

# SupportAssist для клиентских бизнес-систем

Руководство пользователя



## Примечания, предостережения и предупреждения

-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.
-  **ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** Пометка ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ указывает на потенциальную опасность повреждения оборудования или потери данных и подсказывает, как этого избежать.
-  **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Пометка ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

© Корпорация Dell или ее дочерние компании, 2019 Все права защищены. Dell, EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками корпорации Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.

# Содержание

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Введение.....</b>                                                                    | <b>5</b>  |
| Рабочая версия.....                                                                       | 5         |
| Основные функции.....                                                                     | 5         |
| Дополнительные ресурсы.....                                                               | 5         |
| <b>2 Начало работы с приложением SupportAssist для клиентских систем предприятий.....</b> | <b>6</b>  |
| Пользовательский интерфейс SupportAssist.....                                             | 6         |
| Изменение языка.....                                                                      | 6         |
| Сведения о системе.....                                                                   | 7         |
| Уведомления.....                                                                          | 7         |
| Уведомления в окне SupportAssist.....                                                     | 7         |
| Уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows.....                         | 8         |
| Сканирование по расписанию.....                                                           | 8         |
| <b>3 Сканирование оборудования системы.....</b>                                           | <b>10</b> |
| Сканирование отдельных компонентов оборудования.....                                      | 10        |
| Быстрое сканирование оборудования.....                                                    | 11        |
| Запуск нагрузочного тестирования.....                                                     | 11        |
| <b>4 Оптимизация системы.....</b>                                                         | <b>12</b> |
| Очистка файлов.....                                                                       | 12        |
| Настройка производительности системы.....                                                 | 12        |
| Оптимизация сети.....                                                                     | 13        |
| Удаление вирусов и вредоносных программ.....                                              | 13        |
| Удаление потенциально нежелательных программ.....                                         | 14        |
| Запуск всех операций сканирования и оптимизации системы.....                              | 14        |
| Уведомления на плитке SupportAssist.....                                                  | 15        |
| <b>5 Драйверы и загружаемые компоненты.....</b>                                           | <b>16</b> |
| Классификация драйверов по важности.....                                                  | 16        |
| Установка обновлений драйверов.....                                                       | 16        |
| Удаление обновлений драйверов.....                                                        | 17        |
| Уведомления на плитке "Драйверы и загружаемые компоненты".....                            | 18        |
| <b>6 Решение распространенных проблем.....</b>                                            | <b>19</b> |
| Устранение ошибки с синим экраном.....                                                    | 19        |
| <b>7 Обзор журнала.....</b>                                                               | <b>21</b> |
| <b>8 Получение поддержки.....</b>                                                         | <b>22</b> |
| Запуск сеанса DellConnect.....                                                            | 22        |
| Отправка файлов в службу технической поддержки Dell.....                                  | 23        |
| Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell.....                          | 23        |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>9 Вопросы и ответы.....</b> | <b>25</b> |
|--------------------------------|-----------|

# Введение

Приложение Dell SupportAssist для клиентских систем предприятий позволяет автоматизировать техническую поддержку Dell путем упреждающего и заблаговременного выявления проблем с оборудованием и программным обеспечением в системе. SupportAssist позволяет решить проблемы, связанные с производительностью и стабильностью системы, устраняет угрозы безопасности, отслеживает и определяет сбои оборудования и автоматизирует процесс взаимодействия со службой технической поддержки Dell. Приложение SupportAssist также позволяет вручную обновлять драйверы, сканировать оборудование и оптимизировать систему.

Приложение SupportAssist настраивается и развертывается в системе ИТ-администратором. Пользователям доступны только те функции, которые разрешены ИТ-администратором. В этом документе содержится информация по использованию приложения SupportAssist, установленного в системе ИТ-администратором.

Темы:

- [Рабочая версия](#)
- [Основные функции](#)
- [Дополнительные ресурсы](#)

## Рабочая версия

2.0.1

## Основные функции

- Превентивное и упреждающее обнаружение проблем и уведомление о них.
- Проверка доступных обновлений драйверов для вашей системы в ручном или автоматическом режиме.
- Ручное или автоматическое сканирование оборудования для определения проблем, если таковые имеются.
- Очистка временных файлов, оптимизация подключения к сети, настройка производительности системы, удаление вирусов и вредоносных программ.

**❗ | ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.

- Устранение общих проблем с системой осуществляется с помощью пошаговых инструкций или видеоуроков.
- Просмотр сведений обо всех событиях и действиях SupportAssist, которые были выполнены в определенные день, неделю или месяц.
- Обратитесь в службу технической поддержки Dell для удаленной поддержки и отправки файлов (например, журнала системы).

**❗ | ПРИМЕЧАНИЕ:** Пользователям доступны только те функции, которые разрешены ИТ-администратором.

**❗ | ПРИМЕЧАНИЕ:** Функции SupportAssist зависят от подключенного плана сервисного обслуживания Dell.

## Дополнительные ресурсы

В дополнение к этому руководству вы можете также обратиться к следующим ресурсам:

- Для получения дополнительной информации о приложении SupportAssist посетите сайт [сообщества Dell SupportAssist](#).
- Видеоуроки с примерами работы различных функций приложения SupportAssist см. в [списке воспроизведения](#) YouTube для SupportAssist для клиентских систем предприятий.

# Начало работы с приложением SupportAssist для клиентских систем предприятий

Получить доступ к пользовательскому интерфейсу SupportAssist можно только в том случае, если эта возможность разрешена ИТ-администратором. Кроме того, можно использовать только те функции, которые разрешены ИТ-администратором.

Темы:

- [Пользовательский интерфейс SupportAssist](#)
- [Изменение языка](#)
- [Сведения о системе](#)
- [Уведомления](#)
- [Сканирование по расписанию](#)

## Пользовательский интерфейс SupportAssist

Нажмите кнопку **Запустить сейчас** на главной странице, чтобы запустить все операции сканирования и оптимизации. Если присутствует отложенное уведомление или приложение SupportAssist требует выполнить действие, то при открытии приложения отображается только представление плиток.

По завершении сканирования и оптимизации на главной странице отображаются следующие сведения.

- Объем восстановленного пространства на жестком диске
- Количество установленных обновлений драйверов
- Количество удаленных вирусов или вредоносных программ

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** На главной странице отображаются сведения об операциях сканирования и оптимизации, выполненных за последние 90 дней.

Чтобы перейти к представлению плиток, щелкните значок .

В зависимости от плана сервисного обслуживания на главной странице отображаются следующие плитки:

- **Получение драйверов и загрузки**
- **Сканирование оборудования**
- **Очистить файлы**
- **Настроить производительность**
- **Оптимизировать сеть**
- **Удаление вирусов и вредоносных программ**

## Изменение языка

### Об этой задаче

Приложение SupportAssist доступно на 25 языках. По умолчанию в приложении SupportAssist устанавливается тот же язык, который используется в операционной системе. Язык можно изменить в соответствии с предпочтениями.

## Действия

- 1 Откройте SupportAssist.
- 2 В правом верхнем углу окна с пользовательским интерфейсом SupportAssist нажмите значок "Параметры" и затем выберите **Выбор языка**.  
На экране появится список языков.
- 3 Выберите предпочтительный язык.
- 4 Нажмите **Да**, чтобы перезапустить приложение SupportAssist на выбранном языке.

После перезапуска SupportAssist на выбранном языке рядом с этим языком появится .

## Сведения о системе

Чтобы просмотреть сведения о системе, наведите курсор мыши на модель системы или на сервисный код, который отображается в верхнем правом углу пользовательского интерфейса SupportAssist. В следующей таблице описаны отображаемые сведения о системе.

Таблица 1. Сведения о системе

| Поле                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Модель системы               | Модель системы, например, Latitude E7440.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| План сервисного обслуживания | План сервисного обслуживания Dell и дата истечения срока действия.<br><br> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Если срок действия плана сервисного обслуживания истек, тип плана сервисного обслуживания и дата окончания срока действия плана будут показаны красным цветом. |
| Сервисный код                | Уникальный идентификатор системы. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Экспресс-код техобслуживания | Цифровой идентификатор, который может использоваться во время автоматической поддержки по телефону, например, 987-674-723-2.                                                                                                                                                                                                                  |
| Память                       | Объем памяти ОЗУ, установленной в системе, например 16 Гбайт.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Процессор                    | Тип процессора, установленного в системе, например, Intel Core i5 6200U.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Операционная система         | Установленная операционная система, например, Microsoft Windows 10 Pro.                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Уведомления

Если эта функция разрешена ИТ-администратором, приложение SupportAssist отображает уведомления об обновлении драйверов и возможности оптимизации программного обеспечения.

## Уведомления в окне SupportAssist

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация об уведомлениях, которые отображаются при открытии приложения SupportAssist.

Таблица 2. Уведомления в окне SupportAssist

| Отображается уведомление                          | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вы не оптимизировали систему за последние 14 дней | <ul style="list-style-type: none"> <li>Нажмите кнопку <b>Запустить все</b>, чтобы запустить все операции сканирования и оптимизации в системе.</li> <li>Нажмите кнопку <b>Напомнить позже</b>, чтобы просмотреть уведомление при открытии приложения SupportAssist через 24 часа.</li> <li>Нажмите кнопку <b>Отмена</b>, чтобы скрыть уведомление.</li> </ul> |

## Уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows

В зависимости от типа операционной системы, установленной на вашем компьютере, приложение SupportAssist отображает уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows.

- В операционных системах Microsoft Windows 8.1, 8 или 7 уведомления отображаются на панели задач.
- В операционной системе Microsoft Windows 10 уведомления отображаются в центре уведомлений Windows.

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация о типах уведомлений, которые отображаются на панели задач или в центре уведомлений Windows.

Таблица 3. Уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows

| Отображается уведомление                                                                                           | Действие                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Во время сканирования по расписанию обнаружено срочное обновление драйвера                                         | Щелкните уведомление, чтобы открыть страницу со сведениями о драйвере. Инструкции по установке обновлений драйверов см. в разделе <a href="#">Установка обновлений драйверов</a> .               |
| Во время ручного сканирования или сканирования по расписанию обнаружены потенциально нежелательные программы (ПНП) | Щелкните уведомление, чтобы просмотреть и удалить ПНП, обнаруженные в ходе сканирования. Инструкции по удалению ПНП см. в разделе <a href="#">Удаление потенциально нежелательных программ</a> . |
| Во время ручного сканирования или сканирования по расписанию обнаружены вирусы или вредоносные программы           | Щелкните уведомление, чтобы просмотреть сведения о вирусах и вредоносных программах, обнаруженных в ходе сканирования.                                                                           |

## Сканирование по расписанию

В зависимости от интервала, установленного ИТ-администратором, приложение SupportAssist автоматически инициирует сканирование системы, чтобы обнаружить обновления драйверов, проблемы с оборудованием и возможности оптимизации системы.

Приложение SupportAssist просит пользователя подтвердить начало сканирования. Чтобы отложить сканирование SupportAssist, нажмите кнопку **Запустить позже**. При отсрочке сканирования SupportAssist выполняет сканирование через 24 часа с момента отсрочки. Сканирование по расписанию можно отложить только три раза. Если сканирование по расписанию откладывается в третий раз, приложение SupportAssist автоматически выполняет сканирование в следующее запланированное время.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** SupportAssist выполняет сканирование по расписанию, только когда система подключена к электрической розетке и не используется.

Если во время сканирования приложение обнаруживает срочное обновление драйвера, вирус или вредоносное ПО, отображается уведомление. Тип уведомления зависит от операционной системы. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#).

Если во время сканирования приложение обнаруживает проблему с оборудованием, заявка на обслуживание создается автоматически.

Если эта функция разрешена ИТ-администратором, SupportAssist автоматически оптимизирует систему после сканирования.

# Сканирование оборудования системы

С помощью сканирования оборудования вы можете определить проблемы с оборудованием в вашей системе. Приложение SupportAssist сканирует оборудование в соответствии с заданным расписанием. Для определения проблемы с оборудованием также можно вручную выполнить следующие действия:

- Сканирование отдельных компонентов оборудования
- Быстрое сканирование оборудования
- Запуск нагрузочного тестирования

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если во время сканирования выявляется проблема, требующая создания заявки на обслуживание, заявка создается автоматически. Если SupportAssist не может автоматически создать заявку на обслуживание, на плитке Сканирование оборудования отображается параметр Исправить сейчас. Чтобы повторить запрос на создание заявки на обслуживание, нажмите Исправить сейчас.

Темы:

- Сканирование отдельных компонентов оборудования
- Быстрое сканирование оборудования
- Запуск нагрузочного тестирования

## Сканирование отдельных компонентов оборудования

### Об этой задаче

В зависимости от ваших потребностей вы можете выполнить сканирование отдельных компонентов оборудования.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Следующие шаги можно применить к сканированию жесткого диска. Действия для запуска сканирования могут отличаться в зависимости от выбранного компонента.

### Действия

- 1 Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
- 2 Выберите **Я хочу проверить конкретный компонент оборудования**.  
Отображается список компонентов оборудования, которые доступны в системе.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Нажмите кнопку **Обновление списка оборудования системы**, чтобы обновить список.

- 3 В разделе **Устройства хранения данных** выберите **Жесткий диск**.
- 4 Выберите проверку и нажмите **Запустить проверку**.

По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:

- Если проблем не обнаружено, отображаются состояние **Пройдено** и .
- При обнаружении проблемы, которая не требует создания запроса в службу поддержки, отображаются состояние **Сбой** и значок .
- Если обнаружена проблема, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости) и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.

# Быстрое сканирование оборудования

## Об этой задаче

Запустите быстрое сканирование системы, чтобы обнаружить проблемы в компонентах оборудования, например, в жестком диске, процессоре и т. д.

## Действия

- 1 Откройте SupportAssist и нажмите на .
- 2 На плитке **Сканирование оборудования** нажмите **Выполнить сейчас**.

По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости), плитки оптимизации становятся недоступными и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление. Плитки оптимизации также становятся недоступными. Нажмите **Пропустить**, чтобы включить плитки оптимизации.

# Запуск нагрузочного тестирования

## Об этой задаче

Нагрузочное тестирование позволяет выявлять проблемы в оборудовании, например в системной плате, оптических приводах, камере, компонентах оборудования, которые проверяются при быстром сканировании.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Во время нагрузочного тестирования вы не сможете пользоваться системой, и экран может мигать.

## Действия

- 1 Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
- 2 Выберите **Я хочу просканировать весь ПК** и нажмите **Пуск**.  
SupportAssist предложит сохранить файлы и закрыть все приложения.
- 3 Нажмите кнопку **ОК**, чтобы запустить нагрузочное тестирование.

По завершении сканирования вы можете получить следующие результаты:

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости), плитки оптимизации становятся недоступными и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление. Плитки оптимизации также становятся недоступными. Нажмите **Пропустить**, чтобы включить плитки оптимизации.

## Оптимизация системы

Приложение SupportAssist помогает оптимизировать систему, выполняя последовательность диагностических тестов для выявления изменений файлов и параметров системы. Оптимизация SupportAssist помогает увеличить скорость работы системы, освободить дисковое пространство и обеспечить стабильную работу за счет следующих действий:

- Очистка временных файлов
- Настройка производительности системы
- Оптимизация сети
- Удаление вирусов, вредоносных программ и потенциально нежелательных программ (ПНП)

**❗ ПРИМЕЧАНИЕ:** Пользователям доступны только те виды оптимизации, которые разрешены ИТ-администратором.

Темы:

- [Очистка файлов](#)
- [Настройка производительности системы](#)
- [Оптимизация сети](#)
- [Удаление вирусов и вредоносных программ](#)
- [Запуск всех операций сканирования и оптимизации системы](#)
- [Уведомления на плитке SupportAssist](#)

### Очистка файлов

#### Необходимое условие

Вы должны иметь права администратора в системе.

#### Об этой задаче

Удалите избыточные файлы, временные папки и прочие ненужные ресурсы из вашей системы.

#### Действия

- 1 Откройте SupportAssist и нажмите на .
- 2 На плитке **Очистка файлов** нажмите **Выполнить сейчас**.

**⚠ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление. Объем восстановленного пространства на жестком диске также отображается на **главной** странице и на странице **журнала**.

**❗ ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

### Настройка производительности системы

#### Необходимое условие

Вы должны иметь права администратора в системе.

#### Об этой задаче

Настройте параметры питания, реестр и распределение памяти для максимального увеличения скорости обработки данных в системе.

## Действия

- 1 Откройте SupportAssist и нажмите на .
- 2 На плитке **Настройка производительности** нажмите **Выполнить сейчас**.

 **ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

# Оптимизация сети

## Необходимое условие

Вы должны иметь права администратора в системе.

## Об этой задаче

Оптимизируйте настройки сети в системе для обеспечения эффективного и надежного соединения с сетью.

## Действия

- 1 Откройте SupportAssist и нажмите на .
- 2 На плитке **Оптимизация сети** нажмите **Выполнить сейчас**.

 **ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

# Удаление вирусов и вредоносных программ

## Об этой задаче

Изоляция и удаление файлов, зараженных вирусами, позволяет защитить систему. Кроме того, можно обнаруживать и удалять потенциально нежелательные программы (ПНП), установленные в системе. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#).

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.

## Действия

- 1 Откройте SupportAssist и нажмите на .
- 2 На плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** нажмите **Выполнить сейчас**.

 **ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

# Удаление потенциально нежелательных программ

## Об этой задаче

Потенциально нежелательные программы (ПНП) — это программы, которые были незаметно установлены во время установки приложения. К ПНП относятся шпионское, рекламное и другое ПО, которое может уменьшить производительность системы или привести к показу нежелательной рекламы.

SupportAssist осуществляет поиск ПНП в системе во время ручного или автоматического сканирования системы на наличие вирусов и вредоносных программ. При обнаружении ПНП значок плитки **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается красным цветом, и рядом с ним отображается количество обнаруженных ПНП. Вы можете просмотреть сведения о ПНП и удалить их.

**❗ ПРИМЕЧАНИЕ:** Если ПНП были обнаружены во время автоматического сканирования, отображается соответствующее уведомление. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#).

## Действия

- 1 Откройте SupportAssist.
- 2 На плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** нажмите **Просмотр**.  
Отображаются подробные сведения о ПНП.

**❗ ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию выбраны все ПНП. Вы можете просмотреть список ПНП и снять флажки для программ, которые не нужно удалять из системы.

- 3 При необходимости воспользуйтесь ссылкой **Для получения дополнительной информации щелкните здесь** для просмотра дополнительных сведений о ПНП.
- 4 Нажмите кнопку **Удалить**, а затем нажмите **Подтвердить**.  
Выбранные ПНП будут удалены из системы.
- 5 Нажмите кнопку **ОК**.

Число удаленных ПНП отображается на **главной** странице и на странице **журнала**.

# Запуск всех операций сканирования и оптимизации системы

## Об этой задаче

Последовательно запустите несколько сканирований, чтобы проверить обновления драйверов, выявить проблемы оборудования и определить, работу каких компонентов нужно оптимизировать в системе. По завершении одного процесса сканирования начинается следующий. Сведения обо всех операциях сканирования и оптимизации можно просмотреть на странице **Журнал**.

## Шаг

Выполните одно из следующих действий:

- Откройте SupportAssist и нажмите кнопку **Запустить сейчас**.
- Откройте SupportAssist, щелкните значок  и выберите **Запустить все**.

**⚠ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:

- При обнаружении проблемы и отсутствии обновлений на каждой плитке отображается соответствующее уведомление. На **главной** странице и на странице **журнала** отображается объем восстановленного пространства на жестком диске и количество удаленных вирусов или вредоносных программ.
- Если во время сканирования обнаружены обновления драйверов, на плитке **Получение драйверов и загрузки** отображаются тип обновления и количество доступных обновлений. Инструкции по установке обновлений драйверов см. в разделе [Установка обновлений драйверов](#).

- Если обнаружена проблема с оборудованием, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости) и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление, и плитки оптимизации выключаются. Нажмите **Пропустить**, чтобы включить плитки оптимизации.
- При обнаружении потенциально нежелательных программ на плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается уведомление. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#).

## Уведомления на плитке SupportAssist

Уведомления, отображаемые на плитке SupportAssist, зависят от последнего сканирования или оптимизации. В следующей таблице приведено описание отображаемых уведомлений на плитке в зависимости от того, когда было выполнено последнее сканирование.

Таблица 4. Уведомления на плитках SupportAssist

| Время, прошедшее с момента последнего запуска | Уведомление                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Менее трех часов                              | Отображается результат сканирования или оптимизации с пометкой <b>только что</b> , пример: настройка ПК: только что    |
| Более трех часов, но менее 24 часов           | Отображается результат сканирования или оптимизации с пометкой <b>Сегодня</b> , пример: настройка ПК: сегодня.         |
| Более 24 часов, но менее 48 часов             | Отображается результат сканирования или оптимизации с пометкой <b>Вчера</b> , пример: настройка ПК: вчера.             |
| Более 48 часов                                | Отображается результат и дата выполнения сканирования или оптимизации, пример: 120 Мбайт освобождено: 16 марта 2018 г. |
| Менее семи дней                               | Результат отображается зеленым цветом.                                                                                 |
| Более семи дней, но менее 30 дней             | Результат отображается оранжевым цветом.                                                                               |
| Более 30 дней                                 | Результат отображается красным цветом.                                                                                 |

# Драйверы и загружаемые компоненты

Драйвер — это программа, которая позволяет операционной системе обмениваться данными с компонентами оборудования в системе. Такими компонентами являются видеокарты, звуковые платы и модемы, для эффективной работы которых требуются драйверы. В некоторых случаях операционная система содержит драйверы для системы, но, как правило, драйверы необходимо загружать и устанавливать отдельно.

Микропрограмма — это программное обеспечение, встроенное в оборудование системы. Она выдает инструкции для взаимодействия с другими компонентами оборудования и для выполнения таких функций, как базовые операции по вводу и выводу данных.

Системные драйверы и микропрограммы следует обновлять по различным причинам, в том числе для повышения производительности системы, устранения уязвимостей в системе безопасности и улучшения совместимости. Приложение SupportAssist позволяет обновлять драйверы и микропрограмму.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** В данном документе понятие "драйвер" используется для обозначения как драйверов, так и микропрограмм.

При активированном мониторинге приложение SupportAssist сканирует систему каждые 7 дней для поиска доступных обновлений драйверов. Если доступно срочное обновление, отображается уведомление. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#).

Темы:

- [Классификация драйверов по важности](#)
- [Установка обновлений драйверов](#)
- [Удаление обновлений драйверов](#)
- [Уведомления на плитке "Драйверы и загружаемые компоненты"](#)

## Классификация драйверов по важности

Приложение SupportAssist классифицирует драйверы и микропрограммы в зависимости от степени их важности. В соответствии со степенью важности драйверов используются следующие категории обновления драйверов:

- **Срочные** — обновления, которые позволят предотвратить возможные угрозы безопасности системы.
- **Рекомендуемые** — обновления, которые могут значительно повысить производительность системы.
- **Необязательные** — обновления, которые можно выбрать для установки, если это необходимо.

## Установка обновлений драйверов

### Необходимое условие

Вы должны иметь права администратора в системе.

### Об этой задаче

SupportAssist сканирует систему и заблаговременно рекомендует обновить драйверы и микропрограммы, необходимые для работы системы. Перед установкой обновления SupportAssist автоматически создает точки восстановления. Вы можете использовать точку восстановления, чтобы удалить обновление и восстановить предыдущее состояние системы. В заданный момент времени SupportAssist может сохранить только три точки восстановления. При создании новой точки восстановления самая старая точка восстановления удаляется.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы установите более новую версию BIOS, то не сможете удалить обновление.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию настройка создания точки восстановления в операционной системе Windows отключена. Чтобы приложение SupportAssist могло создать точку восстановления, необходимо включить настройку создания точек восстановления в Windows.

#### Действия

- 1 Откройте SupportAssist и нажмите на .
- 2 На плитке **Получение драйверов и загрузки** нажмите кнопку **Выполнить сейчас**.
  - Если для системы доступны какие-либо обновления, на плитке **Драйверы и загружаемые компоненты** отображаются тип и количество доступных обновлений.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Оповещение, отображаемое на плитке, зависит от уровня серьезности обновления. Дополнительные сведения о типах уведомлений, которые отображаются на плитке, см. в разделе [Уведомления на плитке "Драйверы и загружаемые компоненты"](#).

  - Если приложение SupportAssist не может обнаружить обновления для вашей системы, отображается соответствующее сообщение.
- 3 Щелкните ссылку **Обновить сейчас**.  
Откроется страница «Драйверы».
- ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию выбраны все обновления. Можно просмотреть список и снять флажки для тех обновлений, которые не хотите устанавливать.
- 4 Нажмите кнопку **Установить**.
  - Для обновлений, которые устанавливаются автоматически, в столбце **Состояние** отображаются значок  и состояние **Готово**.
  - Если обновление должно быть установлено вручную, то после завершения загрузки в столбце **Состояние** отображается ссылка **Установить**. Для установки обновления щелкните ссылку **Установить**.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Может понадобиться перезапустить систему, чтобы завершить установку некоторых драйверов.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выполняется загрузка обновления, можно нажать кнопку , чтобы отменить загрузку. Вы не можете отменить установку обновления, которая уже выполняется.
- 5 Если для обновления нужен перезапуск системы, выполните следующие действия:
  - а Нажмите **Перезапустить сейчас**, чтобы сразу перезапустить систему.  
Перед перезапуском системы приложение SupportAssist предложит сохранить файлы и закрыть приложения.
  - б Нажмите **Перезапустить**, чтобы завершить установку.
- 6 Нажмите кнопку **Готово**.

Откроется главная страница. Количество установленных драйверов отображается на главной странице.

## Удаление обновлений драйверов

#### Необходимое условие

Вы должны иметь права администратора в системе.

#### Об этой задаче

При возникновении проблем с системой после обновления драйвера можно удалить это обновление и восстановить предыдущее состояние системы.

#### Действия

- 1 Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Журнал**.
- 2 На странице **Журнал** щелкните соответствующую ссылку **Восстановление системы**.  
На экране появляется сообщение о том, что система будет восстановлена в состояние на момент создания точки восстановления.
- 3 Нажмите кнопку **Восстановить**.

Система перезапустится, а обновление будет удалено.

# Уведомления на плитке "Драйверы и загружаемые компоненты"

В следующей таблице представлено описание различных уведомлений о состоянии, которые отображаются на плитке **Получение драйверов и загрузки**.

Таблица 5. Уведомления плитки «Получение драйверов и загрузки»

| Значок обновления                                                                 | Значок плитки                                                                     | Тип обновления                                                  | Описание                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Значок не отображается.<br>Отображается сообщение <b>Недоступно</b> .             |  | Доступны необязательные обновления или нет доступных обновлений | Доступны необязательные обновления или обновления отсутствуют.     |
|  |  | <b>Рекомендуемые</b>                                            | Доступны только рекомендуемые обновления.                          |
|  |  | <b>Срочные</b>                                                  | Доступны только срочные обновления или несколько типов обновлений. |

# Решение распространенных проблем

На странице **Поиск и устранение неисправностей** приведены пошаговые инструкции по решению распространенных проблем самостоятельно без обращения в службу технической поддержки Dell. На странице **Поиск и устранение неисправностей** также доступны видеоруководства по решению распространенных проблем с оборудованием, программным обеспечением и операционной системой.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Вы можете открывать ссылки на странице **Поиск и устранение неисправностей**, если эта возможность разрешена ИТ-администратором.

Если проблема с оборудованием обнаруживается при сканировании либо для решения этой проблемы создана заявка на обслуживание, следующие ссылки на странице **Поиск и устранение неисправностей** становятся недоступными.

- **Я хочу проверить конкретный компонент оборудования**
- **Я хочу просканировать весь ПК**
- **Мой компьютер перестал отвечать на запросы или неожиданно перезагрузился. (Думаю, это была ошибка с синим экраном.)**

Если вы вошли в систему не как администратор, вы можете использовать только указанные ниже ссылки и следующие ссылки в разделе **Видеоруководства**.

- **Я хочу проверить конкретный компонент оборудования**
- **Я хочу просканировать весь ПК**

## Устранение ошибки с синим экраном

Иногда ваша система перезагружается автоматически или перестает отвечать на запросы, и появляется синий экран. Это называется ошибкой с синим экраном. Синий экран отображается при повреждении важных данных в системе, при обнаружении аппаратных сбоев или при обнаружении ошибки, при которой требуется немедленная перезагрузка системы.

### Необходимое условие

Вы должны иметь права администратора в системе.

### Об этой задаче

Исправьте ошибку с синим экраном с помощью функций сканирования и оптимизации приложения SupportAssist.

### Действия

- 1 Откройте SupportAssist.
- 2 Перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей** и выберите **Мой компьютер перестал отвечать на запросы или неожиданно перезагрузился. (Это была ошибка с синим экраном.)**.
- 3 Нажмите кнопку **Исправить сейчас**.

Отображается главная страница, запускается сканирование всей системы. По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:

- При обнаружении проблемы и отсутствии обновлений на каждой плитке отображается соответствующее уведомление. На главной странице отображаются восстановленный объем пространства на жестком диске и количество вирусов или вредоносных программ, которые были удалены.
- Если во время сканирования обнаружены обновления драйверов, на плитке **Получение драйверов и загрузки** отображаются тип и количество доступных обновлений. Инструкции по установке обновлений драйверов см. в разделе [Установка обновлений драйверов](#).
- Если обнаружена проблема с оборудованием, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости) и отображается страница со сводной информацией.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а по завершении сканирования на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Тип уведомления на этой плитке зависит от уровня серьезности проблемы с оборудованием. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#). Нажмите Пропустить, чтобы скрыть уведомление.

- При обнаружении потенциально нежелательных программ на плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается уведомление. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#).

## Обзор журнала

На странице **журнала** приведены подробные сведения о действиях SupportAssist, которые были выполнены в системе, в хронологическом порядке. Указанные действия включают оптимизацию программного обеспечения, задачи по поиску и устранению неисправностей, обновления драйверов, сканирование оборудования и т. д.

В списке **выбора журнала** выберите тип действия, чтобы просмотреть сведения по действиям определенного типа.

По умолчанию отображаются действия, выполненные за текущую неделю. Нажмите **День** или **Месяц**, чтобы просмотреть действия, выполненные в определенный день или в течение месяца. На временной шкале отображается сводная информация о количестве установленных обновлений драйверов, восстановленном пространстве на жестком диске и обнаруженных вирусах или вредоносных программах.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** На странице Журнал отображаются сведения о действиях и событиях, выполненных за последние 90 дней.

При возникновении проблем с системой после обновления драйвера нажмите ссылку **Восстановление системы**, чтобы удалить обновление и восстановить предыдущее состояние системы. Инструкции по удалению обновлений драйверов см. в разделе [Удаление обновлений драйверов](#).

## Получение поддержки

На странице **Получение поддержки** вы можете воспользоваться различными функциями, позволяющим получить справку и поддержку для вашей системы. Варианты получения справки и поддержки зависят от плана сервисного обслуживания системы и от региона. Если подключение к Интернету отсутствует, отображаются телефонные номера службы технической поддержки Dell в вашем регионе.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Страница **Получение поддержки** отображается только в том случае, если у пользователя системы есть администраторские права.

В следующей таблице представлено описание функций справки и поддержки, которые отображаются на странице **Получение поддержки**.

Таблица 6. Страница «Получение поддержки»

| Вариант                                        | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запуск сеанса DellConnect                      | Разрешите сотруднику службы поддержки удаленный доступ к системе для поиска и устранения проблемы. Информацию о службе DellConnect см. в разделе <a href="#">Запуск сеанса DellConnect</a> .                                                                                                                                                        |
| Отправка файлов в службу технической поддержки | Отправьте в службу технической поддержки Dell файлы с описанием проблемы или файлы, которые запросил сотрудник службы.<br><br><b>И</b> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мб.<br><br>Инструкции по отправке файлов см. в разделе <a href="#">Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell</a> . |
| Отправка файла журнала                         | Если сотрудник службы технической поддержки Dell попросил прислать журнал активности системы, отправьте ему этот файл. Инструкции по отправке файлов журналов см. в разделе <a href="#">Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell</a> .                                                                                           |
| Руководство по эксплуатации                    | Просмотрите и загрузите руководства, доступные для системы.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Информация о гарантии                          | Просмотрите сведения о гарантии на систему.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Форумы поддержки сообщества                    | Просмотрите темы, обсуждаемые на форуме SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Темы:

- [Запуск сеанса DellConnect](#)
- [Отправка файлов в службу технической поддержки Dell](#)
- [Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell](#)

## Запуск сеанса DellConnect

### Предварительные условия

- Вы должны иметь права администратора в системе.
- Убедитесь в том, сеанс DellConnect был инициирован сотрудником службы технической поддержки Dell.

### Об этой задаче

В некоторых случаях сотруднику службы технической поддержки необходим удаленный доступ к системе для поиска и устранения проблемы. В таких случаях вы можете разрешить сотруднику службы технической поддержки удаленный доступ к системе с помощью **DellConnect**.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Начинайте сеанс DellConnect только после того, как сотрудник службы технической поддержки активирует сеанс. Если вы попытаетесь запустить DellConnect перед тем, как сотрудник службы технической поддержки активирует его, появится сообщение об ошибке.

### Действия

- 1 Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
- 2 В разделе **Запуск сеанса DellConnect** нажмите **Запустить сеанс**.  
Откроется страница **Условия использования DellConnect**.
- 3 Выберите **Я принимаю условия и положения** и нажмите кнопку **Готово**.

Запускается сеанс DellConnect.

## Отправка файлов в службу технической поддержки Dell

### Об этой задаче

Отправляйте файлы с описанием проблем в системе или любые конкретные файлы, запрошенные сотрудником службы технической поддержки. Отправлять можно следующие типы файлов:

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

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мб.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Вы можете отправить только три файла в течение дня. Поместите несколько файлов в архив ZIP перед отправкой.

### Действия

- 1 Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
- 2 На правой панели щелкните **Отправить файлы**.
- 3 Нажмите **Обзор**, выберите требуемый файл, а затем нажмите **Отправить**.

После того как файл будет отправлен, появятся  и сообщение **Файл успешно отправлен**.

## Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell

- 1 Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
- 2 На правой панели щелкните **Отправить файл журнала**.

После того как файл будет отправлен, появятся  и сообщение **Файл успешно отправлен**.

## Вопросы и ответы

### 1 Какие языки поддерживает пользовательский интерфейс SupportAssist?

Пользовательский интерфейс SupportAssist поддерживает 25 языков. Поддерживаемые языки: арабский, китайский (упрощенное письмо), китайский (традиционное письмо), чешский, датский, нидерландский, английский, финский, французский, немецкий, греческий, иврит, венгерский, итальянский, японский, корейский, норвежский, польский, португальский (Бразилия), португальский (иберийский), русский, испанский, шведский и турецкий. Инструкции по изменению языковых настроек см. в разделе [Изменение языка](#).

### 2 Где можно проверить сведения об оптимизациях в системе, выполненных во время ручной или запланированной оптимизации?

SupportAssist сохраняет сведения обо всех событиях и оптимизациях системы за последние 90 дней. Вы можете просмотреть подробные сведения за месяц, неделю или за определенный день на странице **Журнал**.

### 3 Почему SupportAssist выполняет оптимизации дольше, чем указано на плитках?

Время, отображаемое на плитках оптимизации системы, используется только в качестве оценки и рассчитывается с учетом конфигурации вашей системы. Фактическое время, необходимое для выполнения оптимизаций, может отличаться от этой оценки.

### 4 При сканировании оборудования результат сканирования отображается с пометкой **Неверная конфигурация** на странице **Журнал**. Однако на плитке **Сканирование оборудования** не отображается никаких уведомлений. Почему?

Если приложению SupportAssist не удалось просканировать компонент во время сканирования оборудования, отображается состояние **Неверная конфигурация**. Поэтому на плитке **Сканирование оборудования** не отображается никаких уведомлений. SupportAssist просканирует компонент еще раз в ходе следующего ручного или автоматического сканирования.

### 5 Интерфейс пользователя SupportAssist отображается. Но плитки **Очистка файлов** и **Оптимизация сети** отключены. Почему?

За управление приложением SupportAssist, установленным в системе, отвечает ИТ-администратор. Некоторые функции могут быть отключены вашим ИТ-администратором, поэтому соответствующие плитки не отображаются.

### 6 При открытии приложения SupportAssist из меню программ отображается сообщение, в котором рекомендуется обратиться к ИТ-администратору. Почему?

За управление приложением SupportAssist, установленным в системе, отвечает ИТ-администратор. ИТ-администратор системы назначает пользователей, которым доступен интерфейс SupportAssist.