיה, מוצגת הודעה מתאימה על האריח.
- אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית, אריחי האופטימיזציה מושבתיים ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשוב שלך.
- אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, והודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה**. אריחי המיטוב גם הם מושבתיים. לחץ **דלג** כדי להפעיל אריחי אופטימיזציה.

הפעל בדיקת מאמץ

אודות משימה זו

בדיקת מאמץ מסייעת לך לגילוי בעיות ברכיבי חומרה כגון בלוח המערכת, בכוננים אופטיים, במצלמה, ברכיבי חומרה הנסרקים במהלך סריקה מהירה.

⚠ אזהרה: במהלך בדיקת מאמץ, ייתכן שהמסך שלך יהבהב, וייתכן שלא תוכל להשתמש במערכת שלך.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **פתרון בעיות**.
- 2 לחץ על **ברצוני לסרוק את מחשב ה-PC שלי כולו** ואז לחץ **התחל**.
- 3 SupportAssist יציג הנחיה שתנחה אותך לשמור את הקבצים שלך ולסגור את כל היישומים.

לאחר השלמת הסריקה, יוצגו הדברים הבאים:

- אם לא מזוהה בעיה, מוצגת הודעה מתאימה על האריח.
- אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית, אריחי האופטימיזציה מושבתיים ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשוב שלך.
- אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, והודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה**. אריחי המיטוב גם הם מושבתיים. לחץ **דלג** כדי להפעיל אריחי אופטימיזציה.

אופטימיזציה של המערכת

SupportAssist עוזר לך באופטימיזציה של המערכת על ידי הפעלת סדרת בדיקות אבחוניות לזיהוי שינויים בקבצים ובהגדרות המערכת שלך. האופטימיזציות של SupportAssist מסייעות לך לשפר את מהירות המערכת, זמינות שטח האחסון ויציבות המערכת שלך על-ידי:

- ניקוי הקבצים הזמניים
 - כוונן ביצועי המערכת
 - אופטימיזציה של הרשת
 - הסרת וירוסים, תוכנות זדוניות, ותוכנות שאינן רצויות ככל הנראה (PUP)
- ① | **הערה:** באפשרותך להריץ רק את האופטימיזציות שהופעלו על-ידי מנהל המחשב שלך עבור המערכת שלך.

נושאים:

- [נקה קבצים](#)
- [כוון את ביצועי המערכת](#)
- [אופטימיזציה של הרשת](#)
- [הסר וירוסים ותוכנות זדוניות](#)
- [הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המערכת](#)
- [הודעות באריח SupportAssist](#)

נקה קבצים

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

הסר קבצים מיותרים, תיקיות זמניות ועומס בלתי נחוץ אחר מהמערכת שלך.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על .
- 2 באריח ניקוי קבצים, לחץ על הפעל כעת.

⚠ | **התראה:** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח. כמות השטח ששוחרר בכונן הקשיח מוצגת גם בדף הבית ובדף ההיסטוריה.

① | **הערה:** ההודעה המוצגת על האריח משתנה אוטומטית כתלות בזמן בו בוצעה האופטימיזציה. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה [הודעות באריח SupportAssist](#).

כוון את ביצועי המערכת

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

כוון את הגדרות צריכת החשמל, את הרישום, ואת הקצאת הזיכרון כדי למטב את מהירות העיבוד של המערכת שלך.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על .
- 2 באריח כוונן ביצועים, לחץ על הפעל כעת.

⚠ **התראה:** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח.

① **הערה:** ההודעה המוצגת על האריח משתנה אוטומטית כתלות בזמן בו בוצעה האופטימיזציה. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה [הודעות באריח SupportAssist](#).

אופטימיזציה של הרשת

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

מטב את הגדרות הרשת במערכת שלך כדי לשמור על קישוריות רשת יעילה ואמינה.

שליבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על ✓.
- 2 באריח אופטימיזציית רשת, לחץ על הפעל כעת.

⚠ **התראה:** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח.

① **הערה:** ההודעה המוצגת על האריח משתנה אוטומטית כתלות בזמן בו בוצעה האופטימיזציה. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה [הודעות באריח SupportAssist](#).

הסר וירוסים ותוכנות זדוניות

אודות משימה זו

תוכל לבודד ולהסיר קבצים שניזקו על ידי וירוסים ותוכנות זדוניות כדי לשמור על אבטחת המערכת שלך. כמו כן תוכל לאתר ולהסיר תוכנות לא רצויות המותקנות במערכת שלך. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה [הסר תוכנות לא רצויות](#).

① **הערה:** היכולת להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות אינה זמינה באזורים מסוימים, כמו, למשל, בסין.

שליבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על ✓.
- 2 באריח הסר וירוסים ותוכנות זדוניות, לחץ על הפעל כעת.

⚠ **התראה:** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח.

① **הערה:** ההודעה המוצגת על האריח משתנה אוטומטית כתלות בזמן בו בוצעה האופטימיזציה. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה [הודעות באריח SupportAssist](#).

הסר תוכנות לא רצויות

אודות משימה זו

תוכנות לא רצויות (PUPs) הן תוכנות המותקנות במערכת ללא ידיעתך בעת התקנת יישום. תוכנות לא רצויות כוללות תוכנות ריגול, תוכנות פרסומות וכולי אשר עשויות להפחית את ביצועי המערכת או להציג פרסומות לא רצויות.

במהלך סריקה ידנית או אוטומטית של וירוסים ותוכנות זדוניות, SupportAssist מזהה תוכנות לא רצויות הקיימות במערכת. אם מזהה תוכנות לא רצויות סמל האריח **הסר וירוסים ותוכנות זדוניות** מוצג בצבע אדום ומספר התוכנות הלא רצויות אשר זוהה מוצג על האריח. באפשרותך לסקור תוכנות לא רצויות אלה ולהסיר אותן.

① **הערה:** אם מזהה תוכנות לא רצויות במהלך סריקה אוטומטית, מוצגת הודעה מתאימה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה [הודעות](#).

1 פתח את SupportAssist.

2 באריח הסר וירוסים ותוכנות זדוניות, לחץ על הצג. פרטי התוכנות הלא רצויות מוצגים.

① **הערה:** כברירת מחדל, כל התוכנות הלא רצויות נבחרות. באפשרותך לסקור את רשימת התוכנות הלא רצויות ולהסיר את הסימונים מהתוכנות הלא רצויות שאינך רוצה להסיר מן המערכת.

3 במידת הצורך, לחץ על הקישור לחץ כאן לקבלת פרטים נוספים כדי להציג מידע נוסף אודות תוכנות לא רצויות.

4 לחץ על הסר ולחץ על אישור.

התוכנות הלא רצויות שבחרת הוסרו מן המערכת.

5 לחץ על אישור.

מספר התוכנות הלא רצויות שהוסר מוצג בדף הבית ובדף היסטוריה.

הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המערכת

אודות משימה זו

הרץ סריקות מרובות אחת אחרי השנייה כדי לבדוק עדכונים מנהל התקן זמינים, לזהות בעיות חומרה, ולזהות אופטימיזציות שדרושות למערכת שלך. לאחר סיום סריקה אחת, תתחיל הסריקה הבאה. צפה בפרטי כל הסריקות והאופטימיזציות בדף היסטוריה.

שלב

בצע אחת מהפעולות הבאות:

• פתח את SupportAssist ולחץ על התחל כעת.

• פתח את SupportAssist, לחץ על , ולאחר מכן לחץ על הפעל הכול.

⚠ **התראה:** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר השלמת הסריקה, מוצגת אחת מהאפשרויות הבאות:

- אם לא זוהתה בעיה ולא קיימים עדכונים, תוצג הודעה מתאימה בכל אריח. גודל השטח ששוחזר בכונן הקשיח ומספר הווירוסים או התוכנות הזדוניות שהוסרו מוצגים בדף הבית ובדף היסטוריה.
- אם מזהים עדכונים מנהלי התקנים במהלך הסריקה, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**. לקבלת הוראות להתקנת עדכונים מנהלי התקנים, ראה [התקן עדכונים מנהל התקן](#).
- אם מזהה בעיית חומרה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשב שלך.
- אם מזהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה מוצגת מעל האריחים, הודעה מוצגת על האריח **סרוק חומרה**, ואריחי האופטימיזציה מושבתים. לחץ **דלג** כדי להפעיל אריחי אופטימיזציה.
- אם מזהות תוכנות לא רצויות (PUPs), מוצגת הודעה על האריח **הסר וירוסים ותוכנות זדוניות**. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה [הסר תוכנות לא רצויות](#).

הודעות באריח SupportAssist

ההודעה שמוצגת באריח SupportAssist תלויה במועד בו בוצעו הסריקה האחרונה או האופטימיזציה האחרונה. הטבלה הבאה מתארת את ההודעה המוצגת על האריח כתלות במועד ביצוע הסריקה האחרונה.

טבלה 4. הודעות באריחי SupportAssist

הזמן שחלף מאז ההרצה האחרונה	הודעה
פחות משלוש שעות	תוצאת הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן ההודעה עתה מוצגות, לדוגמה, המחשב כוונן: בדיוק כעת
יותר משלוש שעות, אך פחות מ-24 שעות	תוצאות הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן ההודעה היום מוצגות, לדוגמה, המחשב כוונן: היום
יותר מ-24 שעות, אך פחות מ-48 שעות	תוצאות הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן ההודעה אתמול מוצגות, לדוגמה, המחשב כוונן: אתמול
יותר מ-48 שעות	התוצאה של הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן התאריך יוצגו, לדוגמה, MB 120 נחסכו: 16 במרץ, 2018

הזמן שחלף מאז ההרצה האחרונה	הודעה
פחות משבעה ימים	מוצג בצבע ירוק.
יותר משבעה ימים, אבל פחות מ-30 ימים	מוצג בצבע כתום.
יותר מ-30 ימים	מוצג בצבע אדום.

קבלת מנהלי התקנים והורדות

מנהל התקן הוא תוכנה המאפשרת למערכת ההפעלה לתקשר עם רכיבי החומרה במערכת שלך. רכיבי חומרה כגון כרטיסי מסך, כרטיסי קול, ומודמים, זקוקים למנהלי התקנים כדי לעבוד ביעילות. לעתים, מערכת ההפעלה כוללת מנהלי התקנים עבור המערכת, אך בדרך כלל יש צורך להוריד את מנהלי ההתקנים ולהתקין אותם בנפרד.

קושחה היא תוכנה המוטבעת בחומרת המערכת. היא מתוכנתת לתת הוראות לתקשור עם רכיבי חומרה אחרים ולבצע פונקציות כגון משימות קלט/פלט בסיסיות.

קיימות מספר סיבות בגין יש לעדכן את מנהלי ההתקנים ואת הקושחה, חלקן כוללות שיפור בביצועי המערכת, מניעת סיכונים אבטחה, והרחבת התאימות. SupportAssist מאפשר לך לעדכן את מנהלי ההתקנים ואת הקושחה.

הערה: במסמך זה, המונח 'מנהלי התקנים' מתייחס הן למנהלי התקנים והן לקושחה.

כחלק מניטור המערכת השגרתי, SupportAssist סורק את המערכת שלך כל 7 ימים כדי לזהות עדכוני מנהלי התקנים הזמינים עבור המערכת שלך. אם עדכון דחוף זמין, מוצגת הודעה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה [הודעות](#).

נושאים:

- סיווג החומרה של מנהלי התקנים
- התקן עדכוני מנהל התקן
- הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן
- הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

סיווג החומרה של מנהלי התקנים

SupportAssist מסווג את מנהלי ההתקנים ואת הקושחה על בסיס דרגת החומרה שלהם. בהתאם לחומרתם, מנהלי ההתקנים מסווגים לפי הקטגוריות הבאות:

- **דחוף** – עדכונים שיכולים למנוע איומי אבטחה אפשריים על המערכת שלך.
- **מומלץ** – עדכונים שיכולים לשפר באופן משמעותי את ביצועי המערכת שלך.
- **אופציונלי** – עדכונים שתוכל לבחור להתקין, במידת הצורך.

התקן עדכוני מנהל התקן

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

SupportAssist סורק את המערכת ומציע באופן יזום את עדכוני מנהל ההתקן הדרושים לפעילות המערכת שלך. לפני התקנת עדכון, SupportAssist יוצר באופן אוטומטי נקודת שחזור. באפשרותך להשתמש בנקודת השחזור כדי להסיר את התקנת העדכון ולשחזר את המערכת למצבה הקודם. בפרק זמן נתון, SupportAssist יכול לשמור רק שלוש נקודות שחזור. כאשר נקודת שחזור חדשה נוצרת, נקודת השחזור הישנה ביותר תוסר באופן אוטומטי.

הערה: אם תתקין גרסה חדשה יותר של BIOS הזמינה עבור המערכת שלך, לא תוכל להסיר את התקנת העדכון.

הערה: כברירת מחדל, הגדרת יצירת נקודת שחזור מושבת במערכת ההפעלה Windows. כדי לאפשר ל-SupportAssist ליצור נקודת שחזור, עליך לאפשר את יצירת נקודת השחזור בהגדרות של Windows.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על .
- 2 באריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**, לחץ על **הפעל כעת**.

אם ישנם עדכונים כלשהם הזמינים עבור המערכת שלך, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**.

① **הערה:** ההודעה על האריח תלויה בחשיבות העדכון. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה **הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'**.

אם SupportAssist אינו יכול לזהות עדכונים זמינים עבור המערכת שלך, תוצג הודעה מתאימה.

3 לחץ על **עדכן כעת**.

מוצג דף מנהלי ההתקנים.

① **הערה:** כברירת מחדל, כל העדכונים נבחרים. באפשרותך לעיין ברשימה ולנקות את העדכונים שאינך מעוניין להתקין.

4 לחץ על **התקן**.

עבור עדכונים המותקנים באופן אוטומטי, ✓ והסטטוס **בוצע** מוצגים בעמודה **סטטוס**.

אם חייבים להתקין את העדכון באופן ידני, הקישור **התקן** מוצג בעמודה **סטטוס** לאחר השלמת ההורדה. ניתן להתקין את העדכון על ידי לחיצה על הקישור **התקן**.

① **הערה:** ייתכן שיהיה עליך להפעיל מחדש את המערכת כדי להשלים את התקנתם של מנהלי התקנים מסוימים.

① **הערה:** אם ההורדה של עדכון נמצאת בעיצומה, לחץ על **×** כדי לבטל את ההורדה. אין באפשרותך לבטל עדכון כאשר ההתקנה בעיצומה.

5 אם העדכון מחייב הפעלה מחדש, בצע את השלבים הבאים:

a לחץ על **הפעל מחדש כעת** כדי להפעיל מחדש את המערכת מיד.

SupportAssist תנחה אותך לשמור את הקבצים שלך ולסגור את כל היישומים לפני שתפעיל מחדש.

b לחץ על **הפעל מחדש** כדי להשלים את ההתקנה.

6 לחץ על **סיום**.

דף הבית מוצג. מספר מנהלי ההתקנים המותקנים מוצג בדף הבית.

הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

אם תיתקל בבעיות במערכת שלך לאחר עדכון של מנהל התקן, תוכל להסיר את העדכון ולשחזר את המערכת למצבה הקודם.

שלבים

1 פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **היסטוריה**.

2 בדף **היסטוריה**, לחץ על הקישור הדרוש של **שחזור מערכת**.

תוצג הודעה המציינת שהמערכת תשוחזר למצב בו נוצרה נקודת השחזור.

3 לחץ על **שחזר**.

המערכת תופעל מחדש והתקנת העדכון תוסר.

הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

הטבלה הבאה מתארת את הודעות הסטטוס השונות המוצגות על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**:

טבלה 5. הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

סמל עדכון	סמל אריח	סוג עדכון	תיאור
לא מוצג סמל. מוצגת הודעת אין עדכון זמין.		אופציונלי או אין עדכון זמין	עדכון או עדכון אופציונלי אינם זמינים.
		מומלץ	זמינים רק סוגי עדכונים מומלצים.

סמל עדכון	סמל אריח	סוג עדכון	תיאור
		דחוף	זמינים רק עדכונים דחופים או עדכונים מכמה סוגים .

פתרון בעיות נפוצות

הדף **פתרון הבעיות** מספק הוראות מפורטות שלב-אחר-שלב, המסייעות לך לפתור בעיות נפוצות לבדך ללא צורך בסיוע של התמיכה הטכנית של Dell. בדף **פתרון בעיות**, באפשרותך לצפות בסרטוני הדרכה עבור בעיות נפוצות של חומרה, תוכנה ומערכת הפעלה.

① **הערה:** בהתאם להעדפות שנבחרו על-ידי מנהל המחשב שלך, באפשרותך לגשת קישורים שמופעלים בדף פתרון בעיות.

אם זוהתה בעיית חומרה במהלך הסריקה, או שבקשת תמיכה נוצרה בגין בעיה בחומרה, הקישורים הבאים בדף **פתרון בעיות** מושבתים:

- אני רוצה לבדוק רכיב חומרה מסוים
- ברצוני לסרוק את מחשב ה-PC שלי כולו
- מחשב ה-PC שלי הפסיק להגיב או הופעל מחדש באופן בלתי צפוי. (אני חושב שזו שגיאת 'מסך כחול').

אם נכנסת למערכת שלך עם זכויות של לא-מנהל, באפשרותך להשתמש רק בקישורים הבאים ובקישורים המופיעים בחלק **סרטוני הדרכה**:

- אני רוצה לבדוק רכיב חומרה מסוים
- ברצוני לסרוק את מחשב ה-PC שלי כולו

פתור שגיאת מסך כחול

לעתים, המערכת שלך מופעלת מחדש באופן אוטומטי או מפסיקה להגיב ומוצג מסך כחול. תופעה זו ידועה כשגיאת מסך כחול. שגיאת מסך כחול מוצגת כאשר נתונים קריטיים במערכת ניזוקו, כאשר מזוהה כשל חומרה, או כאשר מזוהה בעיה במערכת ויש לאתחל את המערכת באופן מיידי.

דרישת קדם

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

תקן שגיאת מסך כחול על-ידי הפעלת סריקות ואופטימיזציה של SupportAssist.

שלבים

1 פתח את SupportAssist.

2 לחץ על לשונית **פתרון בעיות** לאחר מכן לחץ על **מחשב ה-PC שלי הפסיק להגיב או עבר הפעלה מחדש באופן בלתי צפוי. (קיבלתי שגיאת מסך כחול).**

3 לחץ על **תקן עכשיו**.

דף הבית מוצג ומערכת מאותחלת. לאחר השלמת הסריקה, אחת מהאפשרויות הבאות מוצגת:

- אם לא זוהתה בעיה ולא קיימים עדכונים, תוצג הודעה מתאימה בכל אריח. גודל השטח ששוחזר בכונן הקשיח ומספר הווירוסים או התוכנות הזדוניות שהוסרו מוצגים בדף הבית.
- אם מזוהים עדכוני מנהלי התקנים במהלך הסריקה, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**. לקבלת הוראות להתקנת עדכוני מנהלי התקנים, ראה **התקן עדכוני מנהל התקן**.
- אם מזוהה בעיית חומרה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית ומוצג דף סיכום הבעיה.
- אם מזוהה בעיה אשר אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, והודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה** לאחר השלמת כל הסריקות.

① **הערה:** סוג ההודעה תלוי בחומרת בעיית החומרה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה **הודעות**. לחץ על **דלג כדי להסתיר את ההודעה**.

- אם מזוהות תוכנות לא רצויות (PUPs), מוצגת הודעה על האריח **הסר וירוסים ותוכנות זדוניות**. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה **הסר תוכנות לא רצויות**.

סקירת ההיסטוריה

דף ה-היסטוריה מספק את פרטי הפעולות של SupportAssist שבוצעו על המערכת לפי סדר כרונולוגי. הפעולות המפורטות כוללות אופטימיזציות תוכנה, משימות פתרון בעיות, עדכוני מנהלי התקנים, סריקות חומרה וכן הלאה.

מתוך הרשימה **בחר הצג היסטוריה**, בחר סוג פעילות כדי להציג את הפרטים של אותו סוג פעילות ספציפי.

כברירת מחדל, מוצגות הפעולות שבוצעו במהלך השבוע הנוכחי. לחץ על **יום** או **חודש** כדי להציג אירועים אשר בוצעו ביום מסוים או במהלך החודש. סיכום של מספר עדכוני מנהלי ההתקנים שהותקנו, מקום ששוחזר בכונן הקשיח, ווירוסים או תוכנות זדוניות שאותרו מוצג מעל לציר הזמן.

הערה: הדף היסטוריה מציג את פירוט הפעילויות והאירועים שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים. ⓘ

אם אתה נתקל בבעיות במערכת שלך לאחר עדכון של מנהל התקן, לחץ על הקישור **שחזר מערכת** כדי להסיר התקנת העדכון ולשחזר את המערכת למצבה הקודם. לקבלת הוראות להסרת ההתקנה של עדכוני מנהלי התקנים, ראה [הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן](#).

קבלת תמיכה

הדף **קבל תמיכה** מאפשר לגשת לאפשרויות עזרה ותמיכה הזמינות למערכת שלך. אפשרויות העזרה והתמיכה אליהן תוכל לגשת משתנות בהתאם לתוכנית השירות של המערכת שלך ושל האזור שלך. אם קישוריות אינטרנט אינה זמינה, מספרי הטלפון ליצירת קשר עם התמיכה הטכנית של Dell באזור שלך מוצגים.

① | **הערה:** הדף קבל תמיכה מוצג רק אם יש לך זכויות של מנהל במערכת.

בטבלה הבאה מתוארות אפשרויות העזרה והתמיכה המוצגות בדף **קבלת תמיכה**:

טבלה 6. הדף 'קבל תמיכה'

התכונה	תיאור
התחל פעילות DellConnect	תוכל להרשות לנציג תמיכה טכני לגשת למערכת שלך מרחוק כדי לאבחן ולפתור בעיות. לקבלת מידע אודות DellConnect, ראה התחל פעילות DellConnect .
שליחת קבצים לתמיכה הטכנית	שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell המתארים את הבעיה במערכת שלך, או לשלוח קבצים שביקש נציג התמיכה הטכנית. ① הערה: הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא MB 4 . לקבלת הוראות בנוגע למשלוח קבצים, ראה שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell .
העלה קובץ יומן	אם סוכן התמיכה הטכנית יבקש זאת, יש לשלוח את קובץ רישום פעילות מערכת לתמיכה הטכנית של Dell. לקבלת הוראות בנוגע למשלוח קובצי יומן, ראה שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell .
מדריך למשתמש	הצג והורד מדריכים למשתמש הזמינים עבור המערכת שלך.
מידע אודות אחריות	הצג את פרטי האחריות של המערכת שלך.
פורומים לתמיכה של הקהילה	גש אל כל נושא הנידון בפורום SupportAssist.

נושאים:

- [התחל פעילות DellConnect](#)
- [שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell](#)
- [שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell](#)

התחל פעילות DellConnect

תנאים מוקדמים

- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.
- ודא שפעילות DellConnect החלה על-ידי נציג התמיכה הטכנית של Dell.

אודות משימה זו

בנסיבות מסוימות, נציג התמיכה הטכנית יצטרך לגשת מרחוק למערכת שלך כדי לאבחן ולפתור את הבעיה. בנסיבות אלה, הרשה לנציג התמיכה הטכנית לגשת מרחוק למערכת שלך באמצעות **DellConnect**.

① | **הערה:** התחל פעילות של DellConnect רק לאחר שנציג התמיכה הטכנית מאפשר את הפעילות. אם תנסה להפעיל את DellConnect לפני שנציג התמיכה מאפשר זאת, תוצג הודעת שגיאה.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
 - 2 בחלק **התחל פעילות של DellConnect**, לחץ על **התחל פעילות**.
 - 3 הדף **תנאים והתניות של DellConnect** יוצג.
- בחר אני מסכים לתנאים ולהתניות ולחץ על **סיום**.

פעילות DellConnect מאותחלת.

שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell

אודות משימה זו

שלח קבצים המתארים את הבעיה במערכת שלך או כל קובץ ספציפי שיבקש נציג התמיכה. תוכל לשלוח את הקבצים הבאים:

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

📘 **הערה:** הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא 4 MB.

📘 **הערה:** באפשרותך לשלוח שלושה קבצים ביום בלבד. אם יש לך מספר קבצים, דחוס ושלח את הקבצים בתור קובץ ZIP.

שלבים

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
- 2 בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קבצים**.
- 3 לחץ על **עיון**. בחר את הקובץ הנדרש ולאחר מכן לחץ על **העלה**.

לאחר שהקובץ נשלח, מוצג ✓ ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell

- 1 פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
- 2 בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קובץ יומן**.

לאחר שהקובץ נשלח, מוצג ✓ ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

שאלות נפוצות

- 1 **מהן השפות הנתמכות בממשק למשתמש של SupportAssist?**
הממשק למשתמש של SupportAssist תומך ב-25 שפות. השפות הנתמכות הן ערבית, סינית (פשוטה), סינית (מסורתית), צ'כית, דנית, הולנדית, אנגלית, פינית, צרפתית, גרמנית, יוונית, עברית, הונגרית, איטלקית, יפנית, קוריאנית, נורבגית, פולנית, פורטוגזית ברזילאית, פורטוגזית ספרדית, רוסית, ספרדית, שוודית ותורכית. לקבלת הוראות לשינוי הגדרת השפה, ראה [שנה הגדרת השפה](#).
- 2 **היכן אוכל לבדוק פרטים של האופטימיזציות שבוצעו במערכת שלי במהלך אופטימיזציה מתוזמנת או ידנית?**
SupportAssist שומר את הפרטים של כל האירועים והפעולות שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים. באפשרותך לצפות בפרטי החודש, השבוע או היום המסוים בדף היסטוריה.
- 3 **מדוע נדרש ל-SupportAssist זמן רב יותר כדי לבצע את האופטימיזציות ביחס למשך הזמן המופיע באריחים?**
הזמן המוצג באריח אופטימיזציות המערכת הוא הערכה בלבד, המבוססת על תצורת המערכת שלך. הזמן הדרוש בפועל לביצוע האופטימיזציות עשוי להיות שונה מהזמן המוערך.
- 4 **כאשר אני מבצע סריקה, תוצאת הסריקה מוצגת כמוגדר באופן שגוי בדף היסטוריה. אך הודעה על כך אינה מופיעה על האריח סרוק חומרה. מדוע?**
אם SupportAssist לא הצליח לסרוק רכיב במהלך סריקת החומרה, הסטטוס **מוגדר באופן שגוי** מוצג. לכן, אף הודעה אינה מוצגת על האריח **סרוק חומרה**. SupportAssist יסרוק שוב את הרכיב במהלך הסריקה הידנית היזומה או האוטומטית הבאה.
- 5 **אני יכול לראות את ממשק משתמש SupportAssist. אולם האריחים נקו קבצים וכן בצע אופטימיזציה של הרשת מושבתים. מדוע?**
SupportAssist המותקנת במערכת שלך מנוהלת על-ידי מנהל המחשוב שלך. תכונות מסוימות עשויות להיות מושבתות על-ידי מנהל המחשוב, לכן אריחים אלה מושבתים.
- 6 **כאשר אני מנסה לפתוח את SupportAssist מתפריט התוכניות, מוצגת הודעה שעלי לפנות אל מנהל המחשוב שלי. מדוע?**
SupportAssist המותקנת במערכת שלך מנוהלת על-ידי מנהל המחשוב שלך. תוכל לראות את ממשק משתמש SupportAssist רק אם הוא הופעל על-ידי מנהל המחשוב עבור המערכת שלך.