

SupportAssist voor zakelijke clientsystemen

Gebruikshandleiding



Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING:** EEN WAARSCHUWING duidt potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertelt u hoe het probleem kan worden vermeden.

 **GEVAAR:** Een GEVAAR-KENNISGEVING duidt op een risico op schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden.

1 Inleiding.....	5
Releaseversie.....	5
Belangrijkste functies.....	5
Overige bronnen.....	5
2 Aan de slag met SupportAssist voor zakelijke clientsystemen.....	6
SupportAssist-gebruikersinterface.....	6
De taalinstelling wijzigen.....	6
Systeeminformatie.....	7
Meldingen.....	7
Meldingen in SupportAssist-venster.....	7
Meldingen op taakbalk of in Windows Actiecentrum.....	8
Geplande scans.....	8
3 Uw systeemhardware scannen.....	9
Specifiek hardwareonderdeel scannen.....	9
Snelle hardwarescan uitvoeren.....	9
Een belastingstest uitvoeren.....	10
4 Uw systeem optimaliseren.....	11
Bestanden opschonen.....	11
Systeemprestaties verbeteren.....	11
Netwerk optimaliseren.....	12
Virussen en malware verwijderen.....	12
Mogelijk ongewenste programma's verwijderen.....	13
Alle systeemscans en optimalisaties uitvoeren.....	13
Meldingen op SupportAssist-tegel.....	14
5 Stuurprogramma's en downloads ophalen.....	15
Prioriteitscategorisatie van drivers.....	15
Stuurprogramma-updates installeren.....	15
Stuurprogramma-updates verwijderen.....	16
Meldingen op de tegel Stuurprogramma's en downloads ophalen.....	16
6 Veelvoorkomende problemen oplossen.....	18
Fout met blauw scherm oplossen.....	18
7 Geschiedenisoverzicht.....	20
8 Support aanvragen.....	21
DellConnect-sessie starten.....	21
Bestanden naar de technische ondersteuning van Dell verzenden.....	22
Logbestanden verzenden naar de technische ondersteuning van Dell.....	22

9 Veelgestelde vragen.....	24
-----------------------------------	-----------

Inleiding

Dell SupportAssist voor zakelijke clientsystemen automatiseert support van Dell door proactief en voorspellend hardware- en softwareproblemen op uw systeem te identificeren. SupportAssist pakt problemen met systeemprestaties en beeldstabilisatie aan, voorkomt beveiligingsbedreigingen, controleert en detecteert hardwarestoringen, en automatiseert het serviceproces met de technische ondersteuning van Dell. SupportAssist biedt u ook de mogelijkheid om handmatig systeemdrivers bij te werken, uw systeemhardware te scannen en uw systeem te optimaliseren.

SupportAssist wordt op uw systeem geconfigureerd en geïmplementeerd door uw IT-beheerder. U kunt alleen de functies gebruiken die door uw IT-beheerder voor uw systeem zijn ingeschakeld. Dit document bevat informatie over het gebruik van SupportAssist dat door uw IT-beheerder op uw systeem is geïnstalleerd.

Onderwerpen:

- [Releaseversie](#)
- [Belangrijkste functies](#)
- [Overige bronnen](#)

Releaseversie

2.0.1

Belangrijkste functies

- Voorspellende en proactieve probleemdetectie en -melding.
- Controleer handmatig of automatisch of updates van stuurprogramma's beschikbaar zijn voor uw systeem.
- Scan de hardware van uw systeem handmatig of automatisch om eventuele problemen te identificeren.
- Schoon tijdelijke bestanden op, optimaliseer de netwerkconnectiviteit, verbeter de systeemprestaties en verwijder virussen en malware.

OPMERKING: De functie voor virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.

- Los veelvoorkomende problemen met het systeem op met behulp van de stapsgewijze instructies of zelfstudies op video.
- Geef details van alle SupportAssist gebeurtenissen en activiteiten die zijn uitgevoerd op een bepaalde dag of in een bepaalde week of maand weer.
- Neem contact op met de technische ondersteuning van Dell voor hulp op afstand en verzend hen bestanden, bijvoorbeeld het logbestand met systeemactiviteit.

OPMERKING: U kunt alleen de functies gebruiken die door uw IT-beheerder voor uw systeem zijn ingeschakeld.

OPMERKING: Welke SupportAssist-functies beschikbaar zijn voor een systeem varieert afhankelijk van het Dell serviceabonnement voor het systeem.

Overige bronnen

Naast deze handleiding kunt u de volgende informatiebronnen raadplegen:

- Ga voor vragen over SupportAssist naar de [Dell SupportAssist Community](#).
- Zie voor zelfstudies op video over diverse SupportAssist-functies de [afspeellijst](#) op YouTube voor SupportAssist voor zakelijke clientsystemen.

Aan de slag met SupportAssist voor zakelijke clientsystemen

U kunt alleen toegang krijgen tot de SupportAssist-gebruikersinterface als deze voor uw systeem is ingeschakeld door uw IT-beheerder. Ook kunt u alleen de functies gebruiken die zijn ingeschakeld door uw IT-beheerder.

Onderwerpen:

- [SupportAssist-gebruikersinterface](#)
- [De taalinstelling wijzigen](#)
- [Systeeminformatie](#)
- [Meldingen](#)
- [Geplande scans](#)

SupportAssist-gebruikersinterface

Klik op **Nu starten** om alle scans en optimalisaties vanaf de startpagina uit te voeren. Als er echter een melding in behandeling is of als SupportAssist vereist dat u een handeling uitvoert, verschijnt de tegelweergave wanneer u SupportAssist opent.

Nadat de scans en optimalisaties zijn voltooid, worden de volgende details weergegeven op de startpagina:

- Hoeveelheid herstelde schijfruimte
- Aantal geïnstalleerde updates van stuurprogramma's.
- Aantal verwijderde virussen of malware-items

 **OPMERKING:** Op de startpagina worden de details weergegeven van de scans en optimalisaties die zijn uitgevoerd in de afgelopen 90 dagen.

Ga naar de tegelweergave en klik op .

Afhankelijk van uw serviceabonnement, worden de volgende tegels weergegeven op de startpagina:

- **Stuurprogramma's en downloads ophalen**
- **Hardware scannen**
- **Bestanden opschonen**
- **Prestaties fijnafstemmen**
- **Netwerk optimaliseren**
- **Virussen en malware verwijderen**

De taalinstelling wijzigen

Over deze taak

SupportAssist is beschikbaar in 25 talen. Standaard is SupportAssist ingesteld op dezelfde taal als die van het besturingssysteem. U kunt de taal wijzigen volgens uw voorkeur.

Stappen

- 1 Open SupportAssist.
- 2 Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram en klik vervolgens op **Taal selecteren**.

De lijst met talen wordt weergegeven.

- 3 Klik op de taal van uw voorkeur.
- 4 Klik op **Ja** om SupportAssist opnieuw op te starten in de geselecteerde taal.

SupportAssist wordt opnieuw gestart in de geselecteerde taal en een ✓ wordt weergegeven naast de geselecteerde taal.

Systeeminformatie

Beweeg de muisaanwijzer over het systeemmodel of de servicetag die wordt weergegeven in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface om de systeeminformatie weer te geven. In de volgende tabel vindt u een beschrijving van de systeeminformatie die wordt weergegeven:

Tabel 1. Systeeminformatie

Veld	Beschrijving
Systeemmodel	Het systeemmodel, bijvoorbeeld, Latitude E7440.
Type serviceabonnement	Het type Dell serviceabonnement en de vervaldatum.  OPMERKING: Wanneer uw serviceabonnement afloopt, worden het type serviceabonnement en de vervaldatum in rood weergegeven.
Servicetag	De unieke id van het systeem. De servicetag is een alfanumerieke identificatie.
Express-servicecode	Het identificatienummer dat kan worden gebruikt tijdens geautomatiseerde telefonisch hulp, bijvoorbeeld 987-674-723-2.
Geheugen	De RAM die in het systeem is geïnstalleerd, bijvoorbeeld 16 GB.
Processor	Het type processor dat in het systeem is geïnstalleerd, bijvoorbeeld Intel Core i5 6200U.
Besturingssysteem	Het besturingssysteem dat op het systeem is geïnstalleerd, bijvoorbeeld Microsoft Windows 10 Pro.

Meldingen

Indien ingeschakeld door uw IT-beheerder, geeft SupportAssist meldingen weer over driverupdates en softwareoptimalisatie.

Meldingen in SupportAssist-venster

De volgende tabel biedt een overzicht van de meldingen die worden weergegeven wanneer u SupportAssist opent:

Tabel 2. Meldingen in het SupportAssist-venster

Wanneer de melding wordt weergegeven	Actie
Als u uw systeem niet hebt geoptimaliseerd in de afgelopen 14 dagen	• Klik op Alle uitvoeren om alle scans en optimalisaties op uw systeem uit te voeren. • Klik op Me later herinneren om de melding te bekijken wanneer u het SupportAssist-venster na 24 uur opent. • Klik op Annuleren om de melding te verbergen.

Meldingen op taakbalk of in Windows Actiecentrum

Afhankelijk van het type besturingssysteem dat op uw systeem is geïnstalleerd, geeft SupportAssist de meldingen weer op de taakbalk of in het Windows Actiecentrum.

- In Microsoft Windows 8.1, 8 of 7 worden de meldingen weergegeven op de taakbalk.
- In Microsoft Windows 10 worden de meldingen weergegeven in de Windows Actiecentrum.

De volgende tabel biedt een overzicht van de typen meldingen die worden weergegeven op de taakbalk of in het Windows Actiecentrum:

Tabel 3. Meldingen op taakbalk of in Windows Actiecentrum

Wanneer de melding wordt weergegeven	Actie
Tijdens een geplande scan, wordt een dringende update van een stuurprogramma gedetecteerd	Klik op de melding om de pagina met stuurprogrammadetails te bekijken. Zie Stuurprogramma-updates installeren voor instructies voor het installeren van updates van stuurprogramma's.
Er zijn mogelijk ongewenste programma's (MOP's) aangetroffen tijdens een handmatig gestarte scan of een geplande scan	Klik op de melding om de MOP's die zijn gedetecteerd tijdens de scan te bekijken en te verwijderen. Voor instructies voor het verwijderen van de MOP's, zie Mogelijk ongewenste programma's verwijderen .
Er zijn virussen of malware-items aangetroffen tijdens een handmatig gestarte scan of een geplande scan	Klik op de melding om de details te bekijken van de virussen of malware die zijn aangetroffen tijdens de scan.

Geplande scans

Afhankelijk van het interval dat door uw IT-beheerder is ingesteld, initieert SupportAssist automatisch een scan op uw systeem om stuurprogramma-updates, hardwareproblemen en de vereiste systeem optimalisaties te detecteren.

Voordat de scan wordt uitgevoerd, wordt er een melding weergegeven om te bevestigen dat u wilt dat SupportAssist de scan uitvoert. Als u niet wilt dat SupportAssist de scan uitvoert, klikt u op **later tijdstip uitvoeren** om de scan uit te stellen. Als u de scan uitstelt, voert SupportAssist de scan na 24 uur uit. U kunt de scan drie keer uitstellen. Wanneer u de scan voor de derde keer hebt uitgesteld, voert SupportAssist de scan automatisch uit op het eerstvolgende geplande tijdstip.

OPMERKING: SupportAssist voert een geplande scan alleen uit wanneer het systeem is aangesloten op een stopcontact en het niet in gebruik is tijdens het starten van de geplande scan.

Als een urgente stuurprogramma-update of een virus of malware is aangetroffen tijdens de scan, wordt een melding weergegeven. Het type melding is afhankelijk van het besturingssysteem. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist.

Als een hardwareprobleem is gedetecteerd tijdens de scan, wordt automatisch een verzoek om ondersteuning aangemaakt.

Als dit is ingeschakeld door uw IT-beheerder, optimaliseert SupportAssist automatisch uw systeem na de scan.

Uw systeemhardware scannen

Door een hardwarescan uit te voeren kunt u problemen met hardware op uw systeem detecteren. SupportAssist scant uw systeemhardware op basis van een vooraf gedefinieerd schema. U kunt ook handmatig het volgende doen ter identificatie van een hardwareprobleem:

- Een specifiek hardwareonderdeel scannen
- Een snelle hardwarescan uitvoeren
- Een belastingstest uitvoeren

OPMERKING: Als er een probleem wordt gedetecteerd tijdens een scan en hiervoor een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt. Als SupportAssist het supportverzoek niet automatisch kan aanmaken, wordt de optie Nu oplossen weergegeven op de tegel Hardware scannen. U moet op Nu oplossen klikken om opnieuw te proberen de supportaanvraag aan te maken.

Onderwerpen:

- [Specifiek hardwareonderdeel scannen](#)
- [Snelle hardwarescan uitvoeren](#)
- [Een belastingstest uitvoeren](#)

Specifiek hardwareonderdeel scannen

Over deze taak

Afhankelijk van uw wensen, kunt u een specifiek hardwareonderdeel scannen.

OPMERKING: De volgende stappen gelden voor het scannen van de vaste schijf. De stappen voor het uitvoeren van een scan kunnen variëren afhankelijk van het hardwareonderdeel dat u selecteert.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op het tabblad **Problemen oplossen**.
- 2 Klik op **Ik wil specifieke hardware controleren**.
De lijst met hardwareonderdelen die beschikbaar zijn op uw systeem wordt weergegeven.

OPMERKING: Klik op **Lijst met systeemhardware vernieuwen om de lijst bij te werken**.

- 3 Klik in het gedeelte **Opslagapparaten** op **Harde schijf**.
- 4 Selecteer een test en klik op **Test uitvoeren**.

Nadat de scan is voltooid, wordt één van de volgende statuswaarden weergegeven:

- Als er geen probleem is aangetroffen, worden de status **Geslaagd** en een  weergegeven.
- Als er een probleem is aangetroffen, maar het maken van een supportaanvraag niet nodig is, worden de status **Mislukt** en het pictogram  weergegeven.
- Als er een probleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.

Snelle hardwarescan uitvoeren

Over deze taak

Voer een snelle scan uit op uw systeem om problemen te detecteren in hardwareonderdelen, zoals de vaste schijf, processor, enzovoort.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op .
- 2 Klik op de tegel **Hardware scannen** op **Nu uitvoeren**

Nadat de scan is voltooid, wordt één van de volgende statuswaarden weergegeven:

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt, worden de optimalisatie tegels uitgeschakeld en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden gemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De optimalisatie tegels worden ook uitgeschakeld. Klik op **Overslaan** om de optimalisatie tegels in te schakelen.

Een belastingstest uitvoeren

Over deze taak

Een belastingstest helpt u om problemen te detecteren in hardwareonderdelen zoals het moederbord, optische stations, camera, de hardwareonderdelen die tijdens een snelle scan zijn gescand.

 **GEVAAR:** Tijdens een belastingstest ziet u mogelijk flitsen op uw scherm en kunt u het systeem mogelijk niet gebruiken.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op het tabblad **Problemen oplossen**.
- 2 Klik op **Ik wil mijn hele pc scannen** en klik op **Starten**.
SupportAssist vraagt u om uw bestanden op te slaan en alle toepassingen te sluiten.
- 3 Klik op **OK** om de test uit te voeren.

Nadat de scan is voltooid, ziet u mogelijk het volgende:

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt, worden de optimalisatie tegels uitgeschakeld en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden gemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De optimalisatie tegels worden ook uitgeschakeld. Klik op **Overslaan** om de optimalisatie tegels in te schakelen.

Uw systeem optimaliseren

SupportAssist helpt u bij het optimaliseren van uw systeem door een reeks diagnostische tests uit te voeren om wijzigingen in bestanden en instellingen van uw systeem te identificeren. De optimalisaties van SupportAssist helpen u bij het verhogen van de systeemsnelheid, beschikbare opslagruimte en systeemstabiliteit door het volgende te doen:

- Tijdelijke bestanden opschonen
- Systeemprestaties verbeteren
- Netwerk optimaliseren
- Virussen, malware en mogelijk ongewenste programma's (MOP's) verwijderen

OPMERKING: U kunt alleen de optimalisaties uitvoeren die door uw IT-beheerder voor uw systeem zijn geactiveerd.

Onderwerpen:

- [Bestanden opschonen](#)
- [Systeemprestaties verbeteren](#)
- [Netwerk optimaliseren](#)
- [Virussen en malware verwijderen](#)
- [Alle systeemscans en optimalisaties uitvoeren](#)
- [Meldingen op SupportAssist-tegel](#)

Bestanden opschonen

Vereiste

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Verwijder verouderde bestanden, tijdelijke mappen en ander onnodig materiaal van uw systeem.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op .
- 2 Klik op de tegel **Bestanden opschonen** op **Nu uitvoeren**.

WAARSCHUWING: Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel. De hoeveelheid schijfruimte die wordt hersteld, wordt eveneens weergegeven op de **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**.

OPMERKING: De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Systeemprestaties verbeteren

Vereiste

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Pas de energie-instellingen, het register en de geheugentoewijzing aan om de verwerkingssnelheid van uw systeem te optimaliseren.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op .
- 2 Klik op de tegel **Prestaties verbeteren** op **Nu uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.

 **OPMERKING:** De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Netwerk optimaliseren

Vereiste

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Optimaliseer netwerkinstellingen op uw systeem om een efficiënte en betrouwbare netwerkverbinding te behouden.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op .
- 2 Klik op de tegel **Netwerk optimaliseren** op **Nu uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.

 **OPMERKING:** De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Virussen en malware verwijderen

Over deze taak

Isoleer en verwijder bestanden die zijn besmet met virussen en malware om uw systeem veilig te houden. U kunt bovendien mogelijk ongewenste programma's (MOP's) detecteren en verwijderen die op uw systeem zijn geïnstalleerd. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).

 **OPMERKING:** De functie voor virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op .
- 2 Klik op de tegel **Virussen en malware verwijderen** op **Nu uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.

 **OPMERKING:** De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Mogelijk ongewenste programma's verwijderen

Over deze taak

Mogelijk ongewenste programma's (MOP's) zijn programma's die ongemerkt worden geïnstalleerd op het systeem terwijl u een toepassing installeert. MOP's zoals spyware, adware, enzovoort, kunnen de systeemprestaties verminderen of ongewenste advertenties weergeven.

SupportAssist detecteert of MOP's aanwezig zijn op het systeem tijdens een handmatig gestarte of geautomatiseerde virus- en malwarescan. Als MOP's worden aangetroffen, wordt het pictogram **Virussen en malware verwijderen** in rode kleur weergegeven en wordt het aantal MOP's dat is gevonden vermeld op de tegel. U kunt deze MOP's beoordelen en verwijderen.

OPMERKING: Als MOP's worden aangetroffen tijdens een geautomatiseerde scan, wordt een passende melding weergegeven. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist.

Stappen

- 1 Open SupportAssist.
- 2 Klik op de tegel **Virussen en malware verwijderen** op **Weergeven**.
De details van de MOP's worden weergegeven.

OPMERKING: Standaard worden alle MOP's geselecteerd. U kunt de MOP's bekijken en de MOP's wissen die u niet van het systeem wilt verwijderen.

- 3 Klik indien nodig op de koppeling **Klik hier voor meer informatie** als u meer informatie over een mogelijk ongewenste programma wilt.
- 4 Klik op **Verwijderen** en klik op **Bevestigen**.
De geselecteerde MOP's worden van het systeem verwijderd.
- 5 Klik op **OK**.

Het aantal MOP's dat is verwijderd, wordt weergegeven op de pagina **Home** en de pagina **Geschiedenis**.

Alle systeemscans en optimalisaties uitvoeren

Over deze taak

Voer meerdere scans één voor één uit om te controleren op beschikbare driverupdates, hardwareproblemen te detecteren en optimalisaties te identificeren die vereist zijn voor uw systeem. Nadat de ene scan is voltooid, wordt de volgende scan gestart. Bekijk details van alle scans en optimalisaties op de pagina **Geschiedenis**.

Stap

Voer een van de volgende handelingen uit:

- Open SupportAssist en klik op **Nu starten**.
- Open SupportAssist, klik op  en klik vervolgens op **Alle uitvoeren**.

WAARSCHUWING: Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de scan is voltooid, wordt één van de volgende statuswaarden weergegeven:

- Als er geen probleem wordt gedetecteerd en er geen updates zijn, wordt een melding van die strekking weergegeven op elke tegel. De hoeveelheid schijfruimte die wordt hersteld en het aantal virussen of malware dat is verwijderd, worden weergegeven op de **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**.
- Als er driverupdates worden aangetroffen tijdens de scan, worden het type update en het aantal updates weergegeven op de tegel **Stuurprogramma's en downloads ophalen**. Zie [Stuurprogramma-updates installeren](#) voor instructies voor het installeren van driverupdates.
- Als er een hardwareprobleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden aangemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels, wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen** en zijn de optimalisatietegels uitgeschakeld. Klik op **Overslaan** om de optimalisatietegels in te schakelen.

- Als mogelijk ongewenste programma's (MOP's) worden gedetecteerd, wordt een melding weergegeven op de tegel **Virussen en malware verwijderen**. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).

Meldingen op SupportAssist-tegel

Welke melding op de SupportAssist-tegel wordt weergegeven, hangt af van wanneer de laatste scan of optimalisatie is uitgevoerd. In de volgende tabel wordt de melding beschreven die op de tegel wordt weergegeven afhankelijk van wanneer de laatste scan is uitgevoerd.

Tabel 4. Meldingen op SupportAssist-tegels

Sinds de laatste uitvoering	Melding
Minder dan drie uur	Het resultaat van de uitgevoerde scan of optimalisatie en Zojuist worden weergegeven, bijvoorbeeld PC afgestemd: zojuist
Meer dan drie uur, maar minder dan 24 uur	Het resultaat van de uitgevoerde scan of optimalisatie en Vandaag worden weergegeven, bijvoorbeeld PC afgestemd: vandaag
Meer dan 24 uur, maar minder dan 48 uur	Het resultaat van de uitgevoerde scan of optimalisatie en Gisteren worden weergegeven, bijvoorbeeld PC afgestemd: gisteren
Meer dan 48 uur	Het resultaat en de datum waarop de scan of optimalisatie is uitgevoerd, bijvoorbeeld 120 MB opgeslagen: 16 mrt 2018
Minder dan zeven dagen	Weergegeven in de kleur groen.
Meer dan zeven dagen, maar minder dan 30 dagen	Weergegeven in de kleur oranje.
Meer dan 30 dagen	Weergegeven in de kleur rood.

Stuurprogramma's en downloads ophalen

Een driver is software waarmee het besturingssysteem kan communiceren met de hardwarecomponenten in uw systeem. Hardwarecomponenten als videokaarten, geluidskaarten en modems hebben drivers nodig om efficiënt te werken. Soms bevat het besturingssysteem al drivers voor het systeem, maar doorgaans moeten de drivers afzonderlijk worden gedownload en geïnstalleerd.

Firmware is software die is ingesloten in de systeemhardware. Firmware is geprogrammeerd om instructies te geven om te communiceren met andere hardwarecomponenten en functies uit te voeren zoals elementaire invoer-/uitvoertaken.

De systeemdrievs en -firmware moeten om verschillende redenen worden bijgewerkt, bijvoorbeeld voor het verbeteren van de systeemprestaties, het voorkomen van veiligheidsrisico's en het uitbreiden van de compatibiliteit. SupportAssist biedt u de mogelijkheid de drivers en firmware bij te werken.

OPMERKING: In dit document verwijst de term drivers naar zowel drivers als firmware.

Als onderdeel van de routinematige systeembewaking, scant SupportAssist uw systeem elke 7 dagen om te controleren of er driverupdates beschikbaar zijn voor uw systeem. Als een dringende update beschikbaar is, wordt een melding weergegeven. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist.

Onderwerpen:

- [Prioriteitscategorisatie van drivers](#)
- [Stuurprogramma-updates installeren](#)
- [Stuurprogramma-updates verwijderen](#)
- [Meldingen op de tegel Stuurprogramma's en downloads ophalen](#)

Prioriteitscategorisatie van drivers

SupportAssist categoriseert de drivers en firmware op basis van hun prioriteit. Op basis van de prioriteit zijn de drivers als volgt onderverdeeld:

- **Urgent** - Updates die potentiële beveiligingsdreigingen voor uw systeem kunnen voorkomen.
- **Aanbevolen** - Updates die de prestaties van uw systeem aanzienlijk kunnen verbeteren.
- **Optioneel** - Updates die u naar keuze kunt installeren, indien nodig.

Stuurprogramma-updates installeren

Vereiste

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

SupportAssist scant uw systeem en stelt proactief de driverupdates voor die nodig zijn voor uw systeem. Voordat u een update installeert, maakt SupportAssist automatisch een herstelpunt aan. U kunt het herstelpunt gebruiken om de update te verwijderen en het systeem terug te zetten naar de vorige status. Voor een bepaalde periode kan SupportAssist slechts drie herstelpunten bijhouden. Als een nieuw herstelpunt wordt aangemaakt, wordt het oudste herstelpunt verwijderd.

OPMERKING: Als u een nieuwere versie van het BIOS installeert die beschikbaar is voor uw systeem, kunt u de update niet ongedaan maken.

OPMERKING: Standaard is de instelling voor het aanmaken van het herstelpunt uitgeschakeld in het Windows-besturingssysteem. Als u SupportAssist een herstelpunt wilt laten maken, moet u de instellingen voor het maken van herstelpunten inschakelen in Windows.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op .
- 2 Klik op de tegel **Stuurprogramma's en downloads ophalen** op **Nu uitvoeren**.
 - Als er updates beschikbaar zijn voor uw systeem, worden het type update en het aantal beschikbare updates weergegeven op de tegel **Stuurprogramma's en downloads ophalen**.

 **OPMERKING:** De melding op de tegel is afhankelijk van de ernst van de update. Voor informatie over het type meldingen dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op de tegel Stuurprogramma's en downloads ophalen](#).

- Als SupportAssist geen beschikbare updates voor uw systeem vindt, wordt een melding van die strekking weergegeven.
- 3 Klik op **Nu bijwerken**.
De pagina met stuurprogramma's wordt weergegeven.

 **OPMERKING:** Standaard worden alle updates geselecteerd. U kunt de lijst doornemen en de updates wissen die u niet wilt installeren.

- 4 Klik op **Installeren**.
 - Voor updates die automatisch worden geïnstalleerd, worden een  en de status **Gereed** weergegeven in de kolom **Status**.
 - Als de update moet handmatig worden geïnstalleerd, wordt een koppeling **Installeren** weergegeven in de kolom **Status** nadat het downloaden is voltooid. De update kan worden geïnstalleerd door op de koppeling **Installeren** te klikken.

 **OPMERKING:** Mogelijk moet u uw systeem opnieuw opstarten om de installatie van bepaalde drivers te voltooien.

 **OPMERKING:** Als het downloaden van een update in uitvoering is, klikt u op  om de download te annuleren. U kunt een update annuleren terwijl de installatie bezig is.

- 5 Als een update vereist dat het systeem opnieuw wordt gestart, voert u de volgende stappen uit:
 - a Klik op **Nu opnieuw opstarten** om het systeem onmiddellijk opnieuw op te starten.
SupportAssist vraagt u om uw bestanden op te slaan en alle toepassingen af te sluiten voordat u opnieuw start.
 - b Klik op **Opnieuw opstarten** om de installatie te voltooien.
- 6 Klik op **Voltooien**.

De startpagina wordt weergegeven. Het aantal stuurprogramma's dat is geïnstalleerd, wordt weergegeven op de startpagina.

Stuurprogramma-updates verwijderen

Vereiste

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Als u problemen ondervindt met uw systeem na het bijwerken van een driver, kan de update ongedaan worden gemaakt en het systeem worden hersteld naar de vorige status.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op het tabblad **Geschiedenis**.
- 2 Klik op de pagina **Geschiedenis** op de vereiste koppeling **Systeem herstellen**.
Er wordt een bericht weergegeven dat het systeem wordt hersteld naar de status bij het maken van het herstelpunt.
- 3 Klik op **Herstellen**.

Het systeem wordt opnieuw opgestart en de update is ongedaan gemaakt.

Meldingen op de tegel Stuurprogramma's en downloads ophalen

In de volgende tabel worden de verschillende statusmeldingen beschreven die worden weergegeven op de tegel **Stuurprogramma's en downloads ophalen**:

Tabel 5. Meldingen op tegel Stuurprogramma's en downloads ophalen

Updatepictogram	Tegelpictogram	Type update	Beschrijving
Er wordt geen pictogram weergegeven. Het bericht Geen beschikbaar wordt weergegeven.		Optioneel of geen update beschikbaar	Er is geen update of er is een optionele update beschikbaar.
		Aanbevolen	Er zijn alleen aanbevolen updates beschikbaar.
		Dringend	Er zijn alleen dringende updates of meerdere typen updates beschikbaar.

Veelvoorkomende problemen oplossen

De pagina **Problemen oplossen** biedt stapsgewijze instructies om te helpen bij het zelf oplossen van veelvoorkomende problemen zonder de hulp van de technische ondersteuning van Dell. Op de pagina **Problemen oplossen** kunt u ook toegang krijgen tot zelfstudies op video voor veelvoorkomende problemen met hardware, software en besturingssysteem.

i | OPMERKING: Afhankelijk van de voorkeursinstellingen die zijn geselecteerd door uw IT-beheerder kunt u toegang krijgen tot de koppelingen die zijn ingeschakeld op de pagina **Probleemoplossing**.

Als een hardwareprobleem is gedetecteerd tijdens een scan of een supportaanvraag is aangemaakt voor een hardwareprobleem, zijn de volgende koppelingen op de pagina **Problemen oplossen** uitgeschakeld:

- Ik wil specifieke hardware controleren
- Ik wil mijn hele pc scannen
- Mijn pc reageert niet meer of is onverwacht opnieuw opgestart. (Er verscheen een blauw scherm.)

Als u zich niet met beheerdersrechten hebt aangemeld bij uw systeem, kunt u alleen de volgende koppelingen en de koppelingen in het gedeelte **Instructievideo's** gebruiken:

- Ik wil specifieke hardware controleren
- Ik wil mijn hele pc scannen

Fout met blauw scherm oplossen

Soms wordt uw systeem automatisch opnieuw opgestart of reageert het niet langer en wordt een blauw scherm weergegeven. Dit staat bekend als een fout met blauw scherm. Een fout met blauw scherm wordt weergegeven wanneer er bepaalde essentiële gegevens op het systeem beschadigd zijn geraakt, een hardwarefout is gedetecteerd of een probleem is aangetroffen op het systeem en het systeem onmiddellijk opnieuw moet worden opgestart.

Vereiste

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

U kunt een fout met blauw scherm verhelpen door SupportAssist-scans en -optimalisatie uit te voeren.

Stappen

- 1 Open SupportAssist.
- 2 Klik op het tabblad **Probleemoplossing** en klik op **Mijn pc reageert niet meer of is onverwacht opnieuw opgestart. (Er verscheen een blauw scherm.)**.
- 3 Klik op **Nu oplossen**.

De startpagina wordt weergegeven en er wordt een systeemscan gestart. Nadat de scan is voltooid, wordt één van de volgende statuswaarden weergegeven:

- Als er geen probleem wordt gedetecteerd en er geen updates zijn, wordt een melding van die strekking weergegeven op elke tegel. De hoeveelheid schijfruimte die is hersteld en het aantal virussen of malware dat is verwijderd wordt weergegeven op de startpagina.
- Als er stuurprogramma-updates worden aangetroffen tijdens de scan, worden het type update en het aantal beschikbare updates weergegeven op de tegel **Stuurprogramma's en downloads ophalen**. Zie [Stuurprogramma-updates installeren](#) voor instructies voor het installeren van updates van stuurprogramma's.
- Als er een hardwareprobleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven.
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden gemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen** nadat alle scans zijn voltooid.

 **OPMERKING:** Het type melding is afhankelijk van de ernst van het hardwareprobleem. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist. Klik op Overslaan om de melding te verbergen.

- Als mogelijk ongewenste programma's (MOP's) worden gedetecteerd, wordt een melding weergegeven op de tegel **Virussen en malware verwijderen**. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).

Geschiedenisoverzicht

De pagina **Geschiedenis** bevat details van SupportAssist-activiteiten die zijn uitgevoerd op het systeem in chronologische volgorde. De activiteiten die worden vermeld omvatten softwareoptimalisaties, probleemoplossingstaken, updates van stuurprogramma's, hardwarescans enz.

Selecteer in de lijst **Geschiedenisweergave selecteren** een activiteitstype om de details van dat specifieke type activiteit weer te geven.

Standaard worden de activiteiten die zijn uitgevoerd tijdens de huidige week weergegeven. Klik op **Dag** of **Maand** om de activiteiten te bekijken die op een bepaalde dag of tijdens de maand zijn uitgevoerd. Een overzicht van het aantal geïnstalleerde updates van stuurprogramma's, herstelde ruimte op de harde schijf en gedetecteerde virussen of malware wordt boven de tijdlijn weergegeven.

 **OPMERKING:** De pagina **Geschiedenis** bevat details van de activiteiten en gebeurtenissen die gedurende de afgelopen 90 dagen zijn uitgevoerd.

Als u problemen ondervindt met uw systeem na het bijwerken van een driver, klikt u op de koppeling **Systeem herstellen** om de update ongedaan te maken en het systeem terug te zetten naar de vorige status. Zie [Stuurprogramma-updates verwijderen](#) voor instructies voor het verwijderen van driverupdates.

Support aanvragen

Via de pagina **Support aanvragen** kunt u toegang krijgen tot de beschikbare help- en supportfuncties voor uw systeem. Tot welke help- en supportopties u toegang hebt, varieert op basis van het serviceabonnement van uw systeem en uw regio. Als er geen internetverbinding beschikbaar is, worden de telefoonnummers van de technische ondersteuning van Dell voor uw regio weergegeven.

OPMERKING: De pagina **Support aanvragen** wordt alleen weergegeven als u **systeembeheerdersrechten op het systeem hebt**.

In de volgende tabel worden de help- en supportfuncties beschreven die beschikbaar zijn op de pagina **Support aanvragen**:

Tabel 6. Pagina Support aanvragen

Functie	Beschrijving
DellConnect-sessie starten	Geef een supportmedewerker toegang tot uw systeem om op afstand een probleem op te lossen. Voor meer informatie over DellConnect, zie DellConnect-sessie starten .
Bestanden verzenden naar technische ondersteuning	Verzend bestanden naar de technische ondersteuning van Dell met een beschrijving van een probleem op uw systeem of verzend bestanden die zijn aangevraagd door een supportmedewerker. OPMERKING: De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB. Voor instructies voor het verzenden van bestanden, zie Logbestanden verzenden naar de technische ondersteuning van Dell .
Logbestand uploaden	Indien dit wordt gevraagd door de supportmedewerker, verzendt u het bestand met systeemactiviteit naar de technische ondersteuning van Dell. Voor instructies voor het verzenden van logbestanden, zie Logbestanden verzenden naar de technische ondersteuning van Dell .
Eigenaarshandleiding	Bekijk en download handleidingen die beschikbaar zijn voor uw systeem.
Garantie-informatie	Bekijk de garantie-informatie voor uw systeem.
Supportforums voor de community	Krijg toegang tot onderwerpen die worden besproken in het SupportAssist-forum.

Onderwerpen:

- [DellConnect-sessie starten](#)
- [Bestanden naar de technische ondersteuning van Dell verzenden](#)
- [Logbestanden verzenden naar de technische ondersteuning van Dell](#)

DellConnect-sessie starten

Vereisten

- U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.
- Zorg ervoor dat een DellConnect-sessie is gestart door de medewerker van de technische ondersteuning van Dell.

Over deze taak

In bepaalde omstandigheden moet de supportmedewerker op afstand toegang krijgen tot uw systeem om het probleem te kunnen diagnosticeren en oplossen. In die omstandigheden geeft u de supportmedewerker op afstand toegang tot uw systeem met behulp van **DellConnect**.

OPMERKING: Start een DellConnect-sessie pas nadat de supportmedewerker de sessie heeft geactiveerd. Als u DellConnect probeert te starten voordat de supportmedewerker de sessie activeert, wordt een foutmelding weergegeven.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
- 2 Klik in het gedeelte **DellConnect-sessie starten** op **Sessie starten**.
De pagina **Algemene voorwaarden van DellConnect** wordt weergegeven.
- 3 Selecteer **Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden** en klik op **Voltooien**.

De DellConnect-sessie wordt gestart.

Bestanden naar de technische ondersteuning van Dell verzenden

Over deze taak

Verzend bestanden waarin het probleem met uw systeem wordt beschreven of eventuele specifieke bestanden waar de supportmedewerker om vraagt. U kunt de volgende bestanden verzenden:

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

OPMERKING: De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB.

OPMERKING: U kunt slechts drie bestanden per dag verzenden. Comprimeer en verzend de bestanden als ZIP-bestand als u meerdere bestanden hebt.

Stappen

- 1 Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
- 2 Klik in het rechterdeelvenster op **Bestanden uploaden**.
- 3 Klik op **Bladeren**, selecteer het gewenste bestand en klik vervolgens op **Uploaden**.

Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

Logbestanden verzenden naar de technische ondersteuning van Dell

- 1 Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
- 2 Klik in het rechterdeelvenster op **Logbestanden uploaden**.

Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

Veelgestelde vragen

1 Welke talen ondersteunt de SupportAssist-gebruikersinterface?

De gebruikersinterface van SupportAssist ondersteunt 25 talen. De ondersteunde talen zijn Arabisch, Chinees (Vereenvoudigd), Chinees (Traditioneel), Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Grieks, Hebreeuws, Hongaars, Italiaans, Japans, Koreaans, Nederlands, Noors, Pools, Portugees (Brazilië), Portugees (Iberisch), Russisch, Spaans, Tsjechisch, Turks en Zweeds. Voor instructies voor het wijzigen van uw taalinstelling, zie [De taalinstelling wijzigen](#).

2 Waar kan ik informatie bekijken over de optimalisaties die op mijn systeem zijn uitgevoerd tijdens een geplande of een handmatig geïnitieerde optimalisatie?

SupportAssist bewaart de informatie over alle gebeurtenissen en activiteiten die in de afgelopen 90 dagen zijn uitgevoerd. U kunt de details voor een maand, week of een specifieke dag bekijken op de pagina **Geschiedenis**.

3 Waarom duurt het langer voordat SupportAssist de optimalisaties heeft uitgevoerd dan op de tegels wordt aangegeven?

De tijd die wordt weergegeven op de systeemoptimalisatietegel is slechts een schatting op basis van uw systeemconfiguratie. De werkelijke tijd die nodig is voor het uitvoeren van de optimalisaties, kan afwijken van de geschatte tijd.

4 Wanneer ik een hardwarescan uitvoer, wordt het resultaat van de scan weergegeven als Onjuist geconfigureerd op de pagina Geschiedenis. Er wordt echter geen melding weergegeven op de tegel Hardware scannen. Waarom?

Als SupportAssist een onderdeel niet heeft kunnen scannen tijdens de hardwarescan, wordt de status **Onjuist geconfigureerd** weergegeven. Vandaar dat er geen melding wordt weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. SupportAssist scant het onderdeel opnieuw tijdens de volgende handmatig gestarte of automatische scan.

5 Ik zie de SupportAssist-gebruikersinterface. Maar de tegels Bestanden opschonen en Netwerk optimaliseren zijn uitgeschakeld. Waarom?

SupportAssist is op uw systeem geïnstalleerd en wordt beheerd door uw IT-beheerder. Bepaalde functies zijn mogelijk uitgeschakeld door uw IT-beheerder, en vandaar dat die tegels zijn uitgeschakeld.

6 Wanneer ik SupportAssist vanuit het programmamenu probeer te openen, wordt een bericht weergegeven dat ik contact moet opnemen met mijn IT-beheerder. Waarom?

SupportAssist is op uw systeem geïnstalleerd en wordt beheerd door uw IT-beheerder. U kunt de SupportAssist-gebruikersinterface alleen zien als deze is ingeschakeld door uw IT-beheerder voor uw systeem.