

SupportAssist for Business Client Systems

Användarhandbok



Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **VIKTIGT!:** VIKTIGT! Indikerar risk för skada på maskinvaran eller förlust av data, samt ger information om hur du undviker problemet.

 **WARNING:** En varning signalerar risk för egendomsskada, personskada eller dödsfall.

© 2019 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell, EMC och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör respektive ägare.

1 Inledning.....	5
Version.....	5
Huvudfunktioner.....	5
Ytterligare resurser.....	5
2 Komma igång med SupportAssist for Business Client Systems.....	6
SupportAssists användargränssnitt.....	6
Ändra språkställning.....	6
Systeminformation.....	7
Meddelanden.....	7
Meddelanden i SupportAssist-fönster.....	7
Meddelanden på aktivitetsfältet eller Windows Action Center.....	7
Schemalagda sökningar.....	8
3 Genomsöka systemets maskinvara.....	9
Genomsökning av specifik maskinvarukomponent.....	9
Kör en snabbsökning av maskinvara.....	9
Kör ett stresstest.....	10
4 Optimera ditt system.....	11
Rensa filer.....	11
Finjustera systemprestanda.....	11
Optimera nätverket.....	12
Ta bort virus och skadlig programvara.....	12
Ta bort potentiellt oönskade program.....	12
Kör alla systemgenomsökningar och optimeringar.....	13
Meddelanden i SupportAssist-rutan.....	13
5 Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer.....	15
Allvarlighetsgradskategoriseringen av drivrutiner.....	15
Installera drivrutinuppdateringar.....	15
Avinstallera drivrutinuppdateringar.....	16
Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer.....	16
6 Felsökning av vanliga problem.....	18
Felsök blåskärmsfel.....	18
7 Historiköversikt.....	19
8 Få support.....	20
Starta DellConnect-session.....	20
Skicka filer till Dells tekniska support.....	21
Skicka loggfiler till Dells tekniska support.....	21

9 Vanliga frågor och svar.....	22
---------------------------------------	-----------

Inledning

Dell SupportAssist för Business Client Systems automatiserar supporten från Dell genom att proaktivt och prediktivt upptäcka maskin- och programvaruproblem på ditt system. SupportAssist åtgärdar systemprestanda- och stabiliseringsproblem, skyddar mot säkerhetshot, kontrollerar och upptäcker maskinvarufel och automatiserar kommunikationen med Dells tekniska support. SupportAssist gör det även möjligt att manuellt uppdatera drivrutiner, genomsöka systemets maskinvara och optimera ditt system.

SupportAssist är konfigurerat och driftsatt på ditt system av IT-administratören. Du kan enbart använda de funktioner som är aktiverade av din IT-administratör för ditt system. Det här dokumentet innehåller information om hur du använder SupportAssist som har installerats på ditt system av IT-administratören.

Ämnen:

- [Version](#)
- [Huvudfunktioner](#)
- [Ytterligare resurser](#)

Version

2.0.1

Huvudfunktioner

- Prediktiv och proaktiv problemdetektering och avisering.
- Sök manuellt eller automatiskt efter uppdateringar av drivrutiner som finns tillgängliga för ditt system.
- Genomsök manuellt eller automatiskt systemets maskinvara för att identifiera problem, i förekommande fall.
- Rensa bort tillfälliga filer, optimera nätverksanslutning, finjustera systemprestanda och ta bort virus och skadlig programvara.

 **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.

- Felsök vanliga problem med hjälp av steg-för-steg-instruktioner eller videohandledningar.
- Visa detaljer om alla SupportAssist-händelser och -aktiviteter som har utförts en viss dag, vecka eller månad.
- Kontakta Dells tekniska support för fjärrassistans och skicka filer, exempelvis systemaktivitetslogg, till dem.

 **OBS:** Du kan enbart använda de funktioner som är aktiverade av din IT-administratör för ditt system.

 **OBS:** Vilka SupportAssist-funktioner som är tillgängliga för ett system varierar beroende på Dells serviceplan för systemet.

Ytterligare resurser

Utöver den här handboken kan du använda följande resurser:

- För frågor om SupportAssist ska du gå till [Dell SupportAssist Community](#).
- Videohandledningar om olika funktioner i SupportAssist finns i SupportAssist for Business Client Systems [spellista](#) på YouTube.

Komma igång med SupportAssist for Business Client Systems

Du kan enbart komma åt SupportAssists användargränssnitt om det är aktiverat för systemet av IT-administratören. Och du kan enbart använda de funktioner som är aktiverade av IT-administratören.

Ämnen:

- [SupportAssists användargränssnitt](#)
- [Ändra språkinställning](#)
- [Systeminformation](#)
- [Meddelanden](#)
- [Schemalagda sökningar](#)

SupportAssists användargränssnitt

Klicka på **Kör nu** för att köra alla genomsökningar och optimeringar på ditt system. Men om det finns ett väntande meddelande eller SupportAssist kräver att du utför en åtgärd visas bara vyn med rutor när du öppnar SupportAssist.

Efter att genomsökningarna och optimeringarna har slutförts visas följande information på hemsidan:

- Mängden återskapat hårddiskutrymme
- Antal installerade uppdateringar av drivrutiner
- Antal virus eller skadliga programvaror som tagits bort

 **OBS:** På hemsidan visas information om genomsökningarna och optimeringarna som har utförts under de senaste 90 dagarna.

Gå till vyn med rutor genom att klicka på .

Beroende på vilken serviceplan du har visas följande rutor på hemsidan:

- **Hämta drivrutiner och nedladdningar**
- **Genomsöka maskinvara**
- **Rensa filer**
- **Justera prestanda**
- **Optimera nätverket**
- **Ta bort virus och skadlig programvara**

Ändra språkinställning

Om denna uppgift

SupportAssist är tillgängligt på 25 språk. Som standard är SupportAssist inställt på samma språk som operativsystemet. Du kan ändra språk utifrån dina önskemål.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist.
- 2 I övre högra hörnet i SupportAssists användargränssnitt klickar du på ikonen för inställningar och sedan på **Välj språk**. Språklistan visas.

- 3 Välj önskat språk.
- 4 Klicka på **Ja** för att starta om SupportAssist på det valda språket.

SupportAssist startas om på valt språk och en  visas bredvid det valda språket.

Systeminformation

Hovra över systemmodellen eller servicetaggen som visas i det övre högra hörnet av SupportAssists användargränssnitt för att visa systeminformation. Följande tabell beskriver systeminformationen som visas:

Tabell 1. Systeminformation

Fält	Beskrivning
Systemmodell	Systemmodellen, exempelvis Latitude E7440.
Typ av serviceplan	Typ av serviceplan hos Dell och dess utgångsdatum.  OBS: När din serviceplan förfaller visas serviceplanens typ och utgångsdatum i rött.
Service Tag-nummer	Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
Express Service-kod	Det numeriska identifierare som kan användas vid automatisk telefonhjälp, exempelvis 987-674-723-2.
Minne	RAM-minnet som är installerat i systemet, exempelvis 16 GB.
Processor	Vilken typ av processor som är installerad i systemet, exempelvis Intel Core i5 6200U.
Operativsystem	Operativsystemet som är installerat i systemet, exempelvis Microsoft Windows 10 Pro.

Meddelanden

Om funktionen är aktiverad av IT-administratören visar SupportAssist meddelanden om drivrutinuppdateringar och programvaruoptimering.

Meddelanden i SupportAssist-fönster

Följande tabell är en översikt över de meddelanden som visas när du öppnar SupportAssist:

Tabell 2. Meddelanden i SupportAssist fönstret

När meddelandet visar	Åtgärd
Om du inte har optimerat ditt systemet under de senaste 14 dagarna	- Klicka på Kör alla för att köra alla genomsökningar och optimeringar på ditt system. - Klicka på Påminn mig senare om du vill se meddelandet när du öppnar fönstret SupportAssist efter 24 timmar. - Klicka på Avbryt om du vill dölja meddelandet.

Meddelanden på aktivitetsfältet eller Windows Action Center

Beroende på vilken typ av operativsystem som är installerat på ditt system kan SupportAssist visa meddelanden i aktivitetsfältet eller i Windows Action Center.

- I Microsoft Windows 8.1, 8 och 7 visas meddelanden i aktivitetsfältet.
- I Microsoft Windows 10 visas meddelanden i Windows Action Center.

Följande tabell sammanfattar de typer av meddelanden som visas i aktivitetsfältet eller i Windows Action Center:

Tabell 3. Meddelanden i aktivitetsfältet eller Windows Action Center

När meddelandet visar	Åtgärd
Under en schemalagd sökning hittas en viktig uppdatering av en drivrutin	Klicka på meddelandet för att se drivrutinens detaljsida. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner installeras finns i Installera drivrutinuppdateringar .
Oönskade program upptäcks under en manuellt initierad eller planerad genomsökning	Klicka på meddelandet för att granska och ta bort de oönskade program som upptäcktes under sökningen. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i Ta bort potentiellt oönskade program .
Virus eller skadlig programvara upptäcks under en genomsökning som initierats manuellt eller en schemalagd genomsökning	Klicka på meddelandet för att se uppgifter om virus eller skadliga program som upptäcktes under genomsökningen.

Schemalagda sökningar

Beroende på intervallet som ställts in av IT-administratören initierar SupportAssist automatiskt en genomsökning av systemet för att upptäcka uppdateringar av drivrutiner maskinvaruproblem och nödvändiga systemoptimeringar.

Före genomsökningen visas ett meddelande för att bekräfta att du vill att SupportAssist kör genomsökningen. Om du inte vill att SupportAssist ska köra genomsökningen ska du klicka på **Kör senare** för att skjuta upp genomsökningen. När du skjuter upp sökningen utför SupportAssist sökningen efter 24 timmar. Du kan skjuta upp schemalaggningen tre gånger. När du skjuter upp den planerade genomsökningen tredje gången utför SupportAssist automatisk genomsökningen vid nästa planerade tillfälle.

ⓘ OBS: SupportAssist utför en planerad genomsökning endast när systemet är ansluten till ett eluttag och inte används under starten av den planerade genomsökningen.

Om en viktig drivrutinuppdatering, ett maskinvaruproblem, virus eller skadliga program upptäcks under genomsökningen visas ett meddelande. Typen av meddelande beror på operativsystemet. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Om maskinvaruproblem upptäcks vid genomsökningen skapas ett supportärende automatiskt.

Om IT-administratören har ställt in det optimerar SupportAssist automatiskt ditt system efter genomsökningen.

Genomsöka systemets maskinvara

Genom att köra en genomsökning av din maskinvara kan du upptäcka om ditt system har maskinvaruproblem. SupportAssist genomsöker ditt systems maskinvara enligt ett fördefinierat schema. Du kan också utföra följande manuellt för att identifiera problem med maskinvaran:

- Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent
- Kör en snabb genomsökning av maskinvara
- Kör ett stresstest

i OBS: Om ett problem upptäcks under en genomsökning och du behöver skapa ett supportärende, skapas det automatiskt. Om SupportAssist inte automatiskt skapar ett supportärende visas alternativet **Åtgärda nu** i rutan **Skanna maskinvara**. Du måste klicka på **Åtgärda nu** för att försöka skapa supportärende på nytt.

Ämnen:

- Genomsökning av specifik maskinvarukomponent
- Kör en snabbsökning av maskinvara
- Kör ett stresstest

Genomsökning av specifik maskinvarukomponent

Om denna uppgift

Beroende på dina behov, kan du genomsöka en specifik maskinvarukomponent.

i OBS: Följande steg gäller för genomsökning av hårddisken. Stegen för att köra en genomsökning kan variera beroende på vilken maskinvarukomponent du väljer.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
- 2 Klicka på **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**.
Listan över maskinvarukomponenter som är tillgängliga på systemet visas.

i OBS: Klicka på **Uppdatera systemets maskinvara** för att uppdatera listan.

- 3 I avsnittet **Lagringenheter** ska du klicka på **Hårddisk**.
- 4 Välj test och klicka på **Kör Test**.

När genomsökningen är klar visas något av följande:

- Om inga problem upptäcks visas statusen **Inga problem hittades** och en .
- Om det upptäcks ett problem som inte kräver att ett supportärende skapas kommer statusen **Misslyckades** och ikonen  att visas.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt och sidan med problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.

Kör en snabbsökning av maskinvara

Om denna uppgift

Kör en snabbsökning av systemet för att upptäcka problem med maskinvarukomponenter, som hårddisk, processor etc.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på .
- 2 I rutan **Genomsök maskinvara** klickar du på **Kör nu**.

När genomsökningen är klar visas något av följande:

- Om inga problem upptäcks visas det ett lämpligt meddelande på rutan.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt, optimeringsrutorna inaktiveras och sidan för problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.
- Om ett problem upptäcks, och det inte krävs att du skapar ett supportärende för det, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara**. Optimeringsrutorna är också inaktiverade. Klicka på **Hoppa över** för att aktivera optimeringsrutorna.

Kör ett stresstest

Om denna uppgift

Ett stresstest hjälper dig att upptäcka problem med maskinvarukomponenter, som moderkort, optiska enheter, kamera, maskinvarukomponenter som genomsöks, under en snabb genomsökning.

 **VARNING:** Under ett stresstest kan du se blinkar på skärmen och kanske inte kan använda ditt system.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
- 2 Klicka på **Jag vill söka hela min PC** och klicka på **Start**.
SupportAssist uppmanar dig att spara dina filer och avsluta alla program.
- 3 Klicka på **OK** för att köra testet.

När genomsökningen är klar kan följande observeras:

- Om inga problem upptäcks visas det ett lämpligt meddelande på rutan.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt, optimeringsrutorna inaktiveras och sidan för problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.
- Om ett problem upptäcks, och det inte krävs att du skapar ett supportärende för det, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara**. Optimeringsrutorna är också inaktiverade. Klicka på **Hoppa över** för att aktivera optimeringsrutorna.

Optimera ditt system

SupportAssist hjälper dig att optimera ditt system genom att köra en serie diagnostest som identifierar ändringar i filer och systeminställningar. SupportAssist-optimeringar hjälper dig att förbättra systemets hastighet, tillgängligt lagringsutrymme och stabilitet genom att:

- Rensa temporära filer
- Finjustera systemprestanda
- Optimera nätverket
- Ta bort virus, skadliga program och eventuellt oönskade program (PUPs)

ⓘ | OBS: Du kan endast köra de optimeringar som är aktiverade av din IT-administratör för ditt system.

Ämnen:

- [Rensa filer](#)
- [Finjustera systemprestanda](#)
- [Optimera nätverket](#)
- [Ta bort virus och skadlig programvara](#)
- [Kör alla systemgenomsökningar och optimeringar](#)
- [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#)

Rensa filer

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Ta bort överflödiga filer, mappar för temporära filer och annat onödigt skräp från systemet.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på .
- 2 I **Rensa filer**-rutan klickar du på **Kör nu**.

⚠ | VIKTIGT!: Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan. Hur mycket hårddiskutrymme som har återskapats visas även på sidorna **Hem** och **Historik**.

ⓘ | OBS: Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Finjustera systemprestanda

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Du kan justera energinställningar, register och minnestilldelning för att maximera bearbetningshastigheten i ditt system.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på .
- 2 I **Finjustera prestanda**-rutan klickar du på **Kör nu**.

 **VIKTIGT!:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan.

 **OBS:** Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Optimera nätverket

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Optimera nätverksinställningarna på ditt system för att upprätthålla effektiv och tillförlitlig nätverksanslutning.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på .
- 2 I **Optimera nätverk**-rutan klickar du på **Kör nu**.

 **VIKTIGT!:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan.

 **OBS:** Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Ta bort virus och skadlig programvara

Om denna uppgift

Isolera och ta bort filer som smittats av virus och skadliga program för att hålla systemet säkert. Upptäck och ta bort potentiellt oönskade program (PUP) som är installerade på systemet. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).

 **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på .
- 2 I **Ta bort virus och skadlig programvara**-rutan klickar du på **Kör nu**.

 **VIKTIGT!:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan.

 **OBS:** Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Ta bort potentiellt oönskade program

Om denna uppgift

Oönskade program är program som installeras på ett diskret vis när du installerar ett annat program. PUP-program, som spionprogram, annonsprogram och liknande, kan försämra systemets prestanda eller visa oönskade annonser.

SupportAssist upptäcker oönskade program i systemet under en manuellt initierad eller automatisk genomsökning för virus och skadliga program. Om oönskade program upptäcks, visas **Ta bort virus och skadlig programvara**-rutan i röd färg och antalet oönskade program som har upptäckts visas på rutan. Du kan granska och ta bort dessa PUP-program.

ⓘ OBS: Om oönskade program upptäcks under en automatisk sökning, visas ett lämpligt meddelande. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Steg

- 1 Öppna SupportAssist.
- 2 I **Ta bort virus och skadlig programvara**-rutan klickar du på **Visa**.
Uppgifter om PUP-program visas.

ⓘ OBS: Som standard är alla PUP-program valda. Du kan granska listan och ta bort PUP-program som du inte vill ta bort från systemet.

- 3 Om det behövs klickar du på länken **Klicka här för mer information** för att visa mer information om ett PUP-program.
- 4 Klicka på **Ta bort** och klicka på **Bekräfta**.
Den valda oönskade programmen tas bort från systemet.
- 5 Klicka på **OK**.

Antal PUP-program som har tagits bort visas på sidorna **Hem** och **Historik**.

Kör alla systemgenomsökningar och optimeringar

Om denna uppgift

Kör flera genomsökningar en efter en för att kontrollera tillgängliga drivrutinuppdateringar, upptäcka maskinvaruproblem och identifiera optimeringar som behövs krävs på ditt system. När en genomsökning har genomförts kan nästa påbörjas. Du kan visa uppgifter om alla genomsökningar och optimeringar på sidan **Historik**.

Steg

Välj någon av följande åtgärder:

- Öppna SupportAssist och klicka på **Starta nu**.
- Öppna SupportAssist och klicka på , klicka sedan på **Kör alla**.

⚠ VIKTIGT!: Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

När genomsökningen är klar visas något av följande:

- Om inget problem upptäcks, och det inte finns några uppdateringar, visas det ett lämpligt meddelande på varje ruta. Hur mycket hårddiskutrymme som har sparats och antal virus eller skadliga program som tagits bort visas på sidorna **Hem** och **Historik**.
- Om drivrutinuppdateringar upptäcks under genomsökningen meddelas uppdateringstypen och antal uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner installeras finns i [Installera drivrutinuppdateringar](#).
- Om ett problem med maskinvara upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt och sidan med problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.
- Om ett problem upptäcks och det inte kräver att du skapar ett supportärende, visas problemrubriken ovanför rutorna, ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara** och optimeringsrutorna inaktiveras. Klicka på **Hoppa över** för att aktivera optimeringsrutorna.
- Om potentiellt oönskade program (Potentially Unwanted Programs) upptäcks visas det ett meddelande på **Ta bort virus och skadlig programvara**-rutan. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).

Meddelanden i SupportAssist-rutan

Meddelandet som visas i rutan SupportAssist beror på när den senaste genomsökningen eller optimeringen utfördes. Följande tabell beskriver meddelandet som visas i rutan beroende på när den senaste genomsökningen utfördes.

Tabell 4. Meddelanden i SupportAssist-rutor

Tid sedan senaste körningen	Meddelande
Mindre än tre timmar	Resultat av utförd genomsökning eller optimering och Just nu visas, exempelvis PC fininställd: Just nu
Mer än tre timmar sedan, men mindre än 24 timmar sedan	Resultatet av den utförda genomsökningen eller optimeringen, samt Idag , visas, exempelvis PC fininställd: I dag

Tid sedan senaste körningen	Meddelande
Mer än 24 timmar sedan, men mindre än 48 timmar sedan	Resultatet av den utförda genomsökningen eller optimeringen, samt lgår , visas, exempelvis PC fininställd: Igår
Mer än 48 timmar sedan	Resultat och det datum då genomsökning eller optimering utfördes, exempelvis 120 MB sparad: 16 mars 2018
Mindre än sju dagar sedan	Visas grönt.
Mer än sju dagar sedan, men mindre än 30 dagar sedan	Visas orange.
Mer än 30 dagar sedan	Visas rött.

Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

En drivrutin är programvara som operativsystemet behöver för att kommunicera med maskinvarukomponenter i systemet. Maskinvarukomponenter som grafikkort, ljudkort och modem behöver drivrutiner för att fungera effektivt. Ibland innehåller operativsystemet drivrutiner till systemet, men generellt behöver drivrutinerna hämtas och installeras separat.

En fast programvara är en programvara som är inbyggd i systemets maskinvara. Den är programmerad att ge anvisningar för att kommunicera med andra maskinvarukomponenter och utföra enkla uppgifter som inmatning/utmatning.

Systemets drivrutiner och fasta programvara bör uppdateras av flera anledningar, som bland annat innefattar förbättring av systemprestanda, förhindra säkerhetsproblem och utöka kompatibilitet. SupportAssist gör att du kan uppdatera drivrutiner och fast programvara.

i | OBS: I detta dokument syftar termen drivrutiner både på drivrutiner och fast programvara.

Som en del av rutinmässig övervakning, genomsöker SupportAssist ditt system varje vecka för att upptäcka drivrutinuppdateringar som är tillgängliga för ditt system. Om en brådskande uppdatering finns tillgänglig visas ett meddelande. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Ämnen:

- [Allvarlighetsgradskategoriseringen av drivrutiner](#)
- [Installera drivrutinuppdateringar](#)
- [Avinstallera drivrutinuppdateringar](#)
- [Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer](#)

Allvarlighetsgradskategoriseringen av drivrutiner

SupportAssist kategoriserar drivrutiner och fast programvara baserat på deras betydelse. Drivrutiner är indelade i följande kategorier, beroende på allvarsgrad:

- **Viktiga** — Uppdateringar som kan förhindra potentiella säkerhetshot för ditt system.
- **Rekommenderade** — Uppdateringar som kan avsevärt förbättra systemets prestanda.
- **Valfria** — Uppdateringar som du kan välja att installera om det behövs.

Installera drivrutinuppdateringar

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

SupportAssist söker igenom ditt system och rekommenderar proaktivt de uppdateringar av drivrutiner som krävs för ditt system. Innan du installerar en uppdatering, skapar SupportAssist automatiskt en återställningspunkt. Du kan använda en återställningspunkt om du vill avinstallera uppdateringen och återskapa systemet till ett tidigare läge. SupportAssist kan bara lagra tre återställningspunkter åt gången. När en ny återställningspunkt skapas, tas den äldsta återställningspunkten bort automatiskt.

i | OBS: Om du installerar en nyare version av BIOS som finns tillgänglig för ditt system, kan du inte avinstallera uppdateringen.

i | OBS: Som standard är inställningen för att skapa återställningspunkt inaktiverad i Windows operativsystem. Om du vill att SupportAssist ska skapa en återställningspunkt, måste du aktivera inställningarna för att skapa en återställningspunkt i Windows.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på .
- 2 I rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer** klickar du på **Kör nu**.
 - Om det finns några uppdateringar tillgängliga för ditt system visas uppdateringstypen och antalet tillgängliga uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**.
 **OBS:** Meddelandet i rutan beror på hur allvarlig uppdateringen är. Mer information om vilken typ av meddelanden som visas på rutan finns i [Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer](#).
 - Om SupportAssist inte kan identifiera uppdateringar som finns tillgängliga för ditt system visas det ett lämpligt meddelande.
- 3 Klicka på **Uppdatera nu**.
Sidan för drivrutiner visas.
 **OBS:** Som standard är alla uppdateringar markerade. Du kan granska listan och rensa de uppdateringar som du inte vill installera.
- 4 Klicka på **Installera**.
 - För uppdateringar som installeras automatiskt visas en  och **Klar** i kolumnen **Status**.
 - Om uppdateringen måste installeras manuellt, visas länken **Installera** i kolumnen **Status** när nedladdningen har slutförts. Uppdateringen kan installeras genom att klicka på länken **Installera**.
 **OBS:** Du måste kanske starta om systemet för att slutföra installationen av vissa drivrutiner.
 -  **OBS:** Om hämtning av en uppdatering pågår kan du klicka på  för att avbryta hämtningen. Du kan inte avbryta en uppdatering medan installationen pågår.
- 5 Om en uppdatering kräver omstart följer du dessa steg:
 - a Klicka på **Starta om nu** för att omedelbart starta om systemet.
SupportAssist uppmanar dig att spara dina filer och avsluta alla program innan du startar om.
 - b Klicka på **Starta om** att slutföra installationen.
- 6 Klicka på **Slutför**.

Hemsidan visas. Antalet drivrutiner som installerats visas på hemsidan.

Avinstallera drivrutinuppdateringar

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Om du stöter på problem med systemet efter att du har uppdaterat en drivrutin kan du avinstallera uppdateringen och återskapa systemet till dess tidigare tillstånd.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Historik**.
- 2 På sidan **Historik** klickar du på länken **Återställ system**.
Ett meddelande visas som talar om att systemet kommer att återställas till det läge det befann sig i när återställningspunkten skapades.
- 3 Klicka på **Återställ**.

Systemet startar om och uppdateringen har avinstallerats.

Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

I följande tabell beskrivs de olika statusmeddelanden som visas i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**:

Tabell 5. Meddelanderutor för Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

Uppdateringsikon	Rutikon	Uppdateringstyp	Beskrivning
Ingen ikon visas. Meddelandet Ingen tillgänglig visas.		Valfri eller ingen uppdatering tillgänglig	Ingen uppdatering eller valfri uppdatering finns tillgänglig.
		Rekommenderas	Endast rekommenderade typer av uppdateringar är tillgängliga.
		Brådskande	Endast brådskande eller flera typer av uppdateringar är tillgängliga.

Felsökning av vanliga problem

Felsökningssidan har steg-för-steg-anvisningar som hjälper dig lösa vanliga problem själv utan hjälp från Dells tekniska support. På **Felsökning**-sidan har du också tillgång till vägledningsvideor för vanliga problem med maskinvaror, programvaror och operativsystem.

i | OBS: Beroende på inställningar som valts av IT-administratören kan du komma åt länkar som är aktiverade på sidan **Felsökning**.

Om ett maskinvaruproblem upptäcks vid en genomsökning eller om ett supportärende skapas för ett maskinvaruproblem, inaktiveras följande länkar på sidan **Felsökning**:

- **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**
- **Jag vill söka hela min PC**
- **Min PC slutade svara eller startade om på ett oväntat sätt. (Jag tror att det var ett "Blåskärm" fel.)**

Om du loggar in till ditt system med icke-administratörs behörigheter kan du bara använda följande länkar och länkarna i avsnittet **Instruktionsvideor**:

- **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**
- **Jag vill söka hela min PC**

Felsök blåskärmsfel

Ibland kan systemet starta om automatiskt eller sluta att reagera och en blå skärm visas. Detta kallas ett blåskärmsfel. Den blå kraschskärmen visas när vissa verksamhetskritiska data i systemet har skadats, ett maskinvarufel har upptäckts eller ett problem i systemet har upptäckts och systemet behöver startas om omedelbart.

Förutsättning

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Åtgärda ett blåskärmsfel genom att köra SupportAssist-genomsökningar och -optimering.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist.
- 2 Klicka på fliken **Felsökning** och klicka på **Min dator slutade svara eller startade oväntat om. (Jag fick ett blåskärmsfel.)**.
- 3 Klicka på **Åtgärda nu**.

Hemsidan visas och genomsökning av systemet initieras. När genomsökningen är klar visas något av följande:

- Om inget problem upptäcks, och det inte finns några uppdateringar, visas det ett lämpligt meddelande på varje ruta. På hemsidan visas hur mycket hårddiskutrymme som återskapats, och antal virus eller skadliga program som tagits bort.
- Om drivrutinuppdateringar upptäcks under sökningen visas uppdateringstypen och antalet uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner installeras finns i [Installera drivrutinuppdateringar](#).
- Om ett problem med maskinvara upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt och sidan med problemöversikt visas.
- Om ett problem upptäcks och det inte kräver att du skapar ett supportärende, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara** när alla genomsökningar är klara.

i | OBS: Typen av meddelande beror på hur allvarligt maskinvaruproblemet är. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#). Klicka på Hoppa över om du vill dölja meddelandet.

- Om potentiellt oönskade program (Potentially Unwanted Programs) upptäcks visas det ett meddelande på **Ta bort virus och skadlig programvara**-rutan. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).

Historiköversikt

På sidan **Historik** finns information om SupportAssist-aktiviteter som har utförts på systemet i kronologisk ordning. Aktiviteterna som listas omfattar programvaruoptimeringar, felsökningsuppgifter, uppdateringar av drivrutiner, maskinvarusökningar, och så vidare.

I listan **Välj historikvy** väljer du aktivitetstyp för att visa uppgifter om den specifika aktivitetstypen.

Som standard visas de aktiviteter som utförts under innevarande vecka. Klicka på **Dag** eller **Månad** för att visa vilka aktiviteter som har utförts en viss dag eller under månaden. En sammanfattning av antalet installerade uppdateringar av drivrutiner, återskapat hårddiskutrymme och upptäckta virus eller skadliga program visas ovanför tidslinjen.

 **OBS:** På sidan **Historik** visas uppgifter om de aktiviteter och händelser som har utförts under de senaste 90 dagarna.

Om du stöter på problem med systemet efter att du har uppdaterat en drivrutin kan du klicka på **Återställ systemet** för att avinstallera uppdateringen och återskapa systemet till dess tidigare tillstånd. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner avinstalleras finns i [Avinstallera drivrutinuppdateringar](#).

Få support

På **Få support**-sidan kan du komma åt tillgängliga hjälp- och supportalternativ för ditt system. Hjälp- och supportalternativ som du kan komma åt är beroende av serviceplanen för ditt system och din region. Om internetanslutning inte är tillgänglig visas telefonnummer till Dells tekniska support för din region.

i | OBS: Sidan **Få support** visas bara om du har administratörsbehörighet för systemet.

I följande tabell beskrivs hjälp- och supportfunktionerna som visas på **Få support**-sidan:

Tabell 6. Få support-sidan

Funktionen	Beskrivning
Starta DellConnect-session	Du kan låta en medarbetare på teknisk support få fjärråtkomst till ditt system för att felsöka och lösa problem. Information om DellConnect finns i Starta DellConnect-session .
Skicka filer till teknisk support	Skicka filer till Dells tekniska support och beskriv problem på ditt system eller skicka de filer som begärs av en medarbetare på teknisk support. i OBS: Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB . Anvisningar om hur filer skickas finns i Skicka loggfiler till Dells tekniska support .
Ladda upp loggfil	Om medarbetaren på teknisk support begär loggfil för systemaktivitet ska den skickas till Dells tekniska support. Anvisningar om hur loggfiler skickas finns i Skicka loggfiler till Dells tekniska support .
Ägarhandbok	Läs och hämta handböcker som är tillgängliga för ditt system.
Garantiinformation	Visa garantiinformation för ditt system.
Communityns supportforum	Kom åt ämnen som diskuteras i SupportAssist-forumet.

Ämnen:

- [Starta DellConnect-session](#)
- [Skicka filer till Dells tekniska support](#)
- [Skicka loggfiler till Dells tekniska support](#)

Starta DellConnect-session

Förutsättningar

- Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.
- Se till att en DellConnect-session har initierats av medarbetarna i Dells tekniska support.

Om denna uppgift

Under vissa förhållanden behöver medarbetaren i Dells tekniska support använda sig av fjärråtkomst till ditt system för att felsöka och lösa problemet. I sådana fall kan du tillåta fjärråtkomst till ditt system för medarbetaren i Dells tekniska support med hjälp av **DellConnect**.

i | **OBS:** Starta en DellConnect-session efter att medarbetaren i Dells tekniska support har aktiverat sessionen. Om du försöker starta DellConnect innan det aktiveras av supportmedarbetaren får du upp ett felmeddelande.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
- 2 I avsnittet **Starta DellConnect-session** klickar du på **Starta session**.
DellConnect Villkor-sidan visas.
- 3 Välj **Jag godkänner villkoren** och klicka på **Slutför**.

DellConnect-sessionen initieras.

Skicka filer till Dells tekniska support

Om denna uppgift

Skicka filer som beskriver problemet på ditt system, eller en särskild fil som efterfrågas av supportteknikern. Du kan skicka följande filer:

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

i | **OBS:** Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB.

i | **OBS:** Du kan bara skicka tre filer under en dag. Om du har flera filer ska du komprimera dem och skicka som en ZIP-fil.

Steg

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
- 2 I den högra rutan klickar du på **Ladda upp filer**.
- 3 Klicka på **Bläddra**, välj önskad fil och klickar sedan på **Överför**.

När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Skicka loggfiler till Dells tekniska support

- 1 Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
- 2 I den högra rutan klickar du på **Ladda upp loggfilen**.

När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Vanliga frågor och svar

1 Vilka språk stödjer gränssnittet till SupportAssist?

Gränssnittet i SupportAssist stödjer 25 språk. De språk som stöds är arabiska, kinesiska (förenklad), kinesiska (traditionell), tjeckiska, danska, holländska, engelska, finska, franska, tyska, grekiska, hebreiska, ungerska, italienska, japanska, koreanska, norska, polska, portugisiska (brasiliansk), portugisiska (iberisk), ryska, spanska, svenska och turkiska. Anvisningar om hur din språkställning ändras finns i [Ändra språkställning](#).

2 Var kan jag kontrollera information om optimeringar som har utförts på mitt system under en planerad eller manuellt initierad optimering?

SupportAssist sparar information om alla händelser och aktiviteter som har utförts under de senaste 90 dagarna. Du kan visa detaljerna för en månad, vecka eller en viss dag på **Historik**-sidan.

3 Varför tar SupportAssist längre tid på sig att utföra optimeringar än vad som anges i rutorna?

Den tid som visas i optimeringsrutan är endast en uppskattning utifrån din systemkonfiguration. Faktisk tid som krävs för att utföra optimeringarna kan skilja sig från den uppskattade tiden.

4 När jag utför en genomsökning av maskinvaran, visas resultaten av genomsökningen som Felkonfigurerad på Historik-sidan. Men inget meddelande visas på rutan Genomsök maskinvara. Varför?

Om SupportAssist inte kunde genomsöka en komponent under genomsökning av maskinvaran, visas statusen **Felkonfigurerad**. Därför visas inget meddelande på rutan **Genomsök maskinvara**. SupportAssist söker igenom komponenten igen under nästa manuellt startade eller automatiska genomsökning.

5 Jag kan se SupportAssist användargränssnitt. Men rutorna Rensa filer och Optimera nätverket är inaktiverade. Varför?

SupportAssist som är installerat på ditt system hanteras av IT-administratören. Vissa funktioner kan ha inaktiverats av IT-administratören, därför är de rutorna inaktiverade.

6 När jag försöker öppna SupportAssist från programmenyn, visas ett meddelande att jag ska kontakta IT-administratören. Varför?

SupportAssist som är installerat på ditt system hanteras av IT-administratören. Du kan bara se SupportAssists användargränssnitt om det är aktiverat av IT-administratören för ditt system.