

面向企业客户端系统的 SupportAssist 用户指南



注、小心和警告

 **注：**“注”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心：**“小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。

 **警告：**“警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

© 2019 年 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标是 Dell Inc. 或其附属机构的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

1 简介.....	5
发行版本.....	5
主要功能.....	5
额外资源.....	5
2 面向企业客户端系统的 SupportAssist 使用入门.....	6
SupportAssist 用户界面.....	6
更改语言设置.....	6
系统详细信息.....	7
通知.....	7
SupportAssist 窗口上的通知.....	7
任务栏或 Windows 操作中心上的通知.....	7
计划扫描.....	8
3 扫描您的系统硬件.....	9
扫描特定硬件组件.....	9
运行快速硬件扫描.....	9
运行压力测试.....	10
4 优化您的系统.....	11
清理文件.....	11
调整系统性能.....	11
优化网络.....	12
删除病毒和恶意软件.....	12
删除可能不需要的程序.....	12
运行所有系统扫描和优化.....	13
SupportAssist 磁贴上的通知.....	13
5 获取驱动程序和下载.....	15
驱动程序的严重性类别.....	15
安装驱动程序更新.....	15
卸载驱动程序更新.....	16
“获取驱动程序和下载”磁贴通知.....	16
6 常见问题疑难解答.....	17
解决蓝屏错误.....	17
7 历史记录概览.....	18
8 获得支持.....	19
启动 DellConnect 会话.....	19
发送文件至 Dell 技术支持人员.....	20
发送日志文件至 Dell 技术支持人员.....	20

9 常见问题..... 21

简介

面向企业客户端系统的 Dell SupportAssist 通过主动预测发现您系统上的软硬件问题，自动为您提供 Dell 支持。SupportAssist 可处理系统性能和稳定性问题、预防安全威胁、监控和检测硬件故障并自动接入 Dell 技术支持。SupportAssist 还支持手动更新系统的驱动程序、扫描系统硬件，以及优化您的系统。

SupportAssist 在系统中的配置和部署由您的 IT 管理员负责。您只能使用 IT 管理员为您的系统启用的功能。本文件提供相关信息，帮助您了解如何使用 IT 管理员在您系统中安装的 SupportAssist。

主题：

- [发行版本](#)
- [主要功能](#)
- [额外资源](#)

发行版本

2.0.1

主要功能

- 主动检测和预测问题，并进行通知。
- 手动或自动检查系统可用的驱动程序更新。
- 手动或自动扫描系统硬件以识别问题（如有）。
- 清理临时文件、优化网络连接、调整系统性能以及删除病毒和恶意软件。
 - ① | 注：“去除病毒和恶意软件”功能在某些地区（例如中国）不可用。
- 通过查看分布说明或视频教程对常见系统问题进行故障排除。
- 查看某天、某周或某月执行的所有 SupportAssist 事件和活动的详细信息。
- 联系 Dell 技术支持获取远程协助，并向其发送系统活动日志等文件。

① | 注：您只能使用 IT 管理员为您的系统启用的功能。

① | 注：系统可用的 SupportAssist 功能因系统的 Dell 服务计划而异。

额外资源

除本指南外，您还可以参考以下资源：

- 如对 SupportAssist 有疑问，请前往 [Dell SupportAssist 社区](#)。
- 如需关于各种 SupportAssist 功能的视频教程，请在 [YouTube](#) 上查看面向企业客户端系统的 SupportAssist [播放列表](#)。

面向企业客户端系统的 SupportAssist 使用入门

您仅在 IT 管理员为您的系统启用 SupportAssist 用户界面时方能使用该界面。并且，您仅可使用 IT 管理员启用的功能。

主题：

- [SupportAssist 用户界面](#)
- [更改语言设置](#)
- [系统详细信息](#)
- [通知](#)
- [计划扫描](#)

SupportAssist 用户界面

单击**立即开始**，在主页上运行所有扫描和优化。然而，如果存在挂起的通知或 SupportAssist 需要您执行操作，则在打开 SupportAssist 时，将会显示磁贴视图。

扫描和优化完成后，主页上会显示以下详细信息：

- 恢复的硬盘驱动器空间量
- 安装的驱动程序更新数量
- 删除的病毒或恶意软件数量

① | 注：主页会显示过去 90 天内执行的扫描和优化的详细信息。

要前往磁贴视图，请单击 。

根据您的服务计划，主页上将显示以下磁贴：

- **获取驱动程序和下载**
- **扫描硬件**
- **清理文件**
- **调整性能**
- **优化网络**
- **删除病毒和恶意软件**

更改语言设置

关于此任务

SupportAssist 提供 25 种语言。默认情况下，SupportAssist 设置的语言与操作系统相同。您可以根据个人喜好更改语言。

步骤

- 1 打开 SupportAssist。
- 2 在 SupportAssist 用户界面中的右上角，单击设置图标，然后单击**选择语言**。
此时将显示语言列表。
- 3 选择您的首选语言。
- 4 单击 **是**，以所选语言重新启动 SupportAssist。

SupportAssist 以所选语言重新启动，✔ 会显示在所选语言旁边。

系统详细信息

将鼠标悬停在 SupportAssist 用户界面右上角的系统型号或服务标签上以查看系统的详情。下表介绍所显示的系统详细信息：

表. 1: 系统详细信息

字段	说明
系统型号	系统型号，例如，Latitude E7440。
服务计划类型	Dell 服务计划类型及其过期日期。 注: 当您的服务计划过期时，将以红色显示服务计划类型和到期日期。
服务标签	系统的唯一标识符。服务标签是一个字母数字标识符。
快速服务代码	可以在自动电话帮助期间使用的数字标识符，例如，987-674-723-2。
内存	系统安装的 RAM 大小，例如，16 GB。
处理器	系统安装的处理器类型，例如，Intel Core i5 6200U。
操作系统	系统安装的操作系统，例如，Microsoft Windows 10 PRO。

通知

如果 IT 管理员启用相应功能，SupportAssist 会显示关于驱动程序更新和软件优化的通知。

SupportAssist 窗口上的通知

下表提供了当您打开 SupportAssist 时将会显示的通知的摘要：

表. 2: SupportAssist 窗口上的通知

显示通知的时间	操作
如果您尚未在过去 14 天内优化您的系统	<ul style="list-style-type: none">单击运行所有，在系统上运行所有的扫描和优化。单击稍后提醒我，以便您在 24 小时后打开 SupportAssist 窗口时查看该通知。单击取消以隐藏通知。

任务栏或 Windows 操作中心上的通知

根据您的系统上安装的操作系统的类型，SupportAssist 会在任务栏上或 Windows 操作中心内显示通知。

- 如果是 Microsoft Windows 7、8 或 8.1，会在任务栏上显示通知。
- 如果是 Microsoft Windows 10，会在 Windows 操作中心内显示通知。

下表提供了任务栏或 Windows 操作中心中显示的通知类型汇总：

表. 3: 任务栏或 Windows 操作中心通知

显示通知的时间	操作
在计划扫描过程中，检测到紧急驱动程序更新	单击通知，查看驱动程序详细信息页面。有关安装驱动程序更新的说明，请参阅 安装驱动程序更新 。
在手动启动的扫描或计划扫描过程中，检测到了可能的有害程序 (PUP)	单击通知，查看并删除扫描过程中检测到的 PUP。有关删除 PUP 的说明，请参阅 删除可能不需要的程序 。
在手动启动的扫描或计划的扫描期间检测到病毒或恶意软件	单击通知，查看扫描过程中检测到的病毒或恶意软件的详细信息。

计划扫描

根据 IT 管理员设置的扫描间隔，SupportAssist 会自动启动针对您系统的扫描，以检测驱动程序更新、硬件问题，以及所需的系统优化。

系统会在扫描开始前显示一条消息，确认您是否希望 SupportAssist 运行扫描。如果您不希望 SupportAssist 运行扫描，可以单击**稍后运行**推迟扫描。如果您推迟扫描，SupportAssist 将在 24 小时后执行扫描。您可以将扫描计划推迟三次。在您第三次推迟计划扫描后，SupportAssist 将在下一个计划的时间自动执行扫描。

① | 注: 仅当系统已连接至电源，且在计划的扫描启动时未被占用，SupportAssist 才会执行计划的扫描。

如果扫描过程中检测到紧急驱动程序更新、病毒或恶意软件，系统会显示通知。通知的类型取决于操作系统。有关 SupportAssist 显示通知的类型的信息，请参阅[通知](#)。

如果扫描过程中检测到硬件问题，系统将自动创建支持请求。

如果 IT 管理员启用相应功能，SupportAssist 会在扫描完成后自动优化您的系统。

扫描您的系统硬件

运行硬件扫描使您能够检测系统上的硬件问题。SupportAssist 会根据预定计划扫描您的系统硬件。您也可以手动执行以下操作以识别硬件问题：

- 扫描特定硬件组件
- 运行快速硬件扫描
- 运行压力测试

① 注：如果扫描期间检测到问题并需要创建支持请求，将自动创建支持请求。如果 SupportAssist 无法自动创建支持请求，扫描硬件磁贴上会显示立即修复选项。您必须单击立即修复来重新尝试创建支持请求。

主题：

- [扫描特定硬件组件](#)
- [运行快速硬件扫描](#)
- [运行压力测试](#)

扫描特定硬件组件

关于此任务

您可以根据需求扫描特定硬件组件。

① 注：以下步骤适用于扫描硬盘驱动器。运行扫描的步骤可能会有所不同，具体取决于您选择的硬件组件。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击**故障排除**选项卡。
- 2 单击**我想要检查特定部分的硬件**。
此时将显示您系统上可用硬件组件的列表。

① 注：单击**刷新系统硬件列表以更新列表**。

- 3 在**存储设备**中，单击**硬盘驱动器**。
- 4 选择**测试**，然后单击**运行测试**。

扫描完成后，将显示以下选项之一：

- 如果未检测到问题，将显示**通过**状态和。
- 如果检测到问题，并且不需要创建支持请求，将显示**故障**状态和图标。
- 如果检测到问题并且需要创建支持请求，则自动创建支持请求，并显示问题详细汇总页面。系统还会向您的 IT 管理员发送通知。

运行快速硬件扫描

关于此任务

在系统上运行快速扫描以检测硬盘驱动器、处理器等硬件组件的问题。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击。
- 2 在**扫描硬件磁贴**上，单击**立即运行**。

扫描完成后，将显示以下选项之一：

- 如果未检测到问题，磁贴上会显示相应的通知。
- 如果检测到问题并且需要创建支持请求，则系统会自动创建支持请求，优化磁贴将会禁用，并显示问题汇总页面。系统还会向您的 IT 管理员发送通知。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，磁贴上方会显示问题名称，在所有扫描完成后，**扫描硬件**磁贴上会显示通知。系统将禁用优化磁贴。单击**跳过**以启用优化磁贴。

运行压力测试

关于此任务

压力测试帮助您检测系统板、光驱、摄像头等硬件组件中的问题，系统会在快速扫描期间扫描硬件组件。

⚠ 警告：在压力测试过程中，您的屏幕可能会闪烁，而且您可能无法使用系统。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击**故障排除**选项卡。
- 2 单击**我想扫描我的整个 PC**，然后单击**开始**。
SupportAssist 会提示您保存文件并关闭所有应用程序。
- 3 单击**确定**以运行测试。

扫描完成后，可能会观察到以下情况：

- 如果未检测到问题，磁贴上会显示相应的通知。
- 如果检测到问题并且需要创建支持请求，则系统会自动创建支持请求，优化磁贴将会禁用，并显示问题汇总页面。系统还会向您的 IT 管理员发送通知。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，磁贴上方会显示问题名称，在所有扫描完成后，**扫描硬件**磁贴上会显示通知。系统将禁用优化磁贴。单击**跳过**以启用优化磁贴。

优化您的系统

SupportAssist 可通过运行一系列诊断测试来识别对系统的文件和设置的修改，帮助您优化您的系统。SupportAssist 优化通过以下操作帮助您提高系统的速度、存储空间可用性，以及系统稳定性：

- 清除临时文件
- 调整系统性能
- 优化网络
- 删除病毒、恶意软件和可能不需要的程序 (PUP)

① | 注：您只能运行 IT 管理员为您的系统启用的优化。

主题：

- [清理文件](#)
- [调整系统性能](#)
- [优化网络](#)
- [删除病毒和恶意软件](#)
- [运行所有系统扫描和优化](#)
- [SupportAssist 磁贴上的通知](#)

清理文件

先决条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

从您的系统中删除冗余文件、临时文件夹，以及其他不必要的凌乱文件。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击 .
- 2 在 **清理文件** 磁贴上，单击 **立即运行**。

△ | 小心：如果在优化进行过程中取消优化，不会恢复已应用的更改。

优化完成后，相应的通知会显示在磁贴上。恢复的硬盘驱动器空间量也会显示在主页和历史记录页面上。

① | 注：磁贴上显示的通知会根据执行优化的时间自动更改。有关磁贴上所显示的通知类型的信息，请参阅 [SupportAssist 磁贴上的通知](#)。

调整系统性能

先决条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

调整电源设置、注册表和内存分配，以最大限度地提高系统的处理速度。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击 .
- 2 在 **调整性能** 磁贴上，单击 **立即运行**。

△|小心: 如果在优化进行过程中取消优化, 不会恢复已应用的更改。

优化完成后, 相应的通知会显示在磁贴上。

①|注: 磁贴上显示的通知会根据执行优化的时间自动更改。有关磁贴上所显示的通知类型的信息, 请参阅 [SupportAssist 磁贴上的通知](#)。

优化网络

先决条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

优化系统的网络设置, 以维持高效可靠的网络连接。

步骤

- 1 打开 SupportAssist, 然后单击 。
- 2 在 **优化网络** 磁贴上, 单击 **立即运行**。

△|小心: 如果在优化进行过程中取消优化, 不会恢复已应用的更改。

优化完成后, 相应的通知会显示在磁贴上。

①|注: 磁贴上显示的通知会根据执行优化的时间自动更改。有关磁贴上所显示的通知类型的信息, 请参阅 [SupportAssist 磁贴上的通知](#)。

删除病毒和恶意软件

关于此任务

隔离和删除被病毒和恶意软件损坏的文件以保证系统安全。然后, 检测并删除系统中可能的有害程序 (PUP)。有关删除 PUP 的说明, 请参阅 [删除可能不需要的程序](#)。

①|注: “去除病毒和恶意软件” 功能在某些地区 (例如中国) 不可用。

步骤

- 1 打开 SupportAssist, 然后单击 。
- 2 在 **去除病毒和恶意软件** 磁贴上, 单击 **立即运行**。

△|小心: 如果在优化进行过程中取消优化, 不会恢复已应用的更改。

优化完成后, 相应的通知会显示在磁贴上。

①|注: 磁贴上显示的通知会根据执行优化的时间自动更改。有关磁贴上所显示的通知类型的信息, 请参阅 [SupportAssist 磁贴上的通知](#)。

删除可能不需要的程序

关于此任务

可能不需要的程序 (PUP) 指的是在安装应用程序时, 静默安装在系统上的程序。PUP 包括间谍软件、广告软件等程序, 其可能会降低系统性能或显示不必要的广告。

SupportAssist 可在手动启动或自动的病毒和恶意软件扫描过程中, 检测系统中存在的 PUP。如果检测到 PUP, **删除病毒和恶意软件** 磁贴图标将显示为红色, 并会显示检测到的 PUP 的数量。您可以查看并移除这些 PUP。

①|注: 如果在自动扫描过程中检测到 PUP, 系统将会显示相应的通知。有关 SupportAssist 显示通知的类型信息, 请参阅 [通知](#)。

步骤

- 1 打开 SupportAssist。
- 2 在**删除病毒和恶意软件**磁贴上，单击**查看**。
系统会显示 PUP 的详细信息。

① | 注: 默认情况下，系统会选中所有 PUP。您可以查看并取消选择您不希望从系统中删除的 PUP。

- 3 如有必要，请单击**单击此处了解更多信息**链接，查看关于 PUP 的更多信息。
- 4 单击**删除**，然后单击**确定**。
此时将从系统中删除选中的 PUP。
- 5 单击**确定**。

已删除 PUP 的数量在**主页**和**历史记录**页面显示。

运行所有系统扫描和优化

关于此任务

逐一运行多个扫描，检查可用的驱动程序更新，检测硬件问题，并确定您的系统所需的优化。一次扫描完成后，将会启动下一次扫描。在**历史记录**页面查看所有扫描和优化的详细信息。

步骤

请执行以下操作之一：

- 打开 SupportAssist 并单击**立即开始**。
- 打开 SupportAssist，单击 ，然后单击**运行所有**。

△ | 小心: 如果在优化进行过程中取消优化，不会恢复已应用的更改。

扫描完成后，将显示以下选项之一：

- 如果没有检测到问题和更新，每个磁贴上会显示相应的消息。**主页**和**历史记录**页面上会显示恢复的硬盘驱动器空间量以及删除的病毒或恶意软件数量。
- 如果扫描过程中检测到驱动程序更新，则**获取驱动程序和下载**磁贴上会显示关于更新类型和更新数量的通知。有关安装驱动程序更新的说明，请参阅[安装驱动程序更新](#)。
- 如果检测到硬件问题并且需要创建支持请求，则系统会自动创建支持请求，并显示问题汇总页面。系统还会向您的 IT 管理员发送通知。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，则磁贴上方会显示问题名称，**扫描硬件**磁贴上会显示通知，而**优化**磁贴将禁用。单击**跳过**以启用优化磁贴。
- 如果检测到可能不需要的程序 (PUP)，**移除病毒和恶意软件**磁贴上会显示通知。有关删除 PUP 的说明，请参阅[删除可能不需要的程序](#)。

SupportAssist 磁贴上的通知

SupportAssist 磁贴上显示何种通知取决于上一次进行的扫描或优化。下表介绍了根据上一次进行的扫描所显示的通知。

表. 4: SupportAssist 磁贴上的通知

距上次运行的时间	通知
少于三小时	显示执行扫描或优化的结果和 刚刚 ，例如，PC 已调试：刚刚
超过三小时，但少于 24 小时	显示执行扫描或优化的结果和 今天 ，例如，PC 已调试：今天
超过 24 小时，但少于 48 小时	显示执行扫描或优化的结果和 昨天 ，例如，PC 已调试：昨天
超过 48 小时	显示执行扫描或优化的结果和日期，例如，已保存 120 MB：2018 年 3 月 16 日
小于七天	显示为绿色。
超过七天，但不超过 30 天	显示为橙色。

距上次运行的时间	通知
超过 30 天	显示为红色。

获取驱动程序和下载

驱动程序是一个支持操作系统与系统中的硬件组件进行通信的软件。显卡、声卡和调制解调器等硬件组件都需要驱动程序才能有效地工作。有时，操作系统包含系统的驱动程序，但一般情况下，用户必须单独下载并安装驱动程序。

固件是嵌入在系统硬件中的软件。其经过编程以发出指令，与其他硬件组件进行通信，并执行基本输入/输出任务等功能。

由于诸多原因（其中包括提升系统性能、预防安全风险和扩展兼容性），系统驱动程序和固件应进行更新。SupportAssist 可助您更新驱动程序和固件。

① | 注: 在本说明文件中，术语“驱动程序”既指驱动程序也指固件。

作为例行系统监控的一部分，SupportAssist 每 7 天扫描一次系统，以检测适用于您系统的驱动程序更新。如果紧急更新可用，系统将会显示通知。有关 SupportAssist 显示通知的类型信息，请参阅[通知](#)。

主题：

- [驱动程序的严重性类别](#)
- [安装驱动程序更新](#)
- [卸载驱动程序更新](#)
- [“获取驱动程序和下载”磁贴通知](#)

驱动程序的严重性类别

SupportAssist 基于驱动程序和固件的严重性对驱动程序和固件进行分类。根据严重性，驱动程序分类如下：

- **紧急** — 可以预防系统潜在安全威胁的更新。
- **建议** — 可以显著改进系统性能的更新。
- **可选** — 您可以在必要时选择安装的更新。

安装驱动程序更新

先决条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

SupportAssist 会扫描您的系统，并主动提供有关您的系统所需的驱动程序更新的建议。安装更新之前，SupportAssist 会自动创建一个还原点。您可以使用还原点卸载更新，然后将系统恢复到以前的状态。在指定时间段，SupportAssist 仅可保留三个还原点。如果创建新的还原点，系统会删除最旧的还原点。

① | 注: 如果安装适用于您系统的较新版本 BIOS，则不能卸载更新。

① | 注: 默认情况下，还原点创建设置在 Windows 操作系统中处于禁用状态。要允许 SupportAssist 创建还原点，您必须在 Windows 中启用还原点创建设置。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击 .
- 2 在[获取驱动程序和下载](#)磁贴上，单击立即运行。
 - 如果系统有可用更新，[获取驱动程序和下载](#)磁贴上会显示可用更新的更新类型和数量。

① | 注: 磁贴上的通知取决于更新的严重性。有关磁贴上所显示的通知类型的信息，请参阅[“获取驱动程序和下载”磁贴通知](#)。

- 如果 SupportAssist 无法检测到系统可用的更新，将会显示相应的消息。

3 单击**立即更新**。

此时会显示驱动程序页面。

① | 注: 默认情况下，会选中所有更新。您可以查看列表并清除您不想安装的更新。

4 单击**安装**。

- 对于自动安装的更新， 和**完成**状态会在**状态列**中显示。
- 如果更新必须手动安装，下载完成后，**状态列**中会显示**安装链接**。可通过单击**安装链接**安装更新。

① | 注: 您可能需要重新启动系统才能完成特定驱动程序的安装。

① | 注: 如果更新正在下载，请单击  以取消下载。无法在安装过程中取消更新。

5 如果更新需要重新启动，请执行以下步骤：

- a 单击 **立即重启** 以立即重新启动系统。

SupportAssist 会提示您保存文件并关闭所有应用程序，然后再重新启动。

- b 单击**重新启动**完成安装。

6 单击**完成**。

此时会显示主页。已安装的驱动程序数量会在主页上显示。

卸载驱动程序更新

先决条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

如果更新驱动程序后遇到系统问题，您可以卸载更新并将系统恢复到以前的状态。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击**历史记录**选项卡。
- 2 在**历史记录**页面上，单击所需的**恢复系统**链接。
此时将显示一条消息，表示系统将恢复至创建还原点时的状态。
- 3 单击**恢复**。

系统将重新启动，更新也会卸载。

“获取驱动程序和下载”磁贴通知

下表介绍了**获取驱动程序和下载**磁贴上显示的不同状态通知：

表. 5: “获取驱动程序和下载”磁贴通知

更新图标	磁贴图标	更新类型	说明
没有显示图标。 将显示内容为 没有可用信息 的消息。		可选或无可用更新	无更新或可选更新可用。
		建议	仅建议类型的更新可用。
		紧急	仅紧急更新或多个类型的更新可用。

常见问题疑难解答

故障排除页面提供了逐步说明，帮助您在没有 Dell 技术支持人员帮助的情况下独立解决常见问题。您还可以在**故障排除**页面上，访问常见硬件和操作系统问题的视频教程。

① **注：**根据 IT 管理员选择的首选项，您可以访问 **故障排除** 页面上启用的链接。

如果扫描过程中检测到硬件问题，或者为硬件问题创建了支持请求，**故障排除**页面上的以下链接将会禁用：

- 我想要检查特定的硬件
- 我想扫描我的整个 PC
- 我的 PC 停止响应或意外重新启动。（我认为这是“蓝屏”错误。）

如果您作为非管理员登录系统，您仅可以使用以下链接和**视频教程**中的链接：

- 我想要检查特定的硬件
- 我想扫描我的整个 PC

解决蓝屏错误

有时，您的系统会自动重启，或停止响应并显示蓝屏。这称为蓝屏错误。如果系统上的某些关键数据损坏、检测到硬件故障，或在系统上检测到问题且需要立即重启系统，则会显示蓝屏错误。

先决条件

您必须在系统上拥有管理员权限。

关于此任务

通过运行 SupportAssist 扫描和优化，修复蓝屏错误。

步骤

- 1 打开 SupportAssist。
- 2 单击**故障排除**选项卡，然后单击**我的 PC 停止响应或意外重新启动**。（我的电脑发生蓝屏错误。）
- 3 单击**立即修复**。

此时会显示主页，并启动系统。扫描完成后，将显示以下选项之一：

- 如果没有检测到问题和更新，每个磁贴上会显示相应的消息。主页上会显示恢复的硬盘驱动器空间量以及删除的病毒或恶意软件数量。
- 如果扫描过程中检测到驱动程序更新，**获取驱动程序和下载**磁贴上会显示关于更新类型和可用更新数量的通知。有关安装驱动程序更新的说明，请参阅[安装驱动程序更新](#)。
- 如果检测到硬件问题并且需要创建支持请求，则系统会自动创建支持请求，并显示问题汇总页面。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，磁贴上方会显示问题名称，在所有扫描完成后，**扫描硬件**磁贴上会显示通知。

① **注：**通知的类型取决于硬件问题的严重性。有关 SupportAssist 显示通知的类型信息，请参阅[通知](#)。单击跳过以**隐藏通知**。

- 如果检测到可能不需要的程序 (PUP)，**移除病毒和恶意软件**磁贴上会显示通知。有关删除 PUP 的说明，请参阅[删除可能不需要的程序](#)。

历史记录概览

历史记录页面按时间顺序列出在系统上执行过的 SupportAssist 活动的详细信息。列出的活动包括软件优化、故障排除任务、驱动程序更新、硬件扫描等等。

从 **选择历史记录视图** 列表中，选择一个活动类型，以查看该特定活动类型的详细信息。

默认情况下，系统会显示当前周内执行的活动。单击**日**或**月**，查看具体某天或某月内执行的活动。安装的驱动程序更新数量的汇总、已恢复的硬盘驱动器空间和检测到的病毒或恶意软件会在时间轴上显示。

① | 注: 历史记录页面显示过去 90 天内执行的活动和事件的详细信息。

如果更新驱动程序后遇到系统问题，请单击**重装系统**卸载更新并将系统恢复到以前的状态。有关卸载驱动程序更新的说明，请参阅[卸载驱动程序更新](#)。

获得支持

获得支持页面可让您访问适用于您系统的可用帮助和支持选项。您可以访问的帮助和支持选项因您系统的服务计划和您所在的地区而异。如果互联网连接不可用，系统将显示您所在地区的 Dell 技术支持联系电话。

① | **注:** 获取支持页面仅在您拥有系统管理员权限时显示。

下表介绍了在**获得支持**页面上显示的帮助和支持功能：

表. 6: 获得支持页面

功能	说明
启动 DellConnect 会话	允许支持工程师远程访问您的系统，以排除故障并解决问题。有关 DellConnect 的信息，请参阅 启动 DellConnect 会话 。
向技术支持部门发送文件	将描述您系统问题的文件发送至 Dell 技术支持部门，或发送技术支持工程师要求的文件。 ① 注: 可发送的文件大小不得超过 4 MB。 有关发送文件的说明，请参阅 发送日志文件至 Dell 技术支持人员 。
上传日志文件	如果技术支持工程师要求，请将系统活动日志文件发送到至 Dell 技术支持。有关发送日志文件的说明，请参阅 发送日志文件至 Dell 技术支持人员 。
用户手册	查看和下载适用于您系统的手册。
保修信息	查看您系统的保修详细信息。
社区支持论坛	访问 SupportAssist 论坛中讨论的主题。

主题：

- [启动 DellConnect 会话](#)
- [发送文件至 Dell 技术支持人员](#)
- [发送日志文件至 Dell 技术支持人员](#)

启动 DellConnect 会话

前提条件

- 您必须在系统上拥有管理员权限。
- 确保 Dell 技术支持工程师已启动 DellConnect 会话。

关于此任务

在某些情况下，技术支持工程师必须远程访问您的系统以排除故障并解决问题。在这种情况下，请允许技术支持工程师使用 **DellConnect** 远程访问您的系统。

① | **注:** 只有在技术支持工程师启用会话之后，您才能开始 DellConnect 会话。如果您尝试在支持工程师启用 DellConnect 之前启动它，系统将会显示一条错误消息。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
- 2 在**开始 DellConnect 会话**板块中，单击**开始会话**。
此时将显示 **DellConnect 条款和条件** 页面。
- 3 选择**我同意条款和条件**，然后单击**完成**。

DellConnect 会话已开启。

发送文件至 Dell 技术支持人员

关于此任务

发送描述您系统问题的文件，或支持工程师要求的任何特定文件。您可以发送以下格式的文件：

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

注：可发送的文件大小不得超过 4 MB。

注：您一天只能发送三个文件。如果您有多个文件，请将其压缩并发送 ZIP 格式的文件。

步骤

- 1 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
- 2 在右侧窗格中，单击**上传文件**。
- 3 单击**浏览**，选择所需文件，然后单击**上传**。

文件发送后，会显示和**文件已成功上传**消息。

发送日志文件至 Dell 技术支持人员

- 1 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
- 2 在右侧窗格中，单击**上传日志文件**。

文件发送后，会显示和**文件已成功上传**消息。

常见问题

1 SupportAssist 用户界面支持哪些语言？

SupportAssist 用户界面支持 25 种语言。支持的语言包括阿拉伯语、简体中文、繁体中文、捷克语、丹麦语、荷兰语、英语、芬兰语、法语、德语、希腊语、希伯来语、匈牙利语、意大利语、日语、韩语、挪威语、波兰语、葡萄牙语（巴西）、葡萄牙（伊比利亚）、俄语、西班牙语、瑞典语和土耳其语。有关更改语言设置的说明，请参阅[更改语言设置](#)。

2 可在何处检查已在计划或手动开始优化期间执行的优化的详细信息？

SupportAssist 会保留在过去 90 天内执行的所有事件和活动的详细信息。您可以在[历史记录](#)页面查看某月、某周、或特定某一天的详细信息。

3 为何 SupportAssist 执行优化所用的时间比在磁贴上指定的持续时间长？

在系统优化磁贴上显示的时间只是根据系统配置估计的值。执行优化所需的实际时间可能会与估计时间不同。

4 当我执行硬件扫描时，扫描结果在历史记录页面上显示为配置错误。但是，扫描硬件磁贴上没有显示任何通知。为什么？

如果 SupportAssist 在硬件扫描期间无法扫描组件，则会显示配置错误状态。因此，扫描硬件磁贴上不会显示任何通知。SupportAssist 会在下一次手动启动或自动扫描期间再次扫描组件。

5 我可以看到 SupportAssist 用户界面，但清理文件和优化网络磁贴均已禁用。为什么？

您系统中安装的 SupportAssist 归您的 IT 管理员管理。IT 管理员可能会禁用某些功能，因此这些磁贴也会遭到禁用。

6 当我尝试从程序菜单中打开 SupportAssist 时，系统会显示一条联系 IT 管理员的消息。为什么？

您系统中安装的 SupportAssist 归您的 IT 管理员管理。您仅在 IT 管理员为您的系统启用 SupportAssist 时方能看到用户界面。