Systemy klienckie SupportAssist for Business firmy Dell

Podręcznik użytkownika



Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia

- () UWAGA: Napis UWAGA oznacza ważną wiadomość, która pomoże lepiej wykorzystać komputer.
- PRZESTROGA: Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.
- OSTRZEŻENIE: Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

© 2019 Dell Inc. lub podmioty zależne. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell, EMC i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej spółek zależnych. Inne znaki towarowe mogą być znakami towarowymi ich właścicieli.

2019 - 05

Spis treści

1 Wprowadzenie	5
Wersja	5
Najważniejsze funkcje	5
Dodatkowe zasoby	5
2 Rozpoczynanie pracy z Systemami klienckimi SupportAssist for Business	6
Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist	6
Zmiana ustawień językowych	6
Szczegółowe informacje o systemie	7
Powiadomienia	7
Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist	7
Powiadomienia na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows	8
Zaplanowane zadania skanowania	
3 Skanowanie sprzętu	9
Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego	9
Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu	9
Uruchamianie testu obciążenia	
4 Optymalizacja systemu	11
Czyszczenie plików	11
Optymalizacja wydajności systemu	
Optymalizacja sieci	
Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania	12
Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów	
Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu	
Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist	14
5 Sterowniki i pliki do pobrania	
Podział sterowników na kategorie ze względu na ważność	15
Instalowanie aktualizacji sterowników	
Odinstalowywanie aktualizacji sterowników	16
Powiadomienia na kafelku "Sterowniki i pliki do pobrania"	17
6 Rozwiązywanie typowych problemów	
Rozwiązywanie problemów niebieskiego ekranu	18
7 Przeglądanie historii	20
8 Uzyskiwanie pomocy technicznej	
Uruchom sesję DellConnect	
Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell	
Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell	

lajczęściej zadawane pytania23

Narzędzie SupportAssist for Business dla systemów klienckich firmy Dell automatyzuje proces udzielania pomocy technicznej przez firmę Dell poprzez aktywne i zapobiegawcze identyfikowanie problemów ze sprzętem i oprogramowaniem w systemie. Narzędzie SupportAssist rozwiązuje problemy wydajności i stabilności systemu, chroni przed zagrożeniami dla jego bezpieczeństwa, monitoruje i wykrywa awarie sprzętu oraz automatyzuje proces nawiązywania kontaktu z pomocą techniczną firmy Dell. Narzędzie SupportAssist umożliwia także ręczną aktualizację sterowników systemu, skanowanie sprzętu i optymalizację systemu.

Narzędzie SupportAssist jest konfigurowane i wdrażane przez administratora systemu. Można używać jedynie tych funkcji, które zostały włączone przez administratora systemu. Niniejszy dokument zawiera informacje na temat korzystania z zainstalowanego przez administratora systemu narzędzia SupportAssist.

Tematy:

- Wersja
- · Najważniejsze funkcje
- Dodatkowe zasoby

Wersja

2.0.1

Najważniejsze funkcje

- · Predykcyjne i proaktywne wykrywanie problemów i wyświetlanie powiadomień
- · Ręczne lub automatyczne sprawdzanie aktualizacji dostępnych sterowników dla danego systemu
- · Ręczne lub automatyczne skanowanie sprzętu w celu identyfikowania błędów jeśli występują
- Czyszczenie plików tymczasowych, optymalizacja połączeń sieciowych, dostrajanie wydajności systemu oraz usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania

UWAGA: Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępna w niektórych regionach, na przykład w Chinach.

- · Rozwiąż typowe problemy z systemem, korzystając z instrukcji krok po kroku lub samouczków wideo.
- · Wyświetlanie wszystkich zadań i zdarzeń narzędzia SupportAssist, które miały miejsce w wybranym dniu, tygodniu lub miesiącu
- Skontaktuj się z pomocą techniczną firmy Dell w celu uzyskania pomocy zdalnej i prześlij do nich pliki, na przykład dziennik aktywności systemu.
- (i) UWAGA: Można używać jedynie tych funkcji, które zostały włączone przez administratora systemu.
- UWAGA: Funkcje narzędzia SupportAssist dostępne w systemie różnią się w zależności od planu obsługi firmy Dell dla danego systemu.

Dodatkowe zasoby

Oprócz tego przewodnika można również odnieść się do następujących zasobów:

- W razie pytań dotyczących narzędzia SupportAssist, przejdź do Społeczności narzędzia SupportAssist firmy Dell.
- Samouczki wideo dotyczące różnych funkcji SupportAssist można znaleźć na liście odtwarzania "Systemy klienckie SupportAssist for Business" w serwisie YouTube.

Rozpoczynanie pracy z Systemami klienckimi SupportAssist for Business

Dostęp do interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist można uzyskać tylko wtedy, gdy jest włączony przez administratora systemu. Ponadto, można korzystać jedynie z funkcji, które zostały włączone przez administratora.

Tematy:

- Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist
- · Zmiana ustawień językowych
- · Szczegółowe informacje o systemie
- · Powiadomienia
- · Zaplanowane zadania skanowania

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist

Kliknij przycisk **Uruchom teraz**, aby uruchomić wszystkie zadania skanowania i optymalizacji ze strony głównej. Jednakże, jeśli istnieje oczekujące powiadomienie lub narzędzie SupportAssist wymaga podjęcia działania, po jego uruchomieniu wyświetlany będzie widok kafelków.

Po zakończeniu zadań skanowania i optymalizacji na stronie głównej wyświetlone zostaną następujące informacje:

- · Ilość odzyskanego miejsca na dysku twardym
- · Liczba zainstalowanych aktualizacji sterowników
- · Liczba usuniętych wirusów lub złośliwych programów

UWAGA: Na stronie głównej wyświetlane są szczegóły zadań skanowania i optymalizacji wyłącznie z ostatnich 90 dni.

Aby przejść do widoku kafelków, kliknij 🔨.

W zależności od planu obsługi na stronie głównej wyświetlane są następujące kafelki:

- · Sterowniki i pliki do pobrania
- · Skanowanie sprzętu
- Wyczyść pliki
- · Dostrój wydajność
- · Optymalizuj sieć
- · Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie

Zmiana ustawień językowych

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist jest dostępne w 25 językach. Domyślnie SupportAssist używa tego samego języka, co system operacyjny. Język można zmienić zgodnie z preferencjami użytkownika.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist.
- 2 W prawym górnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist kliknij ikonę ustawień, a następnie opcję Wybierz język.

Wyświetlona zostanie lista języków.

- 3 Wybierz preferowany język.
- 4 Kliknij opcję **Tak**, aby ponownie uruchomić SupportAssist w wybranym języku.

Narzędzie SupportAssist uruchomi się ponownie w wybranym języku, a obok wybranego języka zostanie wyświetlona \checkmark .

Szczegółowe informacje o systemie

Najedź kursorem na model systemu lub znacznik serwisowy wyświetlany w prawym górnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist, aby wyświetlić szczegóły systemu. W poniższej tabeli opisano wyświetlane szczegóły systemu:

Tabela 1. Szczegółowe informacje o systemie

Pole	Opis	
Model systemu	Model systemu, na przykład Latitude E7440.	
Typ planu obsługi	Typ planu obsługi firmy Dell i data jego wygaśnięcia.	
	 UWAGA: Po wygaśnięciu planu obsługi typ planu i data wygaśnięcia są wyświetlane na czerwono. 	
Znacznik serwisowy	Unikatowy identyfikator systemu. Znacznik serwisowy to identyfikator alfanumeryczny.	
Kod usługi ekspresowej	ldentyfikator numeryczny, który może zostać użyty podczas automatycznej pomocy telefonicznej, np. 987-674-723-2.	
Pamięć	Zainstalowana w systemie pamięć RAM, np. 16 GB.	
Procesor	Typ zainstalowanego w systemie procesora, np Intel Core i5 6200U.	
System operacyjny	Zainstalowany system operacyjny, np. Microsoft Windows 10 Pro.	

Powiadomienia

Jeśli opcja jest włączona przez administratora, narzędzie SupportAssist będzie wyświetlać powiadomienia o aktualizacjach sterowników i optymizacji oprogramowania.

Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist

Poniższa tabela zawiera zestawienie powiadomień wyświetlanych po otwarciu narzędzia SupportAssist:

Tabela 2. Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist

Kiedy wyświetla się powiadomienie	Czynność
Jeśli nie przeprowadzono optymalizacji systemu w ciągu ostatnich 14 dni	 Kliknij przycisk Uruchom wszystkie, aby uruchomić wszystkie zadania skanowania i optymalizacji w systemie. Kliknij przycisk Przypomnij mi później, aby wyświetlić
	powiadomienie, gdy otworzysz okno SupportAssist po upływie 24 godzin.
	 Kliknij przycisk Anuluj, aby ukryć powiadomienie.

Powiadomienia na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows

W zależności od typu zainstalowanego systemu operacyjnego narzędzie SupportAssist wyświetla powiadomienia na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows.

- · W systemie Microsoft Windows 7, 8 lub 8.1 powiadomienia są wyświetlane na pasku zadań.
- · W systemie Microsoft Windows 10 powiadomienia są wyświetlane w Centrum akcji.

Poniższa tabela zawiera zestawienie typów powiadomień wyświetlanych na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows:

Tabela 3. Powiadomienia na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows

Kiedy wyświetla się powiadomienie	Czynność
Podczas zaplanowanego skanowania wykryto pilną aktualizację sterownika	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić stronę szczegółów sterownika. Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji sterowników, zobacz Instalowanie aktualizacji sterowników.
Podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania wykryto potencjalnie niepożądane programy (PUP)	Kliknij powiadomienie, aby przejrzeć i usunąć potencjalnie niepożądane programy wykryte podczas skanowania. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów.
Podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania wykryto wirusy lub złośliwe oprogramowanie	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić szczegółowe informacje na temat wirusów lub złośliwego oprogramowania, które zostały wykryte podczas skanowania.

Zaplanowane zadania skanowania

W zależności od interwału ustawionego przez administratora, narzędzie SupportAssist automatycznie rozpoczyna skanowanie systemu w celu wykrycia aktualizacji sterowników, problemów ze sprzętem oraz wymaganych optymalizacji systemu.

Przed rozpoczęciem skanowania wyświetlany jest monit o potwierdzenie, czy narzędzie SupportAssist ma uruchomić skanowanie. Jeśli nie chcesz, aby narzędzie SupportAssist przeprowadzało skanowanie, kliknij opcję **Uruchom później**, aby je odłożyć. W przypadku odłożenia skanowania narzędzie SupportAssist przeprowadzi je po 24 godzinach. Skanowanie możesz odłożyć trzy razy. Gdy skanowanie zostaje odłożone po raz trzeci, narzędzie SupportAssist automatycznie przeprowadzi je w następnym zaplanowanym terminie.

() UWAGA: Narzędzie SupportAssist wykonuje zaplanowane skanowanie tylko wtedy, gdy system jest podłączony do gniazdka i nie jest używany o godzinie zaplanowanego skanowania.

Jeśli w czasie skanowania zostanie wykryta pilna aktualizacja sterownika, wirus lub złośliwe oprogramowanie, wyświetlone zostanie stosowne powiadomienie. Typ powiadomienia będzie zależeć od systemu operacyjnego. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, patrz Powiadomienia.

Jeśli podczas skanowania zostanie wykryty problem ze sprzętem, zostanie automatycznie utworzone zgłoszenie serwisowe.

Jeśli opcja jest włączona przez administratora, narzędzie SupportAssist automatycznie optymalizuje system po zakończeniu skanowania.

Skanowanie sprzętu

Skanowanie sprzętu pozwala na wykrywanie problemów sprzętowych w systemie. Narzędzie SupportAssist skanuje sprzęt systemowy na podstawie uprzednio zdefiniowanego harmonogramu. Możesz również ręcznie wykonać następujące czynności, aby zidentyfikować problem ze sprzętem:

- · Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego
- · Szybkie skanowanie sprzętu
- · Uruchamianie testu obciążenia
- UWAGA: W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie. Jeśli narzędzie SupportAssist nie będzie w stanie automatycznie utworzyć zgłoszenia serwisowego, na kafelku Skanowanie sprzętu wyświetli się opcja Napraw teraz. Należy kliknąć przycisk Napraw teraz, aby ponowić próbę utworzenia zgłoszenia serwisowego.

Tematy:

- · Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego
- Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu
- · Uruchamianie testu obciążenia

Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego

Informacje na temat zadania

W zależności od potrzeb możesz przeprowadzić skanowanie wybranego komponentu sprzętowego.

 UWAGA: Poniższe czynności dotyczą skanowania dysku twardego. Czynności wymagane do uruchomienia skanowania mogą się różnić w zależności od wybranego komponentu.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Rozwiązywanie problemów.
- 2 Kliknij przycisk Chcę sprawdzić określony element sprzętu.

Wyświetlona zostanie lista komponentów sprzętowych dostępnych w systemie.

UWAGA: Kliknij przycisk Odśwież listę sprzętu systemowego, aby zaktualizować listę.

- 3 W sekcji Urządzenia pamięci masowej kliknij pozycję Dysk twardy.
- 4 Wybierz test i kliknij przycisk Uruchom test.

Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:

- \cdot Jeśli nie wykryto żadnego problemu, wyświetlony zostanie status **Powodzenie** oraz \checkmark .
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie status Niepowodzenie oraz
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, kafelki optymalizacji zostaną wyłączone oraz wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.

Uruchamianie szybkiego skanowania sprzętu

Informacje na temat zadania

Uruchom szybkie skanowanie w systemie w celu wykrycia problemów z komponentami sprzętowymi, takimi jak dysk twardy, procesor itd.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 🔨
- 2 Na kafelku Skanowanie sprzętu kliknij opcję Uruchom teraz.

Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:

- · W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, a na kafelku Skanowanie sprzętu wyświetlane jest powiadomienie. Wyłączone są również kafelki optymizacji. Kliknij przycisk Pomiń, aby włączyć kafelki optymalizacji.

Uruchamianie testu obciążenia

Informacje na temat zadania

Test obciążenia pomaga wykryć problemy z komponentami sprzętowymi, takimi jak płyta systemowa, napędy optyczne, kamera oraz komponentami, które są skanowane podczas szybkiego skanowania.

▲ OSTRZEŻENIE: Podczas testu obciążenia ekran może migać, a korzystanie z systemu może być niemożliwe.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Rozwiązywanie problemów.
- 2 Kliknij opcję Chcę przeskanować cały komputer i kliknij przycisk Uruchom.
- Wyświetlony zostanie komunikat z prośbą o zapisanie plików i zamknięcie wszystkich aplikacji.
- 3 Kliknij przycisk **OK**, aby uruchomić test.

Po zakończeniu skanowania mogą zostać wyświetlone następujące informacje:

- · W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, a na kafelku Skanowanie sprzętu wyświetlane jest powiadomienie. Wyłączone są również kafelki optymizacji. Kliknij przycisk Pomiń, aby włączyć kafelki optymalizacji.

Optymalizacja systemu

Narzędzie SupportAssist pomaga w optymalizacji systemu, uruchamiając serię testów diagnostycznych identyfikujących zmiany w plikach i ustawieniach systemu. Optymalizacje wykonane narzędziem SupportAssist pomagają zwiększyć szybkość systemu, dostępne miejsce na dysku i stabilność systemu poprzez:

- · Czyszczenie plików tymczasowych
- · Optymalizacja wydajności systemu
- · Optymalizacja sieci
- · Usuwanie wirusów, złośliwego oprogramowania i potencjalnie niepożądanych programów (PUP)

UWAGA: Można przeprowadzić tylko te optymizacje, które zostały włączone przez administratora systemu.

Tematy:

- · Czyszczenie plików
- · Optymalizacja wydajności systemu
- Optymalizacja sieci
- · Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania
- · Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu
- · Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist

Czyszczenie plików

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Usuń z systemu nadmiarowe pliki, foldery tymczasowe oraz inne niepotrzebne zasoby.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 🔨.
- 2 Na kafelku Wyczyść pliki kliknij opcję Uruchom teraz.

🛆 PRZESTROGA: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku. Ilość odzyskanego miejsca na dysku wyświetlana jest także na **Stronie głównej** oraz na stronie **Historia**.

UWAGA: Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist.

Optymalizacja wydajności systemu

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Dostosuj ustawienia zasilania, rejestr i alokację pamięci w celu maksymalizacji mocy obliczeniowej systemu.

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 🔨
- 2 Na kafelku Optymalizuj wydajność kliknij opcję Uruchom teraz.

A PRZESTROGA: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.

UWAGA: Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist.

Optymalizacja sieci

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Zoptymalizuj ustawienia sieciowe w systemie, aby utrzymać wydajne i niezawodne połączenia sieciowe.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 🔨
- 2 Na kafelku Optymalizuj sieć kliknij opcję Uruchom teraz.

🛆 PRZESTROGA: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.

UWAGA: Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist.

Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania

Informacje na temat zadania

Izoluj i usuwaj pliki zainfekowane przez wirusy i złośliwe oprogramowanie, aby zachować bezpieczeństwo systemu. Ponadto wykrywaj i usuwaj potencjalnie niepożądane programy (PUP) zainstalowane w systemie. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów.

(i) UWAGA: Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępna w niektórych regionach, na przykład w Chinach.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 🔨
- 2 Na kafelku Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie kliknij opcję Uruchom teraz.

🛆 PRZESTROGA: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.

UWAGA: Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist.

Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów

Informacje na temat zadania

Potencjalnie niepożądane programy (PUP) to programy instalowane w niewidoczny sposób podczas instalowania innych aplikacji. Potencjalnie niepożądane programy (PUP) obejmują m.in. programy szpiegujące (spyware) i oprogramowanie reklamowe (adware), które mogą zmniejszać wydajność systemu lub wyświetlać niechciane reklamy.

Narzędzie SupportAssist wykrywa potencjalnie niepożądane programy obecne w systemie operacyjnym podczas ręcznie inicjowanego lub zautomatyzowanego skanowania w poszukiwaniu wirusów i złośliwego oprogramowania. W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku wyświetlana jest czerwona ikona **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** oraz liczba wykrytych programów. Użytkownik może przejrzeć i usunąć potencjalnie niepożądane programy.

(i) UWAGA: W przypadku ich wykrycia podczas zautomatyzowanego skanowania wyświetlane jest odpowiednie powiadomienie. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz Powiadomienia.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist.
- 2 Na kafelku Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie kliknij opcję Wyświetl.

Wyświetlone zostaną szczegółowe informacje na temat potencjalnie niepożądanych programów.

UWAGA: Domyślnie zaznaczone są wszystkie potencjalnie niepożądane programy. Możesz zapoznać się z listą potencjalnie niepożądanych programów i odznaczyć te, których nie chcesz usuwać z systemu.

- 3 W razie potrzeby kliknij łącze **Kliknij tutaj, aby uzyskać więcej szczegółów**, aby wyświetlić więcej informacji na temat potencjalnie niepożądanego programu.
- Kliknij opcję Usuń i kliknij przycisk Potwierdź.
 Zaznaczone programy zostaną usunięte z systemu.
- 5 Kliknij przycisk **OK**.

Liczba potencjalnie niepożądanych programów, które zostały usunięte wyświetlana jest na Stronie głównej oraz na stronie Historia.

Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu

Informacje na temat zadania

Uruchom wiele skanowań jedno po drugim, aby sprawdzić dostępność aktualizacji sterowników, wykryć problemy ze sprzętem oraz zidentyfikować wymagane przez system optymizacje. Po zakończeniu jednego skanowania zainicjowane zostanie kolejne skanowanie. Wyświetl szczegóły wszystkich zadań skanowania i optymalizacji na stronie **Historia**.

Krok

Wykonaj jedną z następujących czynności:

- · Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij przycisk Uruchom teraz.
- Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 💛, a następnie polecenie **Uruchom wszystko**.

🛆 PRZESTROGA: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:

- W przypadku niewykrycia problemów i braku dostępnych aktualizacji odpowiedni komunikat będzie wyświetlany na poszczególnych kafelkach. Ilość oszczędzonego miejsca na dysku twardym oraz liczba usuniętych wirusów lub złośliwych programów będą wyświetlane na Stronie główniej oraz na stronie Historia.
- Jeśli w czasie skanowania zostaną wykryte aktualizacje, ich typ i liczba będą wyświetlane na kafelku Sterowniki i pliki do pobrania.
 Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji sterowników, zobacz Instalowanie aktualizacji sterowników.
- W przypadku wykrycia problemu ze sprzętem, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.

- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, na kafelku Skanowanie sprzętu wyświetlane jest powiadomienie, a kafelki optymalizacji są wyłączone. Kliknij przycisk Pomiń, aby włączyć kafelki optymalizacji.
- W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie wyświetlone zostanie powiadomienie. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów.

Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist

Powiadomienie wyświetlane na kafelku narzędzia SupportAssist zależy od tego, kiedy przeprowadzono ostatnie skanowanie lub optymalizację. W poniższej tabeli opisano powiadomienia wyświetlane na kafelku zależnie od tego, kiedy przeprowadzano ostatnie skanowanie.

Czas od ostatniego uruchomienia	Powiadomienie
Mniej niż 3 godziny	Wyświetlony zostanie wynik skanowania lub przeprowadzonej optymizacji oraz informacja Przed chwilą , na przykład "Komputer dostrojony: Przed chwilą"
Więcej niż 3 godziny, ale mniej niż 24 godziny	Wyświetlony zostanie wynik skanowania lub przeprowadzonej optymizacji oraz informacja Dzisiaj , na przykład "Komputer dostrojony: Dzisiaj"
Więcej niż 24 godziny, ale mniej niż 48 godzin	Wyświetlony zostaje wynik skanowania lub przeprowadzonej optymalizacji oraz informacja Wczoraj , na przykład "Komputer dostrojony: Wczoraj"
Więcej niż 48 godzin	Wynik oraz data przeprowadzonego skanowania lub optymizacji, na przykład "Zaoszczędzono 120 MB: 16 Marca 2018"
Mniej niż 7 dni	Wyświetlane w kolorze zielonym.
Więcej niż 7 dni, ale mniej niż 30 dni	Wyświetlane w kolorze pomarańczowym.
Więcej niż 30 dni	Wyświetlane w kolorze czerwonym.

Tabela 4. Powiadomienia na kafelkach narzędzia SupportAssist

Sterownik to program, który umożliwia systemowi operacyjnemu komunikowanie się z komponentami sprzętowymi w systemie. Komponenty sprzętowe takie jak karty graficzne, karty dźwiękowe i modemy wymagają sterowników w celu efektywnego działania. Czasami system operacyjny zawiera sterowniki dla systemu, jednak z reguły sterowniki muszą zostać pobrane i zainstalowane osobno.

Oprogramowanie układowe to oprogramowanie zainstalowane na poziomie sprzętowym systemu. Jest ono zaprogramowane do przekazywania instrukcji służących komunikacji z innymi komponentami sprzętowymi i wykonywania takich czynności jak podstawowe zadania wejścia/wyjścia.

Sterowniki i oprogramowanie układowe należy aktualizować z kilku powodów, w tym w celu podnoszenia wydajności systemu, zapobiegania zagrożeniom dla bezpieczeństwa i zwiększania kompatybilności. Narzędzie SupportAssist umożliwia aktualizację sterowników i oprogramowania układowego.

() UWAGA: W niniejszym dokumencie zwrot "sterowniki" odnosi się zarówno do sterowników, jak i oprogramowania układowego.

W ramach rutynowych procedur monitorowania systemu narzędzie SupportAssist skanuje system co 7 dni w poszukiwaniu dostępnych dla niego aktualizacji sterowników. Jeśli dostępna jest pilna aktualizacja, wyświetlane jest powiadomienie. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz Powiadomienia.

Tematy:

- · Podział sterowników na kategorie ze względu na ważność
- · Instalowanie aktualizacji sterowników
- · Odinstalowywanie aktualizacji sterowników
- · Powiadomienia na kafelku "Sterowniki i pliki do pobrania"

Podział sterowników na kategorie ze względu na ważność

Narzędzie SupportAssist kategoryzuje sterowniki i oprogramowanie układowe na podstawie ich ważności. Sterowniki są podzielone na następujące kategorie w zależności od ich istotności:

- Pilne aktualizacje, które mogą zapobiec potencjalnym zagrożeniom dla bezpieczeństwa systemu
- · Zalecane aktualizacje, które mogą znacznie poprawić wydajność systemu
- · Opcjonalne aktualizacje, które można zainstalować w razie potrzeby

Instalowanie aktualizacji sterowników

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist skanuje system oraz aktywnie sugeruje aktualizacje sterowników, wymagane do pracy systemu. Przed instalacją aktualizacji narzędzie SupportAssist automatycznie tworzy punkt przywracania. Możesz użyć tego punktu przywracania, aby odinstalować aktualizacje i przywrócić system do poprzedniego stanu. W danym momencie narzędzie SupportAssist może przechowywać tylko trzy punkty przywracania. Gdy tworzony jest nowy punkt przywracania, najstarszy punkt zostaje usunięty.

(j) UWAGA: Jeśli zainstalujesz nowszą wersję systemu BIOS, odinstalowanie aktualizacji nie będzie możliwe.

UWAGA: Ustawienie tworzenia punktu przywracania w systemie operacyjnym Windows jest domyślnie wyłączone. Aby umożliwić narzędziu SupportAssist tworzenie punktów przywracania, należy włączyć ustawienia tworzenia punktów przywracania w systemie Windows.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij 🔨
- 2 Na kafelku Sterowniki i pliki do pobrania kliknij polecenie Uruchom teraz.
 - Jeśli dla danego systemu dostępne są nowe aktualizacje, ich typ i liczba zostają wyświetlone na kafelku Sterowniki i pliki do pobrania.

UWAGA: Typ powiadomienia na kafelku zależy od istotności aktualizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomień wyświetlanych na kafelku, zobacz Powiadomienia na kafelku "Sterowniki i pliki do pobrania".

- Jeśli narzędzie SupportAssist nie będzie w stanie wykryć aktualizacji dla danego systemu, pojawi się odpowiedni komunikat.
- 3 Kliknij przycisk **Aktualizuj teraz**.

Wyświetlona zostanie strona sterowników.

- UWAGA: Domyślnie wszystkie aktualizacje są zaznaczone. Możesz zapoznać się z listą i odznaczyć te, których nie chcesz instalować.
- 4 Kliknij przycisk **Zainstaluj**.
 - W przypadku aktualizacji instalowanych automatycznie 🗸 i status Gotowe są wyświetlane w kolumnie Status.
 - Jeśli aktualizacje wymagają ręcznej instalacji, łącze Zainstaluj jest wyświetlane w kolumnie Status po zakończeniu pobierania.
 Możesz instalować aktualizacje, klikając łącze Zainstaluj.

UWAGA: W celu zakończenia instalacji niektórych sterowników może być konieczne ponowne uruchomienie systemu.

- UWAGA: Jeśli pobieranie aktualizacji jest w toku, kliknij przycisk X, aby przerwać. Nie możesz anulować aktualizacji, której instalacja jest w toku.
- 5 Jeśli aktualizacja wymaga ponownego uruchomienia komputera, należy wykonać następujące kroki:
 - a Kliknij przycisk **Uruchom ponownie teraz**, aby natychmiast ponownie uruchomić system.
 - Narzędzie SupportAssist poprosi o zapisanie plików i zamknięcie wszystkich aplikacji przed ponownym uruchomieniem.
 - b Kliknij przycisk Uruchom ponownie, aby dokończyć instalację.
- 6 Kliknij przycisk **Zakończ**.

Wyświetlona zostanie strona główna. Liczba zainstalowanych sterowników będzie wyświetlana na stronie głównej.

Odinstalowywanie aktualizacji sterowników

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

W razie napotkania problemów z systemem po aktualizacji sterownika możesz odinstalować aktualizację i przywrócić system do poprzedniego stanu.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Historia.
- 2 Na stronie Historia kliknij łącze Przywracanie systemu.

Wyświetlony zostanie komunikat informujący o przywracaniu systemu do stanu z momentu utworzenia punktu przywracania.

3 Kliknij przycisk Przywróć.

System zostanie ponownie uruchomiony i aktualizacja zostanie odinstalowana.

Powiadomienia na kafelku "Sterowniki i pliki do pobrania"

W poniższej tabeli opisano różne powiadomienia o stanie, które wyświetlane są na kafelku Sterowniki i pliki do pobrania.

Tabela 5. Powiadomienia na kafelku "Sterowniki i pliki do pobrania"

lkona aktualizacji	lkona kafelka	Typ aktualizacji	Opis
lkona nie jest wyświetlana. Wyświetlany jest komunikat Brak dostępnych .	€→	Opcjonalna lub brak dostępnych aktualizacji	Brak aktualizacji lub dostępna jest opcjonalna aktualizacja.
A	€⇒	Zalecana	Dostępne są wyłącznie zalecane aktualizacje.
A	€ →	Pilna	Dostępne są wyłącznie pilne aktualizacje lub kilka typów aktualizacji.

Rozwiązywanie typowych problemów

Strona **Rozwiązywanie problemów** dostarcza instrukcji krok po kroku, pomocnych w samodzielnym rozwiązaniu typowych problemów — bez udziału pomocy technicznej firmy Dell. Na stronie **Rozwiązywanie problemów** możesz także uzyskać dostęp do poradników wideo na temat popularnych problemów ze sprzętem, oprogramowaniem i systemem operacyjnym.

(i) UWAGA: W zależności od wybranych przez administratora preferencji możesz uzyskać dostęp do odnośników włączonych na stronie Rozwiązywanie problemów.

Jeśli podczas skanowania zostanie wykryty problem ze sprzętem lub dla problemu sprzętowego zostanie utworzone zgłoszenie serwisowe, poniższe łącza na stronie **Rozwiązywanie problemów** zostaną wyłączone.

- · Chcę sprawdzić określony element sprzętu
- Chcę przeskanować cały komputer
- Mój komputer nieoczekiwanie przestał odpowiadać lub uruchamiał się ponownie. (Myślę, że wystąpił błąd niebieskiego ekranu).

Jeśli zalogujesz się do systemu przy użyciu konta bez uprawnień administratora, możesz korzystać jedynie z poniższych łączy oraz łączy dostępnych w sekcji **Poradniki wideo**:

- Chcę sprawdzić określony element sprzętu
- · Chcę przeskanować cały komputer

Rozwiązywanie problemów niebieskiego ekranu

Czasami system automatycznie uruchamia się ponownie lub przestaje reagować i wyświetlony zostaje niebieski ekran. Zdarzenie to nosi nazwę błędu niebieskiego ekranu. Niebieski ekran jest wyświetlany, gdy niektóre dane o krytycznym znaczeniu w systemie ulegają uszkodzeniu, bądź wykryta zostaje awaria sprzętu lub problem systemowy, który wymaga natychmiastowego ponownego uruchomienia.

Warunek wstępny

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Napraw błąd niebieskiego ekranu, uruchamiając procesy skanowania i optymalizacji w narzędziu SupportAssist.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist.
- 2 Kliknij zakładkę Rozwiązywanie problemów, a następnie pozycję Mój komputer nieoczekiwanie przestał odpowiadać lub uruchomił się ponownie. (Wyświetlony został błąd niebieskiego ekranu).

3 Kliknij opcję Napraw teraz.

Wyświetlona zostanie strona główna i uruchomi się system. Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:

- W przypadku niewykrycia problemów i braku dostępnych aktualizacji odpowiedni komunikat będzie wyświetlany na poszczególnych kafelkach. Na stronie głównej wyświetlana jest ilość odzyskanego miejsca na dysku oraz liczba usuniętych wirusów lub złośliwego oprogramowania.
- Jeśli w czasie skanowania zostaną wykryte dostępne aktualizacje, ich typ i liczba będą wyświetlane na kafelku Sterowniki i pliki do pobrania. Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji sterowników, zobacz Instalowania aktualizacji sterowników.
- W przypadku wykrycia problemu ze sprzętem, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu wyświetlana jest powyżej kafelków, a po zakończeniu wszystkich zadań skanowania na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie.
 - UWAGA: Typ powiadomienia na kafelku zależy od istotności problemu ze sprzętem. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz Powiadomienia. Kliknij opcję Pomiń, aby ukryć powiadomienie.

 W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie wyświetlone zostanie powiadomienie. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów. Strona **Historia** zawiera szczegółowe informacje na temat działań przeprowadzanych w systemie przez narzędzie SupportAssist, wyświetlane w kolejności chronologicznej. Wymienione działania obejmują optymalizacje oprogramowania, zadania związane z rozwiązywaniem problemów, aktualizacje sterowników, zadania skanowania sprzętu i inne.

Z listy Wybierz widok historii wybierz typ aktywności, aby zobaczyć szczegóły dla określonego typu aktywności.

Domyślnie wyświetlane są działania wykonane w bieżącym tygodniu. Kliknij pozycję **Dzień** lub **Miesiąc**, aby wyświetlić aktywności, które miały miejsce w określonym dniu lub miesiącu. Podsumowanie liczby zainstalowanych aktualizacji sterowników, ilości odzyskanego miejsca na dysku twardym oraz wykrytych wirusów i złośliwych programów jest wyświetlane powyżej osi czasu.

() UWAGA: Na stronie Historia wyświetlane są szczegóły zadań i zdarzeń z ostatnich 90 dni.

W razie napotkania problemów z systemem po aktualizacji sterownika, kliknij odnośnik **Przywróć system**, aby odinstalować aktualizację i przywrócić system do poprzedniego stanu. Aby uzyskać instrukcje na temat odinstalowywania aktualizacji sterowników, zobacz Odinstalowywanie aktualizacji sterowników.

Uzyskiwanie pomocy technicznej

Strona **Uzyskaj pomoc techniczną** pozwala na korzystanie z opcji pomocy i wsparcia technicznego, dostępnych w systemie. Dostępne opcje pomocy i wsparcia różnią się w zależności od regionu oraz planu obsługi systemu. Jeżeli połączenie z Internetem jest niedostępne, wyświetlane są numery kontaktowe pomocy technicznej Dell dla danego regionu.

(i) UWAGA: Strona Uzyskaj pomoc techniczną wyświetlana jest tylko wtedy, gdy posiadasz uprawnienia administratora w systemie.

W poniższej tabeli opisano funkcje pomocy i wsparcia technicznego wyświetlane na stronie Uzyskaj pomoc techniczną:

Tabela 6. Strona Uzyskaj pomoc techniczną

Funkcja	Opis	
Uruchom sesję DellConnect	Zezwól agentowi pomocy technicznej na zdalny dostęp do swojego systemu w celu rozwiązania problemu. Aby uzyskać informacje na temat usługi DellConnect, zobacz Uruchom sesję DellConnect.	
Wyślij pliki do pomocy technicznej	Wyślij pliki do pomocy technicznej firmy Dell, opisujące problem w systemie, lub wyślij pliki, których wymagają agenci pomocy technicznej.	
	(i) UWAGA: Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB.	
	Aby uzyskać instrukcje na temat wysyłania plików, patrz Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell.	
Prześlij plik dziennika	Jeżeli zażąda tego agent pomocy technicznej, wyślij plik dziennika aktywności systemu do działu pomocy technicznej firmy Dell. Aby uzyskać instrukcje na temat wysyłania plików dziennika, patrz Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell.	
Podręcznik użytkownika	Wyświetl i pobierz podręczniki dostępne dla danego systemu.	
Informacje o gwarancji	Wyświetl szczegółowe informacje na temat gwarancji systemu.	
Forum wsparcia społeczności	Uzyskaj dostęp do dowolnych tematów omawianych na forum narzędzia SupportAssist.	

Tematy:

- · Uruchom sesję DellConnect
- Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell
- · Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell

Uruchom sesję DellConnect

Wymagania

- · Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.
- · Upewnij się, że sesja usługi DellConnect została zainicjowana przez agenta pomocy technicznej firmy Dell.

Informacje na temat zadania

W pewnych okolicznościach agent pomocy technicznej może potrzebować zdalnego dostępu do systemu, aby rozwiązać problem. W takich sytuacjach pozwól agentowi na uzyskanie zdalnego dostępu do systemu przy użyciu usługi **DellConnect**.

(j) UWAGA: Uruchom sesję usługi DellConnect po uprzednim włączeniu sesji przez agenta pomocy technicznej. W przypadku próby uruchomienia usługi DellConnect przed włączeniem jej przez agenta wyświetlony zostanie komunikat błędu.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Uzyskaj pomoc.
- 2 W sekcji Uruchom sesję usługi DellConnect kliknij przycisk Uruchom sesję. Wyświetlona zostanie strona Regulamin usługi DellConnect.
- 3 Wybierz opcję Akceptuję warunki i postanowienia i kliknij przycisk Zakończ.

Zostanie uruchomiona sesja usługi DellConnect.

Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell

Informacje na temat zadania

Wyślij pliki opisujące problem w systemie lub inne pliki potrzebne agentowi pomocy technicznej. Można wysłać pliki o następujących rozszerzeniach:

- · ZIP
- · RAR
- TXT
- · JPEG
- · PNG
- GIF
- · DOCX
- · DOC
- · ODT
- · PDF
- · XLS
- · XLSX
- () UWAGA: Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB.
- UWAGA: Możesz wysłać maksymalnie trzy pliki dziennie. W przypadku przesyłania wielu plików, należy je skompresować i wysłać jako plik ZIP.

Kroki

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Uzyskaj pomoc.
- 2 W prawym okienku kliknij pozycję Prześlij pliki.
- 3 Kliknij przycisk Przeglądaj i wybierz pożądany plik, a następnie kliknij opcję Prześlij.

Po wysłaniu pliku wyświetlona zostanie 🗸 i wiadomość Przesyłanie pliku powiodło się.

Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell

- 1 Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę Uzyskaj pomoc.
- 2 W prawym okienku kliknij pozycję **Prześlij plik dziennika**.

Po wysłaniu pliku wyświetlona zostanie 🗸 i wiadomość **Przesyłanie pliku powiodło się**.

Najczęściej zadawane pytania

1 Jakie języki obsługuj interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist?

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist obsługuje 25 języków. Obsługiwane języki to arabski, chiński (uproszczony), chiński (tradycyjny), czeski, duński, holenderski, angielski, fiński, francuski, niemiecki, grecki, hebrajski, węgierski, włoski, japoński, koreański, norweski, polski, portugalski (brazylijski), portugalski (iberyjski), rosyjski, hiszpański, szwedzki i turecki. Aby uzyskać instrukcje na temat zmiany ustawień języka, patrz Zmiana ustawień językowych.

2 Gdzie mogę sprawdzić szczegóły optymalizacji przeprowadzonych w systemie podczas zaplanowanych lub ręcznych zadań optymalizacji?

Narzędzie SupportAssist przechowuje szczegóły wszystkich zadań i zdarzeń, które miały miejsce w ciągu ostatnich 90 dni. Możesz wyświetlić szczegółowe informacje z wybranego miesiąca, tygodnia lub dnia na stronie **Historia**.

- 3 Dlaczego narzędzie SupportAssist potrzebuje więcej czasu na przeprowadzenie optymalizacji niż wskazano na kafelku? Czas wyświetlany na kafelku optymalizacji systemu jest jedynie szacunkiem opartym na konfiguracji systemu. Rzeczywisty czas potrzebny na wykonanie optymalizacji może różnić się od szacowanego czasu.
- 4 Po przeprowadzeniu skanowania sprzętu wyświetlany jest wynik Nieprawidłowa konfiguracja na stronie Historia. Na kafelku Skanowanie sprzętu nie ma jednak żadnego powiadomienia. Dlaczego?

Jeśli narzędzie SupportAssist nie może zeskanować komponentu podczas skanowania sprzętu, wyświetlany jest status **Nieprawidłowa konfiguracja**. Z tego powodu powiadomienie nie jest wyświetlane na kafelku **Skanowanie sprzętu**. Narzędzie SupportAssist przeskanuje komponent podczas następnego skanowania ręcznego lub automatycznego.

5 Widać interfejs użytkownika SupportAssist. Ale kafelki Wyczyścić pliki i Optymizuj sieć są wyłączone. Dlaczego? Zainstalowanym w systemie narzędziem SupportAssist zarządza administrator. Administrator mógł wyłączyć niektóre funkcje, dlatego te kafelki są wyłączone.

6 Przy próbie otwarcia narzędzia SupportAssist z menu programów wyświetla się komunikat, aby skontaktować się z administratorem. Dlaczego?

Zainstalowanym w systemie narzędziem SupportAssist zarządza administrator. Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist można zobaczyć tylko wtedy, gdy jest włączony przez administratora systemu.