

비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist 사용 설명서



참고, 주의 및 경고

① | **노트:** "참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

△ | **주의:** "주의"는 하드웨어 손상이나 데이터 손실의 가능성을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

⚠ | **경고:** "경고"는 재산상의 피해나 심각한 부상 또는 사망을 유발할 수 있는 위험이 있음을 알려줍니다.

© 2019 Dell Inc. 또는 자회사. 저작권 본사 소유. Dell, EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 각 소유자의 상표일 수 있습니다.

1 소개.....	5
릴리스 버전.....	5
주요 특징.....	5
추가 자료.....	5
2 비즈니스 클라이언트 시스템용 Dell SupportAssist 시작하기.....	6
SupportAssist 사용자 인터페이스.....	6
언어 설정 변경.....	6
시스템 상세 정보.....	7
알림.....	7
SupportAssist 창의 알림.....	7
작업 표시줄 또는 Windows 알림 센터 알림.....	7
예약된 스캔.....	8
3 시스템 하드웨어 스캔.....	9
특정 하드웨어 구성 요소 스캔.....	9
빠른 하드웨어 스캔 실행.....	9
스트레스 테스트 실행.....	10
4 시스템 최적화.....	11
파일 정리.....	11
시스템 성능 세부 조정.....	11
네트워크 최적화.....	12
바이러스 및 맬웨어 제거.....	12
잠재적 유해 프로그램 제거.....	12
모든 시스템 스캔 및 최적화 실행.....	13
SupportAssist 타일의 알림.....	13
5 드라이버 및 다운로드 받기.....	15
드라이버의 심각도 범주화.....	15
드라이버 업데이트 설치.....	15
드라이버 업데이트 제거.....	16
드라이버 및 다운로드 받기 타일의 알림.....	16
6 일반적인 문제 해결.....	18
블루 스크린 오류 문제 해결.....	18
7 내역 개요.....	19
8 지원 받기.....	20
DellConnect 세션 시작.....	20
Dell 기술 지원 부서에 파일 전송.....	21
Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송.....	21

9 FAQ(자주하는 질문).....	22
---------------------	----

소개

비즈니스 클라이언트 시스템용 Dell SupportAssist는 시스템의 하드웨어와 소프트웨어를 사전에 미리 파악하여 Dell의 지원을 자동화합니다. SupportAssist는 시스템 성능과 안정성 문제를 해결하고, 보안 위협을 방지하고, 하드웨어 오류를 모니터링 및 감지하고, Dell 기술 지원에 대한 차명 프로세스를 자동화합니다. 또한 SupportAssist로 시스템 드라이버를 수동으로 업데이트하고, 시스템 하드웨어를 스캔하고, 시스템을 최적화할 수 있습니다.

SupportAssist는 IT 관리자가 시스템에 구성하고 배포합니다. 사용자는 IT 관리자가 시스템에서 활성화한 기능만 사용할 수 있습니다. 이 문서는 IT 관리자가 시스템에 설치한 SupportAssist를 사용하는 방법을 설명합니다.

주제:

- 릴리스 버전
- 주요 특징
- 추가 자료

릴리스 버전

2.0.1

주요 특징

- 문제를 사전 예방적으로 미리 감지하고 알립니다.
- 시스템에 사용할 수 있는 드라이버 업데이트를 수동 또는 자동으로 확인합니다.
- 문제가 있는 경우 문제를 식별하기 위해 시스템 하드웨어를 수동 또는 자동으로 스캔합니다.
- 임시 파일 정리, 네트워크 연결 최적화, 시스템 성능 세부 조정, 바이러스 및 맬웨어 제거를 수행합니다.

❗ | 노트: 바이러스와 맬웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에서 사용할 수 없을 수 있습니다.

- 단계별 지침이나 비디오 자습서를 사용하여 일반적인 시스템 문제를 해결합니다.
- 특정 날짜, 주 또는 월에 수행된 모든 SupportAssist 이벤트 및 활동에 대한 상세 정보를 봅니다.
- Dell 기술 지원팀에 문의하여 원격 지원을 요청하고, 시스템 활동 로그와 같은 파일을 보냅니다.

❗ | 노트: 사용자는 IT 관리자가 시스템에서 활성화한 기능만 사용할 수 있습니다.

❗ | 노트: 시스템에서 사용 가능한 SupportAssist 기능은 시스템의 Dell 서비스 계획에 따라 다릅니다.

추가 자료

이 설명서 외에 다음과 같은 자료도 참조할 수 있습니다.

- SupportAssist에 대한 질문이 있다면 [Dell SupportAssist 커뮤니티](#)를 방문하십시오.
- 다양한 SupportAssist 기능에 대한 비디오 자습서는 YouTube의 비즈니스 클라이언트 시스템용 Dell SupportAssist [재생 목록](#)에서 볼 수 있습니다.

비즈니스 클라이언트 시스템용 Dell SupportAssist 시작하기

IT 관리자가 시스템에서 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화한 경우에만 여기에 액세스할 수 있습니다. 또한 IT 관리자가 활성화한 기능만 사용할 수 있습니다.

주제:

- SupportAssist 사용자 인터페이스
- 언어 설정 변경
- 시스템 상세 정보
- 알림
- 예약된 스캔

SupportAssist 사용자 인터페이스

지금 시작을 클릭해 홈 페이지에서 모든 스캔과 최적화를 실행합니다. 하지만 보류 중인 알림이 있거나 SupportAssist에서 사용자 조치를 요청하는 경우 SupportAssist를 열 때 타일 보기만 표시됩니다.

스캔 및 최적화를 완료한 후에 홈 페이지에 다음 상세 정보가 표시됩니다.

- 복구된 하드 드라이브 공간 크기
- 설치된 드라이버 업데이트 수
- 제거된 바이러스 또는 맬웨어 수

① | 노트: 홈 페이지에는 지난 90일 동안 수행된 스캔 및 최적화 대한 상세 정보가 표시됩니다.

타일 보기로 이동하려면 를 클릭합니다.

서비스 계획에 따라 홈 페이지에 다음 파일이 표시됩니다.

- 드라이버 및 다운로드 받기
- 하드웨어 스캔
- 파일 정리
- 성능 조정
- 네트워크 최적화
- 바이러스 및 맬웨어 제거

언어 설정 변경

이 작업 정보

SupportAssist는 25개 언어를 지원합니다. 기본적으로 SupportAssist는 운영 체제와 동일한 언어로 설정됩니다. 원하는 대로 언어를 변경할 수 있습니다.

단계

- 1 SupportAssist를 엽니다.
- 2 SupportAssist 사용자 인터페이스 오른쪽 위 모서리의 설정 아이콘을 클릭한 후 **언어 선택**을 클릭합니다.
언어 목록이 표시됩니다.

- 원하는 언어를 클릭합니다.
- 선택한 언어로 SupportAssist를 다시 시작하려면 **예**를 클릭합니다.

SupportAssist가 선택한 언어로 다시 시작되고  이 선택한 언어 옆에 표시됩니다.

시스템 상세 정보

SupportAssist 사용자 인터페이스의 오른쪽 위 모서리에 표시된 시스템 모델 또는 서비스 태그에 마우스 커서를 올리면 시스템 상세 정보를 볼 수 있습니다. 다음 표는 표시되는 시스템 상세 정보입니다.

표 1. 시스템 상세 정보

필드	설명
시스템 모델	시스템 모델(예: Latitude E7440)
서비스 계획 유형	Dell 서비스 계획 유형 및 해당 만료 날짜입니다.  노트: 서비스 계획 유형이 만료되면 서비스 계획 유형 및 만료 날짜가 빨간색으로 표시됩니다.
서비스 태그	시스템의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
특급 서비스 코드	자동 전화 지원 중 사용할 수 있는 숫자 식별자(예: 987-674-723-2)
메모리	시스템에 설치된 RAM(예: 16GB)
프로세서	시스템에 설치되어 있는 프로세서의 유형(예: 인텔 코어 i5 6200U)
운영 체제	시스템에 설치된 운영 체제(예: Microsoft Windows 10 Pro)

알림

IT 관리자가 활성화했다면 SupportAssist에 드라이버 업데이트와 소프트웨어 최적화에 대한 알림이 표시됩니다.

SupportAssist 창 알림

다음 표는 SupportAssist를 열었을 때 표시되는 알림을 요약한 것입니다.

표 2. SupportAssist 창 알림

알림이 표시되는 시점	조치
최근 14일 동안 시스템을 최적화하지 않은 경우	모두 실행을 클릭해 시스템에서 모든 스캔 및 최적화를 실행합니다. 나중에 알림을 클릭하면 24시간 후에 SupportAssist 창을 열었을 때 알림을 확인할 수 있습니다. 취소를 클릭해 알림을 숨깁니다.

작업 표시줄 또는 Windows 알림 센터 알림

시스템에 설치된 운영 체제 유형에 따라 SupportAssist가 작업 표시줄 또는 Windows 알림 센터에 알림을 표시합니다.

- Microsoft Windows 8.1, 8 또는 7에서는 작업 표시줄에 알림이 표시됩니다.
- Microsoft Windows 10에서는 Windows 알림 센터에 알림이 표시됩니다.

다음 표는 작업 표시줄 또는 Windows 알림 센터에 표시되는 여러 가지 알림 유형을 요약한 것입니다.

표 3. 작업 표시줄 또는 Windows 알림 센터 알림

알림이 표시되는 시점	조치
예약된 스캔 중에 긴급 드라이버 업데이트가 감지되었을 경우	알림을 클릭하여 드라이버 상세 정보 페이지를 확인합니다. 드라이버 업데이트 설치에 대한 지침은 드라이버 업데이트 설치 페이지를 참조하십시오.
수동으로 실행한 스캔이나 예약된 스캔 중에 잠재적 유해 프로그램(PUP)이 감지된 경우	알림을 클릭하여 스캔 시 감지된 PUP를 검토하고 제거합니다. PUP 제거 지침은 잠재적 유해 프로그램 제거 페이지를 참조하십시오.
수동으로 시작된 스캔 또는 예약된 스캔 중에 바이러스 또는 맬웨어가 감지된 경우	알림을 클릭하여 스캔 중에 감지된 바이러스 또는 맬웨어 상세 정보를 확인합니다.

예약된 스캔

IT 관리자가 설정한 간격에 따라, SupportAssist는 시스템에서 자동으로 스캔을 시작하여 드라이버 업데이트, 하드웨어 문제, 필요한 시스템 최적화를 감지합니다.

스캔하기 전에 SupportAssist에서 스캔하기를 원하는지 확인하는 메시지가 표시됩니다. SupportAssist이 스캔을 하지 않도록 하려면 **나중에 실행**을 클릭해 스캔을 연기할 수 있습니다. 스캔을 연기하면 SupportAssist가 24시간 후에 스캔을 수행합니다. 스캔 일정은 세 번까지만 연기할 수 있습니다. 스캔을 세 번 연기하면 SupportAssist가 다음 예약된 시간에 스캔을 자동으로 실행합니다.

① **노트:** SupportAssist는 시스템이 전원에 연결되어 있고 예약된 스캔이 시작될 때 시스템이 사용 중이 아닐 때만 스캔을 수행합니다.

스캔 중에 긴급한 드라이버 업데이트, 바이러스 또는 맬웨어가 감지되면 알림이 표시됩니다. 알림 유형은 운영 체제에 따라 달라집니다. SupportAssist에서 표시하는 알림 유형에 대한 정보는 [알림](#)을 참조하십시오.

스캔하는 동안 하드웨어 문제가 감지되면 지원 요청이 자동으로 생성됩니다.

IT 관리자가 활성화한 경우 SupportAssist가 스캔 후 시스템을 자동으로 최적화합니다.

시스템 하드웨어 스캔

하드웨어 스캔으로 시스템상의 하드웨어 문제를 감지할 수 있습니다. SupportAssist는 사전에 지정된 일정에 따라 시스템 하드웨어를 스캔합니다. 하드웨어 문제를 식별하기 위해 다음 작업을 수동으로 수행할 수도 있습니다.

- 특정 하드웨어 구성 요소 스캔
- 빠른 하드웨어 스캔 실행
- 스트레스 테스트 실행

① **노트:** 스캔하는 동안 문제가 감지되고 지원 요청을 생성해야 하면, 지원 요청이 자동으로 생성됩니다. SupportAssist에서 지원 요청을 자동으로 생성할 수 없을 경우 하드웨어 스캔 타일에 지금 수정 옵션이 표시됩니다. 지원 요청 생성을 다시 시도하려면 지금 수정을 클릭해야 합니다.

주제:

- 특정 하드웨어 구성 요소 스캔
- 빠른 하드웨어 스캔 실행
- 스트레스 테스트 실행

특정 하드웨어 구성 요소 스캔

이 작업 정보

요구 사항에 따라 특정 하드웨어 구성 요소를 스캔할 수 있습니다.

① **노트:** 다음은 하드 드라이브 스캔에 사용할 수 있는 단계입니다. 선택한 하드웨어 구성 요소에 따라 스캔 실행 단계가 달라질 수 있습니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
- 2 **특정 하드웨어를 검사하고 싶습니다**를 클릭합니다.
시스템에서 사용할 수 있는 하드웨어 구성 요소 목록이 표시됩니다.
- ① **노트:** 시스템 하드웨어 목록 새로 고침을 클릭하여 목록을 업데이트합니다.
- 3 **스토리지 디바이스** 섹션에서 **하드 드라이브**를 클릭합니다.
- 4 검사를 선택하고 **테스트 실행**을 클릭합니다.

스캔이 완료되면 다음 중 하나가 표시됩니다.

- 문제가 감지되지 않으면 **정상** 상태와  이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성하지 않아도 되는 경우 **장애 발생** 상태와  아이콘이 표시됩니다.
- 지원 요청이 필요한 문제가 감지된 경우 지원 요청이 자동으로 생성되고 문제 요약 페이지가 표시됩니다. 알림은 IT 관리자에게도 보내집니다.

빠른 하드웨어 스캔 실행

이 작업 정보

시스템에서 빠른 스캔을 실행하여 하드 드라이브, 프로세서 등과 같은 하드웨어 구성 요소의 문제를 감지할 수 있습니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
- 2 **하드웨어 스캔** 타일에서 **지금 실행**을 클릭합니다.

스캔이 완료되면 다음 중 하나가 표시됩니다.

- 문제가 감지되지 않으면, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 지원 요청이 자동으로 생성되고, 최적화 타일이 비활성화되며 문제 요약 페이지가 표시됩니다. 알림은 IT 관리자에게도 보내집니다.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 타일이 표시되고 **하드웨어 스캔** 타일에 알림이 표시됩니다. 최적화 타일도 비활성화됩니다. 최적화 타일을 활성화하려면 **건너뛰기**를 클릭합니다.

스트레스 테스트 실행

이 작업 정보

스트레스 테스트는 시스템 보드, 옵티컬 드라이브, 카메라와 같이 빠른 스캔 중에 스캔된 하드웨어 구성 요소의 문제를 감지하는 데 도움이 됩니다.

 **경고:** 스트레스 테스트 중에는 화면이 깜빡이거나 시스템을 사용하지 못할 수도 있습니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 **문제 해결** 탭을 클릭합니다.
- 2 **PC 전체를 스캔하고 싶습니다**를 클릭하고 **시작**을 클릭합니다.
SupportAssist에서 파일을 저장하고 모든 애플리케이션을 닫으라는 메시지가 표시됩니다.
- 3 **확인**을 클릭해 테스트를 실행합니다.

스캔이 완료되면 다음을 확인할 수 있습니다.

- 문제가 감지되지 않으면, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다.
- 문제가 감지되었고 지원 요청을 생성해야 할 때는 지원 요청이 자동으로 생성되고, 최적화 타일이 비활성화되며 문제 요약 페이지가 표시됩니다. 알림은 IT 관리자에게도 보내집니다.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 타일이 표시되고 **하드웨어 스캔** 타일에 알림이 표시됩니다. 최적화 타일도 비활성화됩니다. 최적화 타일을 활성화하려면 **건너뛰기**를 클릭합니다.

시스템 최적화

SupportAssist는 시스템 파일 및 설정 변경 사항을 파악하는 일련의 진단 테스트를 실행하여 시스템을 최적화하는 데 도움이 됩니다. SupportAssist 최적화는 다음을 통해 시스템 속도, 스토리지 공간 가용성, 시스템의 안정성을 향상시키는 데 도움을 줍니다.

- 임시 파일 삭제
- 시스템 성능 세부 조정
- 네트워크 최적화
- 바이러스, 맬웨어, 잠재적 유해 프로그램(PUP) 제거

① **노트:** 사용자는 IT 관리자가 시스템에서 활성화한 최적화 기능만 사용할 수 있습니다.

주제:

- 파일 정리
- 시스템 성능 세부 조정
- 네트워크 최적화
- 바이러스 및 맬웨어 제거
- 모든 시스템 스캔 및 최적화 실행
- SupportAssist 타일의 알림

파일 정리

필수 구성 요소

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

시스템에서 중복 파일, 임시 폴더 및 기타 필요하지 않은 항목을 제거합니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
- 2 **파일 정리** 타일에서 **지금 실행**을 클릭합니다.

 **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 취소할 경우 적용된 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

최적화가 완료된 후, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다. 또한 복구된 하드 드라이브 공간 크기도 **홈** 페이지와 **내역** 페이지에 표시됩니다.

① **노트:** 타일에 표시되는 알림은 최적화를 수행한 시간에 따라 자동으로 변경됩니다. 타일에 표시되는 알림 유형에 대한 정보는 **SupportAssist 타일의 알림** 페이지를 참조하십시오.

시스템 성능 세부 조정

필수 구성 요소

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

전원 설정, 레지스트리 및 메모리 할당을 조정하여 시스템 처리 속도를 최대화합니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
- 2 **성능 조정** 타일에서 **지금 실행**을 클릭합니다.

△ **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 취소할 경우 적용된 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

최적화가 완료된 후, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다.

① **노트:** 타일에 표시되는 알림은 최적화를 수행한 시간에 따라 자동으로 변경됩니다. 타일에 표시되는 알림 유형에 대한 정보는 [SupportAssist 타일의 알림](#) 페이지를 참조하십시오.

네트워크 최적화

필수 구성 요소

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

시스템의 네트워크 설정을 최적화하여 효율적이고 안정적인 네트워크 연결을 유지합니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
- 2 **네트워크 최적화** 타일에서 **지금 실행**을 클릭합니다.

△ **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 취소할 경우 적용된 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

최적화가 완료된 후, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다.

① **노트:** 타일에 표시되는 알림은 최적화를 수행한 시간에 따라 자동으로 변경됩니다. 타일에 표시되는 알림 유형에 대한 정보는 [SupportAssist 타일의 알림](#) 페이지를 참조하십시오.

바이러스 및 맬웨어 제거

이 작업 정보

바이러스 및 맬웨어에 감염된 파일을 분리 및 제거하여 시스템을 안전하게 관리할 수 있습니다. 또한 필요한 경우 시스템에 설치된 잠재적 유해 프로그램(PUP)을 감지하고 제거할 수 있습니다. PUP 제거 지침은 [잠재적 유해 프로그램 제거](#) 페이지를 참조하십시오.

① **노트:** 바이러스와 맬웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에서 사용할 수 없을 수 있습니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
- 2 **바이러스 및 맬웨어 제거** 타일에서 **지금 실행**을 클릭합니다.

△ **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 취소할 경우 적용된 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

최적화가 완료된 후, 타일에 이에 해당하는 알림이 표시됩니다.

① **노트:** 타일에 표시되는 알림은 최적화를 수행한 시간에 따라 자동으로 변경됩니다. 타일에 표시되는 알림 유형에 대한 정보는 [SupportAssist 타일의 알림](#) 페이지를 참조하십시오.

잠재적 유해 프로그램 제거

이 작업 정보

잠재적 유해 프로그램(PUP)은 애플리케이션 설치 중에 시스템에 자동으로 설치된 프로그램입니다. PUP에는 시스템 성능을 저하시키거나 원하지 않는 광고를 표시하는 스파이웨어, 애드웨어 등이 포함됩니다.

SupportAssist는 수동/자동 바이러스 및 맬웨어 스캔 중 시스템에 설치된 PUP를 감지합니다. PUP가 감지되면 **바이러스 및 맬웨어 제거** 타일 아이콘이 빨간색으로 표시되고 감지된 PUP 개수가 타일에 나타납니다. 이러한 PUP를 검토하고 제거할 수 있습니다.

① **노트:** 자동 스캔 중에 PUP가 감지되면 해당 알림이 표시됩니다. SupportAssist에서 표시하는 알림 유형에 대한 정보는 [알림](#) 페이지를 참조하십시오.

단계

- 1 SupportAssist를 엽니다.
- 2 **바이러스 및 맬웨어 제거** 타일에서 **보기**를 클릭합니다.
PUP의 상세 정보가 표시됩니다.

① **노트:** 기본적으로 모든 PUP가 선택됩니다. 목록을 검토하면서 시스템에서 제거하고 싶지 않은 PUP를 지울 수 있습니다.

- 3 필요한 경우 **자세한 정보를 보려면** **여기를 클릭** 링크를 클릭하여 PUP에 대한 자세한 정보를 확인할 수 있습니다.
- 4 **제거**를 클릭한 다음 **확인**을 클릭합니다.
선택한 PUP는 시스템에서 제거됩니다.
- 5 **확인**을 클릭합니다.

제거된 PUP의 수가 **홈** 페이지와 **내역** 페이지에 표시됩니다.

모든 시스템 스캔 및 최적화 실행

이 작업 정보

여러 스캔을 하나씩 실행하여 사용 가능한 드라이버 업데이트를 확인하고, 하드웨어 문제를 감지하고, 시스템에 필요한 최적화를 파악합니다. 한 스캔이 완료되면 다음 스캔이 시작됩니다. **내역** 페이지에서 모든 스캔 및 최적화에 대한 상세 정보를 봅니다.

단계

다음 중 하나를 수행합니다.

- SupportAssist를 열어서 **지금 시작**을 클릭합니다.
- SupportAssist를 열고 를 클릭하고 **모두 실행**을 클릭합니다.

 **주의:** 최적화가 진행 중인 상태에서 취소할 경우 적용된 변경 사항은 되돌려지지 않습니다.

스캔이 완료되면 다음 중 하나가 표시됩니다.

- 문제가 감지되지 않고 업데이트가 없으면, 각 타일에 이에 해당하는 메시지가 표시됩니다. 복구된 하드 드라이브 공간 크기, 제거된 바이러스 또는 맬웨어 수가 **홈** 페이지와 **내역** 페이지에 표시됩니다.
- 스캔 중에 드라이버 업데이트가 감지되면 업데이트 유형과 업데이트 개수가 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에 알림으로 표시됩니다. 드라이버 업데이트 설치에 대한 지침은 [드라이버 업데이트 설치](#) 페이지를 참조하십시오.
- 지원 요청이 필요한 하드웨어 문제가 감지된 경우 지원 요청이 자동으로 생성되고 문제 요약 페이지가 표시됩니다. 알림은 IT 관리자에게도 보내집니다.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 타일이 표시됩니다. 또한 알림이 **하드웨어 스캔** 타일에 표시되며 최적화 타일이 비활성화됩니다. 최적화 타일을 활성화하려면 **건너뛰기**를 클릭합니다.
- 잠재적 유해 프로그램(PUP)이 감지되면 **바이러스 및 맬웨어 제거** 타일에 알림이 표시됩니다. PUP 제거 지침은 [잠재적 유해 프로그램 제거](#) 페이지를 참조하십시오.

SupportAssist 타일의 알림

SupportAssist 타일에 표시되는 알림은 스캔이나 최적화가 마지막으로 수행된 시기에 따라 달라집니다. 다음 표는 마지막 스캔이 수행된 시기에 따라 타일에 표시되는 알림을 나열한 것입니다.

표 4. SupportAssist 타일의 알림

마지막 실행 이후 경과한 시간	알림
3시간 미만	스캔이나 최적화의 결과와 바로 지금 이 표시됩니다. 예: PC 튜닝됨: 바로 지금
3시간 이상, 24시간 미만	스캔이나 최적화의 결과와 오늘 이 표시됩니다. 예: PC 튜닝됨: 오늘
24시간 이상, 48시간 미만	스캔이나 최적화의 결과와 어제 가 표시됩니다. 예: PC 튜닝됨: 어제
48시간 이상	스캔이나 최적화의 결과와 수행된 날짜가 표시됩니다. 예: 120MB 절약함: 2018년 3월 16일
7일 미만	녹색으로 표시됩니다.

마지막 실행 이후 경과한 시간	알림
7일 이상, 30일 미만	주황색으로 표시됩니다.
30일 이상	빨간색으로 표시됩니다.

드라이버 및 다운로드 받기

드라이버는 운영 체제가 시스템의 하드웨어 구성 요소와 통신할 수 있게 해주는 소프트웨어입니다. 비디오 카드, 사운드 카드 및 모뎀과 같은 하드웨어 구성 요소를 효율적으로 사용하려면 드라이버가 필요합니다. 운영 체제에 드라이버가 포함되어 있는 경우도 있지만 일반적으로 드라이버는 개별적으로 다운로드해 설치해야 합니다.

펌웨어는 시스템 하드웨어에 내장된 소프트웨어입니다. 다른 하드웨어 구성 요소와 통신하고 기존 입출력 작업 등의 기능을 수행하기 위한 지침을 제공하도록 프로그래밍되어 있습니다.

시스템 드라이버와 펌웨어를 업데이트해야 하는 이유는 시스템 성능 개선, 보안 위험 방지, 호환성 확장 등 여러 가지가 있습니다. SupportAssist에서 드라이버와 펌웨어를 업데이트할 수 있습니다.

❶ **노트:** 이 문서에서 드라이버라는 용어는 드라이버와 펌웨어를 모두 의미합니다.

SupportAssist는 정기 시스템 모니터링 과정의 일부로 7일마다 시스템을 스캔하고 시스템에 적용할 수 있는 드라이버 업데이트가 있는지 확인합니다. 긴급한 업데이트가 있으면 알림이 표시됩니다. SupportAssist에서 표시하는 알림 유형에 대한 정보는 [알림](#) 페이지를 참조하십시오.

주제:

- 드라이버의 심각도 범주화
- 드라이버 업데이트 설치
- 드라이버 업데이트 제거
- 드라이버 및 다운로드 받기 타일의 알림

드라이버의 심각도 범주화

SupportAssist는 심각도에 따라 드라이버와 펌웨어를 범주로 나눕니다. 심각도에 따라 드라이버를 다음과 같이 분류합니다.

- **긴급** — 시스템에 대한 잠재적 위험을 예방하는 업데이트입니다.
- **권장** — 시스템 성능을 상당히 개선할 수 있는 업데이트입니다.
- **선택 사항** — 필요하면 선택하여 설치할 수 있는 업데이트입니다.

드라이버 업데이트 설치

필수 구성 요소

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist는 시스템을 스캔하여 시스템에 필요한 드라이버 업데이트를 사전에 제안합니다. 업데이트를 설치하기 전에 SupportAssist가 복원 지점을 자동으로 생성합니다. 복원 지점을 사용해 업데이트를 제거하고 시스템을 원래의 상태로 복원할 수 있습니다. SupportAssist는 언제나 복원 지점을 3개만 유지할 수 있습니다. 새 복원 지점이 생성되면 가장 오래된 복원 지점이 삭제됩니다.

❶ **노트:** 시스템에 최신 BIOS를 설치하면 업데이트를 제거할 수 없습니다.

❶ **노트:** 기본적으로 복원 지점 생성 설정은 Windows 운영 체제에서 비활성화되어 있습니다. SupportAssist로 복원 지점을 생성하도록 하려면 Windows에서 복원 지점 생성 설정을 활성화해야 합니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 를 클릭합니다.
- 2 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에서 **지금 실행**을 클릭합니다.

- 시스템에서 사용 가능한 업데이트가 있으면 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에 업데이트 유형과 사용 가능한 업데이트 수가 표시됩니다.

① **노트:** 타일에 표시되는 알림은 업데이트의 심각도에 따라 달라집니다. 타일에 표시되는 알림 유형에 대한 정보는 **드라이버 및 다운로드 받기 타일의 알림** 페이지를 참조하십시오.

- SupportAssist가 시스템에서 사용할 수 있는 업데이트를 감지할 수 없으면 이에 해당되는 메시지가 표시됩니다.

3 **지금 업데이트**를 클릭합니다.

드라이버 페이지가 표시됩니다.

① **노트:** 기본적으로 모든 업데이트가 선택됩니다. 목록을 검토하면서 설치하고 싶지 않은 업데이트를 삭제할 수 있습니다.

4 **설치**를 클릭합니다.

- 자동으로 설치되는 업데이트의 경우  과 **완료** 상태가 **상태** 열에 표시됩니다.
- 업데이트를 수동으로 설치해야 할 경우 다운로드가 완료된 후 **설치** 링크가 **상태** 열에 표시됩니다. **설치** 링크를 클릭하면 업데이트를 설치할 수 있습니다.

① **노트:** 어떤 드라이브는 설치를 완료하려면 시스템을 다시 시작해야 할 수도 있습니다.

① **노트:** 업데이트 다운로드가 진행 중인 경우  를 클릭하여 다운로드를 취소할 수 있습니다. 설치가 진행 중일 때는 업데이트를 취소할 수 없습니다.

5 업데이트로 인해 다시 시작이 필요하다면 다음 단계를 수행하십시오.

a **지금 다시 시작**을 클릭하여 즉시 시스템을 다시 시작합니다.

SupportAssist에서 다시 시작하기 전에 파일을 저장하고 모든 애플리케이션을 닫으라는 메시지가 표시됩니다.

b 설치가 완료하려면 **다시 시작**을 클릭합니다.

6 **마침**을 클릭합니다.

홈 페이지가 표시됩니다. 설치된 드라이버 수는 홈 페이지에 표시됩니다.

드라이버 업데이트 제거

필수 구성 요소

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

드라이버를 업데이트한 후 시스템에 문제가 발생하면 업데이트를 제거하고 이전 상태로 시스템을 복원할 수 있습니다.

단계

- SupportAssist를 열고 **내역** 탭을 클릭합니다.
- 내역** 페이지에서 필수 **시스템 복원** 링크를 클릭합니다.
시스템이 복원 지점을 생성했을 때의 상태로 복원된다고 설명하는 메시지가 표시됩니다.
- 복원**을 클릭합니다.

시스템이 다시 시작되고 업데이트가 제거됩니다.

드라이버 및 다운로드 받기 타일의 알림

다음 표에서는 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에 표시되는 다양한 상태 알림을 설명합니다.

표 5. 드라이버 및 다운로드 받기 알림

업데이트 아이콘	타일 아이콘	업데이트 유형	설명
아이콘이 표시되지 않습니다.		선택 업데이트가 있거나 업데이트가 없음	업데이트나 선택 업데이트가 없습니다.

업데이트 아이콘	타일 아이콘	업데이트 유형	설명
사용할 항목이 없음 메시지가 표시됩니다.			
		권장	권장 업데이트만 있습니다.
		긴급	긴급하거나 여러 가지 유형의 업데이트만 있습니다.

일반적인 문제 해결

문제 해결 페이지는 Dell 기술 지원 부서의 도움 없이 스스로 일반적인 문제를 해결할 수 있도록 단계별 지침을 제공합니다. **문제 해결** 페이지에서 일반적 하드웨어, 소프트웨어 및 운영 체제 문제에 대한 비디오 자습서에 액세스할 수 있습니다.

① **노트:** IT 관리자가 선택한 기본 설정에 따라 **문제 해결** 페이지에 활성화되어 있는 링크에 액세스할 수 있습니다.

스캔 중에 하드웨어 문제가 감지되거나 하드웨어 문제에 대한 지원 요청이 생성된 경우 **문제 해결** 페이지에서 다음 링크가 비활성화됩니다.

- 특정 하드웨어를 검사하고 싶습니다
- PC 전체를 스캔하고 싶습니다
- 내 PC가 응답하지 않거나 갑자기 재시작했습니다. ('블루 스크린' 오류가 발생한 것 같습니다.)

관리자 권한이 없는 사용자로 시스템에 로그인한 경우 다음 링크와 **수행 방법 동영상** 섹션의 링크만 사용할 수 있습니다.

- 특정 하드웨어를 검사하고 싶습니다
- PC 전체를 스캔하고 싶습니다

블루 스크린 오류 문제 해결

경우에 따라 시스템이 자동으로 다시 시작되거나 응답 없이 블루 스크린이 표시되기도 합니다. 이를 블루 스크린 오류라고 합니다. 시스템에서 중요한 데이터가 일부 손상되거나 하드웨어 결함이 감지되거나 시스템에서 문제가 감지되어 시스템을 즉시 다시 시작해야 하는 경우 블루 스크린 오류가 표시됩니다.

필수 구성 요소

시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist 스캔과 최적화를 실행함으로써 블루 스크린 오류를 해결할 수 있습니다.

단계

- 1 SupportAssist를 엽니다.
- 2 **문제 해결** 탭을 클릭하고 **내 PC가 응답을 중단하거나 갑자기 다시 시작되었습니다**를 클릭합니다. (블루 스크린 오류가 발생했습니다.).
- 3 **지금 수정**을 클릭합니다.

홈 페이지가 표시되고 시스템이 시작됩니다. 스캔이 완료되면 다음 중 하나가 표시됩니다.

- 문제가 감지되지 않고 업데이트가 없으면, 각 타일에 이에 해당하는 메시지가 표시됩니다. 복구된 하드 드라이브 공간 크기와 제거된 바이러스 또는 맬웨어 수가 홈 페이지에 표시됩니다.
- 스캔 중에 드라이버 업데이트가 감지되면 업데이트 유형과 이용 가능한 업데이트 개수가 **드라이버 및 다운로드 받기** 타일에 알림으로 표시됩니다. 드라이버 업데이트 설치에 대한 지침은 [드라이버 업데이트 설치](#) 페이지를 참조하십시오.
- 지원 요청이 필요한 하드웨어 문제가 감지된 경우 지원 요청이 자동으로 생성되고 문제 요약 페이지가 표시됩니다.
- 문제가 감지되었지만 지원 요청을 생성할 필요가 없으면 타일 위에 문제 타일이 표시되고 모든 스캔을 완료한 후에 **하드웨어 스캔** 타일에 알림이 표시됩니다.

① **노트:** 알림 유형은 하드웨어 문제의 심각도에 따라 달라집니다. SupportAssist에서 표시하는 알림 유형에 대한 정보는 [알림](#) 페이지를 참조하십시오. 알림을 숨기려면 건너뛰기를 클릭합니다.

- 잠재적 유해 프로그램(PUP)이 감지되면 **바이러스 및 맬웨어 제거** 타일에 알림이 표시됩니다. PUP 제거 지침은 [잠재적 유해 프로그램 제거](#) 페이지를 참조하십시오.

내역 개요

내역 페이지에는 시스템에서 수행한 SupportAssist 활동의 상세 정보가 시간순으로 표시됩니다. 제공되는 활동 정보에는 소프트웨어 최적화, 문제 해결 작업, 드라이버 업데이트, 하드웨어 스캔 등이 있습니다.

내역 보기 선택 목록에서 특정 활동 유형을 선택하여 세부 정보를 볼 수 있습니다.

기본적으로 현재 주에 수행된 활동이 표시됩니다. **일** 또는 **월**을 클릭하면 특정 일이나 월에 수행된 활동을 볼 수 있습니다. 설치된 드라이버 업데이트 수, 복구된 하드 드라이브 공간 크기, 감지된 바이러스 또는 맬웨어에 대한 요약 정보가 타임라인 위에 표시됩니다.

① | 노트: 내역 페이지에는 지난 90일 동안 수행된 활동 및 이벤트에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

드라이버를 업데이트한 후 시스템에 문제가 발생하면 **시스템 복원** 링크를 클릭하여 업데이트를 제거하고 이전 상태로 시스템을 복원할 수 있습니다. 드라이버 업데이트 제거에 대한 지침은 [드라이버 업데이트 제거](#) 페이지를 참조하십시오.

지원 받기

지원 받기 페이지에서는 시스템에서 이용 가능한 도움말 및 지원 옵션에 액세스할 수 있습니다. 시스템의 서비스 계획과 지역에 따라 액세스할 수 있는 도움말과 지원 옵션이 달라집니다. 인터넷에 연결할 수 없는 경우 해당 지역의 Dell 기술 지원팀 연락 번호가 표시됩니다.

① | **노트:** 지원 받기 페이지는 시스템 관리자 권한이 있을 때만 표시됩니다.

다음 표는 지원 받기 페이지에 표시되는 도움말 및 지원 기능을 설명합니다.

표 6. 지원 받기 페이지

특징	설명
DellConnect 세션 시작	지원 에이전트가 시스템에 원격으로 액세스하도록 허용하여 문제를 해결합니다. DellConnect에 대한 자세한 내용은 DellConnect 세션 시작 을 참조하십시오.
기술 지원 부서에 파일 전송	기술 지원팀에 시스템의 문제를 설명하는 파일 또는 지원 에이전트가 요청한 파일을 전송합니다. ① 노트: 전송할 수 있는 최대 파일 크기는 4MB입니다. 파일 전송에 대한 지침은 Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송 을 참조하십시오.
로그 파일 업로드	기술 지원 에이전트가 요청한 경우, 시스템 활동 로그를 Dell 기술 지원팀에 보냅니다. 로그 파일 전송에 대한 지침은 Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송 을 참조하십시오.
소유자 매뉴얼	시스템에서 사용할 수 있는 설명서를 보고 다운로드합니다.
보증 정보	시스템의 보증 상세 정보를 봅니다.
커뮤니티 지원 포럼	SupportAssist 포럼에서 논의하는 주제에 액세스합니다.

주제:

- [DellConnect 세션 시작](#)
- [Dell 기술 지원 부서에 파일 전송](#)
- [Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송](#)

DellConnect 세션 시작

전제조건

- 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- Dell 기술 지원 에이전트가 DellConnect 세션을 시작했는지 확인합니다.

이 작업 정보

특정 상황에서 기술 지원 에이전트가 문제를 해결하기 위해 시스템에 원격으로 액세스할 수 있습니다. 이러한 상황에서는 기술 지원 에이전트가 **DellConnect**를 사용하여 원격으로 시스템에 액세스하도록 허용하십시오.

① | **노트:** 기술 지원 에이전트가 세션을 활성화한 후에만 **DellConnect** 세션을 시작하십시오. 지원 에이전트가 **DellConnect**를 활성화하기 전에 시작하면 오류 메시지가 표시됩니다.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
- 2 **DellConnect 세션 시작** 섹션에서 **세션 시작**을 클릭합니다.
DellConnect 약관 페이지가 표시됩니다.
- 3 **약관 및 조건에 동의함**을 선택하고 **마침**을 클릭합니다.

DellConnect 세션이 시작됩니다.

Dell 기술 지원 부서에 파일 전송

이 작업 정보

시스템 문제를 설명하는 파일이나 지원 에이전트가 요청한 파일을 전송합니다. 다음과 같은 파일을 보낼 수 있습니다.

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

① **노트:** 전송할 수 있는 최대 파일 크기는 4MB입니다.

① **노트:** 하루에 3개의 파일만 보낼 수 있습니다. 파일이 여러 개라면, 압축하여 ZIP 파일로 보내십시오.

단계

- 1 SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
- 2 오른쪽 창에서 **파일 업로드**를 클릭합니다.
- 3 **탐색**을 클릭하여 필요한 파일을 선택한 다음 **업로드**를 클릭합니다.

파일을 전송하고 나면  과 **파일이 업로드됨** 메시지가 표시됩니다.

Dell 기술 지원 부서에 로그 파일 전송

- 1 SupportAssist를 열고 **지원 받기** 탭을 클릭합니다.
- 2 오른쪽 창에서 **로그 파일 업로드**를 클릭합니다.

파일을 전송하고 나면  과 **파일이 업로드됨** 메시지가 표시됩니다.

FAQ(자주하는 질문)

1 SupportAssist 사용자 인터페이스를 지원하는 언어에는 어떤 것이 있습니까?

SupportAssist UI는 25개 언어를 지원합니다. 지원되는 언어는 아랍어, 중국어 간체, 중국어 번체, 체코어, 덴마크어, 네덜란드어, 영어, 핀란드어, 프랑스어, 독일어, 그리스어, 히브리어, 헝가리어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 노르웨이어, 폴란드어, 포르투갈어(브라질), 포르투갈어(이베리아), 러시아어, 스페인어, 스웨덴어, 터키어입니다. 언어 설정을 변경하는 방법에 대한 지침은 [언어 설정 변경](#)을 참조하십시오.

2 예약 또는 수동으로 시작한 최적화 도중 내 시스템에서 수행된 최적화에 대한 상세 정보를 어디에서 확인할 수 있습니까?

SupportAssist는 최근 90일 동안 수행된 모든 이벤트 및 활동의 상세 정보를 보관합니다. **내역** 페이지에서 월, 주 또는 특정 날짜에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

3 타일에 지정된 시간보다 SupportAssist가 최적화를 수행하는 데 더 많은 시간이 걸리는 이유는 무엇입니까?

시스템 최적화 타일에 표시되는 시간은 시스템 구성을 기반으로 예측한 시간일 뿐입니다. 시스템 최적화를 수행하는 데 실제로 필요한 시간은 예측한 시간과 다를 수 있습니다.

4 하드웨어 스캔을 수행하면, 잘못 구성됨이라는 스캔 결과가 내역 페이지에 표시됩니다. 하지만 하드웨어 스캔 타일에 표시되는 알림은 없습니다. 이유가 무엇입니까?

SupportAssist가 하드웨어 스캔 중 구성 요소를 스캔할 수 없는 경우, **잘못 구성됨** 상태가 표시됩니다. 따라서 **하드웨어 스캔** 타일에 알림이 표시되지 않습니다. SupportAssist가 수동으로 시작하거나 자동으로 시작되는 다음 스캔 동안 구성 요소를 다시 스캔합니다.

5 SupportAssist 사용자 인터페이스를 볼 수 있습니다. 하지만 파일 정리와 네트워크 최적화 타일이 비활성화되어 있습니다. 이유가 무엇입니까?

시스템에 설치된 SupportAssist는 IT 관리자가 관리합니다. 관리자가 특정 기능을 비활성화하면 그 타일이 비활성화됩니다.

6 프로그램 메뉴에서 SupportAssist를 열려고 하면 IT 관리자에게 문의하라는 메시지가 표시됩니다. 이유가 무엇입니까?

시스템에 설치된 SupportAssist는 IT 관리자가 관리합니다. IT 관리자가 시스템에서 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화한 경우에만 이를 볼 수 있습니다.