

Dell SupportAssist OS Recovery

Brugervejledning

Dette indhold kan være blevet oversat ved hjælp af kunstig intelligens. Du kan få flere oplysninger under [link](#).

Bemærk, forsigtig og advarsel

 **BEMÆRK:** En NOTE angiver vigtige oplysninger, som hjælper dig med at bruge produktet bedre.

 **FORSIGTIG:** **FORSIGTIG** angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data, og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.

 **ADVARSEL:** **ADVARSEL** angiver risiko for tingskade, legemsbeskadigelse eller død.

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Kapitel 1: Introduktion til SupportAssist OS Recovery | 5 |
| Systemmodeller med SupportAssist OS Recovery..... | 5 |
| Nøglefunktioner..... | 5 |
| Kapitel 2: Systemreparation med SupportAssist OS Recovery | 6 |
| Aktivér systemreparation manuelt..... | 6 |
| Kørsel af systemreparation..... | 6 |
| Kapitel 3: Start af SupportAssist OS Recovery | 8 |
| Manuel start af SupportAssist OS Recovery..... | 8 |
| Start SupportAssist OS Recovery vha. Windows Recovery..... | 9 |
| Kapitel 4: Brug af SupportAssist OS Recovery | 10 |
| Startside for SupportAssist OS Recovery..... | 10 |
| Brugergrænseflade for SupportAssist OS Recovery..... | 10 |
| Konfigurer internetindstillinger..... | 11 |
| Konfigurer trådløst netværk..... | 12 |
| Konfigurer kabelbaseret netværk..... | 12 |
| Konfigurer proxynetværk..... | 12 |
| Scan hardware..... | 13 |
| Reparer software..... | 13 |
| Sikkerhedskopier filer..... | 14 |
| Klon en harddisk..... | 15 |
| Nulstil din computer..... | 16 |
| Nulstilling af computeren til fabriksstilstand..... | 16 |
| Gendannelse af data efter nulstilling af computeren til fabriksstilstand..... | 17 |
| Kapitel 5: Nulstilling og opdatering af din computer ved hjælp af Dell OS Recovery-værktøjet | 18 |
| Download og installer Dell OS Recovery-værktøjet..... | 18 |
| Opret SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle..... | 19 |
| Nulstilling af computeren og opdatering af operativsystemet..... | 19 |
| SupportAssist Recovery Assistant..... | 21 |
| Gendan data vha. SupportAssist Recovery Assistant..... | 21 |
| Kapitel 6: Konfiguration af SupportAssist OS Recovery | 23 |
| Aktivér eller deaktiver automatisk start af SupportAssist OS Recovery..... | 23 |
| Indstil fejltærskel for automatisk start af SupportAssist OS Recovery..... | 23 |
| Send feedback til Dell..... | 24 |
| Kapitel 7: Oversigt over BIOSConnect | 25 |
| Start af SupportAssist OS Recovery ved brug af BIOSConnect..... | 25 |
| Opret forbindelse til trådløse netværk..... | 26 |
| Aktivér eller deaktiver BIOSConnect..... | 26 |
| BIOSConnect-fejlkoder..... | 26 |

| | |
|---|---------------|
| Kapitel 8: Fejlfinding af SupportAssist OS Recovery..... | 28 |
| Fejlfinding af OS Recovery-opstartsfejl..... | 28 |
| Fejlfinding af sikkerhedskopieringsfejl..... | 28 |
| Fejlfinding af Wi-Fi-forbindelse..... | 28 |
| Kør diagnosticeringstest for hardwareproblemer..... | 29 |
| Kapitel 9: Ofte stillede spørgsmål..... | 30 |
| Tillæg A: Relaterede Dell-produkter..... | 32 |

Introduktion til SupportAssist OS Recovery


SupportAssist OS Recovery er fabriksinstalleret på understøttede Dell-systemer og kræver ikke, at du køber yderligere serviceplaner. Det tilbyder et genoprettelsesmiljø, der består af værktøjer til at diagnosticere og foretage fejlfinding af problemer, der kan opstå, før computeren starter op til operativsystemet. Når computeren selv efter gentagne forsøg ikke kan starte til operativsystemet, starter SupportAssist OS Recovery automatisk. Gendannelsesmiljøet giver dig mulighed for at diagnosticere hardwareproblemer, reparere din computer, sikkerhedskopiere dine filer eller nulstille din computer til dens fabriksindstillinger.

Emner:

- [Systemmodeller med SupportAssist OS Recovery](#)
- [Nøglefunktioner](#)

Systemmodeller med SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery er kun tilgængelig på visse Dell-systemmodeller, der kører et fabriksinstalleret Microsoft Windows 10- eller Microsoft Windows 11-operativsystem. Du kan se en liste med de systemmodeller, hvor SupportAssist OS Recovery er tilgængelig, i *Supportmatrix for Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

 **FORSIGTIG: Formatering af computerens harddisk sletter SupportAssist OS Recovery-miljøet.**

Nøglefunktioner

- Systemreparation – gå øjeblikkeligt tilbage til et tidligere tidspunkt på din computer, så du kan løse start- eller ydeevneproblemer.
- Scan hardware – kør diagnosticeringstest på din computer for at finde hardwareproblemer.
- Startreparation – fejlfinding af problemer, der kan opstå, før computeren starter op til operativsystemet. Denne indstilling giver dig mulighed for at undgå at nulstille computeren til dens fabriksstilstand.
- Sikkerhedskopier filer eller diskkloning – gem en kopi af dine personlige filer på en ekstern storageenhed, eller klon din harddisk til en ny disk.
- Nulstil – download og installer fabriksoperativsystemet, eller opgrader til det nyeste operativsystem.

Systemreparation med SupportAssist OS Recovery

Med systemreparationsfunktionen i SupportAssist OS Recovery kan du straks gå tilbage til et tidligere punkt på computeren for at løse startproblemer eller andre problemer med ydeevnen. Systemreparationsfunktionen aktiveres automatisk på alle computere med mindst 50 GB ledig diskplads, og hvor SupportAssist OS Recovery er tilgængelig. På computere med mindre end 50 GB ledig diskplads kan du dog manuelt aktivere funktionen i kontrolpanelet i operativsystemets indstillinger .

 **BEMÆRK:** Systemreparationsfunktionen fungerer ikke, hvis der er en hardwarefejl.

Denne funktion hjælper dig med straks at gendanne din computer til et tidligere tidspunkt. Gendannelse af din computer kan hjælpe med at løse problemer, der skyldes virus- eller malware-infektioner, beskadigelse af registreringsdatabasen, ødelæggelse af systemfiler, problemer med programrettelser til operativsystemer eller drivere.

 **FORSIGTIG:** Denne funktion beskytter ikke programfilerne helt. De programmer, der ikke er fra Dell, og som er installeret på computeren, kan blive fjernet, når computeren gendannes til et tidligere gendannelsespunkt.

Emner:

- [Aktivér systemreparation manuelt](#)
- [Kørsel af systemreparation](#)

Aktivér systemreparation manuelt

På computere med mindre end 50 GB ledig diskplads kan du dog manuelt aktivere funktionen Systemreparation i kontrolpanelet i operativsystemets indstillinger.

Forudsætninger

Du skal have mindst 12 GB ledig diskplads på din computer.

Trin

1. Skriv **Kontrolpanel** i søgefeltet på proceslinjen, og vælg derefter **Kontrolpanel**.
2. Vælg **System og sikkerhed**.
3. Dobbeltklik på **SupportAssist OS Recovery**.
4. Vælg fanen **Indstillinger**.
5. Aktivér **Systemreparation**, og vælg den mængde plads, du vil allokere til lagring af snapshots til systemreparation. 15 GB er valgt som standard.

Resultater

Funktionen Systemreparation er aktiveret på din computer. Efterhånden som der oprettes reparationspunkter, vises de i afsnittet **Aktuelle reparationspunkter** på fanen **Indstillinger**. Mængden af udnyttet plads ud af den samlede allokerede plads vises også.

Kørsel af systemreparation


Systemreparation nulstiller computeren til et tidligere tidspunkt, hvor alt kørte problemfrit på computeren.

Forudsætninger

Systemreparation skal være aktiveret på computeren.

Trin

1. Skriv **Kontrolpanel** i søgefeltet på proceslinjen, og vælg derefter **Kontrolpanel**.
2. Vælg **System og sikkerhed**.
3. Dobbeltklik på **SupportAssist OS Recovery**.
4. Vælg fanen **Kør reparation**.
5. Vælg **Jeg tillader Dell midlertidigt at afbryde datakryptering på min pc, f.eks. BitLocker, for at installere opdateringer** og klikke **KØR REPARATION**.
Computeren genstarter, og du bliver omdirigeret til SupportAssist OS Recovery-miljøet. Vinduet **Reparer** vises.
6. Vælg det reparationspunkt, du vil vende tilbage til, og klik derefter **START**.

 **BEMÆRK:** Du kan identificere reparationspunktet ud fra den dato og det klokkeslæt, der er angivet sammen med det. Hvis du vil have vist flere oplysninger om et reparationspunkt, skal du klikke på det tilsvarende **Vis detaljer**-link.

Resultater

Reparationsprocessen starter, og reparationens fremdrift vises.

- Hvis computeren bliver repareret, vises statussen **Alt kører igen normalt**. Klik på **AFSLUT**.
- Hvis systemreparationen mislykkes, vises en fejlmeddelelse. Du kan klikke på **INDSTILLINGER FOR NULSTILLING** for at nulstille computerens operativsystem. Se [Nulstil din computer](#).

Start af SupportAssist OS Recovery

Du kan starte SupportAssist OS Recovery på følgende måder:

Trin

1. Automatisk start af SupportAssist OS Recovery – hvis computeren selv efter gentagne forsøg ikke kan starte til operativsystemet, starter SupportAssist OS Recovery automatisk.
2. Manuel start af SupportAssist OS Recovery – du kan manuelt starte SupportAssist OS Recovery for enten at gendanne computeren til fabriksindstillingerne eller sikkerhedskopiere dine personlige filer. Se [Manuel start af SupportAssist OS Recovery](#).
3. BIOSConnect til SupportAssist OS Recovery – SupportAssist OS Recovery er installeret på en speciel partition af harddisken. Hvis denne partition er fraværende, ødelagt eller skal repareres, tilbyder BIOSConnect en alternativ metode til at starte SupportAssist OS Recovery. Se [BIOSConnect](#).

BEMÆRK: Denne funktion er kun tilgængelig på visse Dell-systemmodeller. For at få en liste over de systemer, hvor BIOSConnect er tilgængelig, skal du se [Dell SupportAssist OS Recovery-supportmatrixen](#) på dokumentationssiden for SupportAssist OS Recovery.

4. Start SupportAssist OS Recovery via Windows-genoprettelse – Windows-genoprettelse er et omdirigeringsværktøj, der hjælper med at omdirigere til SupportAssist OS Recovery-miljøet, når computeren ikke kan starte til operativsystemet selv efter gentagne forsøg. Se [Start SupportAssist OS Recovery vha. Windows Recovery](#).

Emner:

- [Manuel start af SupportAssist OS Recovery](#)
- [Start SupportAssist OS Recovery vha. Windows Recovery](#)

Manuel start af SupportAssist OS Recovery

Om denne opgave

Du kan når som helst manuelt starte SupportAssist OS Recovery for at sikkerhedskopiere dine filer eller nulstille computeren til fabriksindstillingerne.

Trin

1. Tænd eller genstart din computer.
2. Tryk på F12 for at få adgang til enkeltstartsmenuen.

BEMÆRK: Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.

De tilgængelige opstartsmuligheder vises.

3. Vælg **SupportAssist OS Recovery**, og tryk derefter på Enter.

Resultater

SupportAssist OS Recovery-startside vises.

Hvis brugergrænsefladen Support OS Recovery vises for første gang, skal du klikke **GODKEND** for at acceptere politikken om beskyttelse af personlige oplysninger. Der vises også en mulighed for en gennemgang. Klik **START WALKTHROUGH** for at få mere at vide om de forskellige muligheder, der er tilgængelige i værktøjet, eller klik **SKIP** for at springe processen til gennemgang over.

Start SupportAssist OS Recovery vha. Windows Recovery

Windows Recovery er et omdirigeringsværktøj, der hjælper med at omdirigere til SupportAssist OS Recovery-miljøet, når computeren ikke kan starte til operativsystemet, selv efter gentagne forsøg. Du kan få adgang til Windows Recovery-miljøet med brug af følgende metoder:

1. Fra operativsystemet: **Startmenu > Indstillinger > Opdatering og sikkerhed > Genoprettelse > Avanceret start > Genstart nu.**
2. På Windows-loginskærmbilledet: Hold Skift-tasten nede, og klik på **Genstart.**
3. På siden **Windows Recovery**: Klik på **Fejlfinding** på siden **Vælg en indstilling**, og klik derefter på **Gendannelse af fabriksbillede.**

Brug af SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery starter automatisk, når computeren efter gentagne forsøg ikke starter til operativsystemet. Du kan om nødvendigt starte SupportAssist OS Recovery manuelt. Få instruktioner om at starte SupportAssist OS Recovery manuelt, se [Manuel start af SupportAssist OS Recovery](#).

Emner:

- [Startside for SupportAssist OS Recovery](#)
- [Brugergrænseflade for SupportAssist OS Recovery](#)
- [Konfigurer internetindstillinger](#)
- [Scan hardware](#)
- [Reparer software](#)
- [Sikkerhedskopiér filer](#)
- [Klon en harddisk](#)
- [Nulstil din computer](#)
- [Gendannelse af data efter nulstilling af computeren til fabriksstand](#)

Startside for SupportAssist OS Recovery


Startsiden for **SupportAssist OS Recovery** viser følgende muligheder:

- **Scan hardware** – kør diagnosticeringstest for at finde hardwareproblemer.
- **Reparer software** – fejlfind problemer uden at skulle udføre en komplet nulstilling af systemet.
- **Sikkerhedskopiér filer/diskkloning** – gem en kopi af dine personlige filer på en ekstern storageenhed, eller klon din harddisk til en ny disk.
- **Nulstil** – nulstil operativsystemet til fabriksindstillingerne, eller opgrader til den nyeste version af operativsystemet.

Brugergrænseflade for SupportAssist OS Recovery

Hvis brugergrænsefladen SupportAssist OS Recovery vises for første gang, skal du klikke på **GODKENDE** at acceptere fortrolighedspolitikken. Der vises også en mulighed for en gennemgang. Klik **START GENNEMGANG** Du kan få mere at vide om de forskellige muligheder, der er tilgængelige i værktøjet, eller klikke på **SPRINGE** for at springe gennemgangsprocessen over.

Overskriften på **SupportAssist OS Recovery** Siden vises følgende:

- Batteristatus
- Netværksikon og -status
- Det sprog, som brugergrænsefladen vises på. SupportAssist OS Recovery-brugergrænsefladen er tilgængelig på 28 sprog. Du kan ændre sprog ved at vælge det på listen over sprog.
-  ikon, hvorigennem du kan få adgang til følgende muligheder:
 - **Om** – viser computerens model og servicekode, garantiens udløbsdato samt den version af SupportAssist OS Recovery, der er installeret på computeren
 - **Hjælp** – indeholder referenceoplysninger om SupportAssist OS Recovery

Hvis du klikker på **Hjælp** ikon, vises følgende oplysninger:

- **Automatisk gendannelse:** Nogle gange er flere gendannelsesmuligheder tilgængelige for brugere til at gendanne deres pc. I **Automatisk gendannelse** tilstand, vælger systemet automatisk den bedste genoprettelsesindstilling og fortsætter med oprettelsen af dine gendannelsesmedier.

Bruger automatisk genoprettelsestilstand **SupportAssist OS Recovery** som sit første valg for at hjælpe brugerne med hurtigt at gendanne deres system, før de vælger en anden gendannelsesmulighed. Se afsnittet nedenfor for at få flere oplysninger om SupportAssist OS Recovery for bedre at forstå fordelene ved dette program.

- **Avanceret gendannelse:** Advanced Recovery giver brugerne mulighed for at se alle tilgængelige gendannelsesmuligheder for deres pc i en sammenligningstabel. I denne tabel kan brugerne vælge enten at downloade det operativsystemmedie, der fulgte med deres system, eller at bruge SupportAssist OS Recovery til at geninstallere operativsystemet.

Se afsnittet nedenfor for at få flere oplysninger om muligheden for downloadet OS-medie.

- **Øversigt over SupportAssist OS Recovery:** Hos Dell ved vi, at du har vigtigere ting at tage dig til end at foretage fejlfinding af systemproblemer. Derfor introducerede vi **SupportAssist OS Recovery** for at hjælpe dig, når dit system ikke fungerer korrekt.

SupportAssist OS Recovery er et effektivt genoprettelsesmiljø, der er udviklet til at hjælpe dig med at diagnosticere, reparere eller gendanne dit system, når du oplever problemer. Miljøet giver et program i kiosk-stil, der er nemt at interagere med, og guider dig gennem den valgte genoprettelseskategori.

- **Analysér system:** Vi forstår, at du kom til Dell OS Recovery Tool for at gendanne dit operativsystem. Vi anbefaler, at du bruger SupportAssist OS Recovery til at guide dig gennem processen.

Først anbefaler vi, at du analyserer din computer ved hjælp af et af følgende værktøjer for at sikre, at en gendannelse af operativsystemet virkelig er nødvendig:

- **Hardwarediagnosticering:** Den **Scan hardware** giver dig mulighed for at køre diagnosticeringstests, der identificerer hardwareproblemer. Dette værktøj scanner batteriet, kablerne, harddisken, blæseren og hukommelsen for at afgøre, om der er problemer.
- **Softwareanalyse:** Den **Reparer system** med værktøjet giver dig mulighed for at diagnosticere og løse almindelige problemer, der forhindrer computeren i at starte. Dette værktøj kontrollerer og reparerer partitionstabellen, startfiler og den generelle sundhed for Windows-operativsystemet.

- **Gendan system** SupportAssist OS Recovery indeholder flere muligheder for automatisk gendannelse af computeren og gendannelse af dine data til den oprindelige placering. Følgende genoprettelsesindstillinger er tilgængelige, når du udfører en fuld gendannelse af operativsystemet:

- **Sikkerhedskopierede filer:** Brug ikonet **Sikkerhedskopier filer** mulighed for at sikkerhedskopiere dine personlige filer, før du gendanner computeren til fabriksstand.
- **Lokal gendannelse:** Brug ikonet **Gendannelse af lokal afbildning** mulighed for at gendanne operativsystemet og standardprogrammerne til den tilstand, de var i, da computeren blev leveret fra Dell-fabrikken. Denne indstilling gendanner data hurtigt, men kan indeholde ældre versioner af drivere, programmer og operativsystemfiler.
- **Cloud-gendannelse:** Brug ikonet **Gendannelse af cloud-afbildning** mulighed for at gendanne operativsystemet via internettet og hente de kritiske programmer, der er nødvendige for at fuldføre installationen. Denne indstilling omfatter også en assistent, der kan hjælpe dig med at opdatere systemdrivere og software og gendanne dine data efter installation af operativsystemet.

- **Downloadede OS-medier:** Dell OS Recovery Tool giver dig mulighed for at downloade den operativsystemversion, der oprindeligt fulgte med din pc. Værktøjet hjælper dig med at oprette et bootbart USB-drev til at gendanne din computer.

Dette USB-drev, der kan startes fra, indeholder kun de kritiske drivere, der kræves for at starte systemet, og understøtter ikke en fuldautomatisk installation. Når operativsystemafbildningen er anvendt, skal du manuelt geninstallere drivere og programmer for at gøre systemet fuldt funktionsdygtigt.

- **Windows Genoprettelse**—starter til Windows Recovery-miljøet
- **Luk ned**—Slukker computeren
- **Genstarte**—genstarter computeren for at starte op i operativsystemet

BEMÆRK: Du får muligvis vist en **OPDATER NU** i overskriften på **SupportAssist OS Recovery** hjemmeside. Denne indstilling vises, når den version af SupportAssist OS Recovery, der er installeret på computeren, ikke er den nyeste. Hvis du vil opdatere til den nyeste version af SupportAssist OS Recovery, skal du klikke på **OPDATER NU**.

Konfigurer internetindstillinger

Det er nødvendigt med en aktiv internetforbindelse for at sende feedback til Dell og for at gendanne din pc. **Siden NETVÆRK** viser et visuelt netværksskema og angiver pc'ens forbindelsestilstand til det lokale netværk og internettet. Når du har tilsluttet din pc til internettet via SupportAssist OS Recovery-grænsefladen, gemmer SupportAssist OS Recovery netværkskonfigurationsindstillingerne for fremtidige forbindelser.


BEMÆRK: Selvreparerende gendannelse af afbildning understøttes ikke på netværk, der kræver en proxy.

Konfigurer trådløst netværk

Forudsætninger

Det trådløse modem eller routeren skal tændes og placeres i nærheden af computeren, så den nemt kan registreres.

Trin

1. Klik på netværksikonet i overskriften på **SupportAssist OS Recovery** startside, og klik derefter på **ÆNDRE**. Meddelelsen **NETVÆRK** vises.
2. Vælg **Trådløs**.
 -  **BEMÆRK:** Hvis din enhed ikke kan registrere et trådløst netværkskort, vises en fejlmeddelelse. Du kan løse problemet ved at kontrollere, om det trådløse netværkskort er deaktiveret i computerens indstillinger.

Der vises en liste over alle tilgængelige trådløse netværk.
3. Vælg det trådløse netværk, du vil konfigurere og tilslutte.
 - Hvis du vælger et sikret netværk, skal du angive den tilsvarende netværkssikkerhedsnøgle og derefter klikke på **OPRETTE FORBINDELSE**.
 - Hvis du vælger et offentligt Wi-Fi-netværk, skal du læse servicevilkårene og derefter klikke på **ACCEPTER OG OPRET FORBINDELSE**.
 - Hvis du vil oprette forbindelse til et skjult Wi-Fi-netværk, skal du vælge **Tilføj Wifi**, indtast netværkets SSID og sikkerhedsnøgle, og klik derefter på **OPRETTE FORBINDELSE**.
 -  **BEMÆRK:** Hvis SupportAssist OS Recovery automatisk skal oprette forbindelse til det valgte trådløse netværk, skal du vælge ikonet **Opret forbindelse automatisk** Afkrydsningsfeltet.

Det valgte trådløse netværk konfigureres i SupportAssist OS Recovery, og **Forbundet** status.
4. Klik **GJORT**.

Konfigurer kabelbaseret netværk

Forudsætninger

Netværkskablet skal være tilsluttet din computer.

Trin

1. Klik på netværksikonet i overskriften på **SupportAssist OS Recovery** startside, og klik derefter på **ÆNDRE**. Meddelelsen **NETVÆRK** vises.
2. Vælg **Kabelbaseret**. SupportAssist OS Recovery viser automatisk **IP-adresse**, **Undernetmaske**, **Router** Og **DNS Server** detaljer om det kablede netværk.
3. Hvis du vil konfigurere netværket manuelt, skal du vælge **Manuel** For **DHCP**, skal du indtaste **IP-adresse**, **Undernetmaske**, **Router** Og **DNS Server** detaljer, og klik derefter på **ANVEND**. Det kabelforbundne netværk er konfigureret i SupportAssist OS Recovery, og **Forbundet** status.
4. Klik **GJORT**.

Konfigurer proxynetværk

Forudsætninger

- Netværkskablet skal være sluttet til computeren, hvis du vil oprette forbindelse til et kabelbaseret proxynetværk.
- Det trådløse modem eller routeren skal tændes og placeres i nærheden af computeren, så den nemt kan registreres, hvis du vil oprette forbindelse til et trådløst proxynetværk.

Om denne opgave

Du kan kun konfigurere en proxy, hvis det er nødvendigt. Kontakt administratoren for at få specifikke proxyoplysninger.

Trin

1. Klik på netværksikonet i overskriften på **SupportAssist OS Recovery** startside, og klik derefter på **ÆNDRE**. Meddelelsen **NETVÆRK** vises.
2. Vælg **Proxy**.
3. Indtast oplysninger som proxyserver, portnummer, brugernavn og adgangskode i **Proxy-indstillinger**, og klik derefter på **OPRETTE FORBINDELSE**. Proxyetværket konfigureres i SupportAssist OS Recovery, og **Forbundet** status.
4. Klik **GJORT**.

Scan hardware

Forudsætninger

Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.

Om denne opgave

Indstillingen **Scan hardware** på startside for **SupportAssist OS Recovery** giver dig mulighed for at køre diagnosticeringstest for at finde hardwareproblemer. Indstillingen scanner batteriet, kablet, harddisken, tastaturet, USB-drevene, blæseren og hukommelsen for at finde eventuelle problemer.

Trin

1. På startside for **SupportAssist OS Recovery** skal du klikke på **Scan** på flisen **Scan hardware**.
2. Klik på **START SCANNING**. Hardwarescanningen starter, og status vises.
 - Hvis der ikke findes nogen hardwareproblemer, vises statussen **Alt ser godt ud**.
 - Hvis der findes et hardwareproblem, vises en side med oplysninger om det fundne problem. Klik på linket for at få adgang til Dells supportwebsted, og følg instruktionerne for at indsende en supportanmodning. Du kan også scanne QR-koden for at anmode om support på din mobilenhed.
3. Klik på **FÆRDIG**.

Reparer software

Forudsætninger

Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.

Om denne opgave

Indstillingen **Reparer software** på startside for **SupportAssist OS Recovery** giver dig mulighed for at diagnosticere og foretage fejlfinding af almindelige problemer, der kan opstå, før computeren starter op til operativsystemet. Indstillingen kontrollerer og retter partitionstabellen, startfiler og Windows-operativsystemets sundhed.

Trin

1. På startside for **SupportAssist OS Recovery** skal du klikke på **Reparer** på flisen **Reparer software**.



BEMÆRK: Hvis softwarekryptering er aktiveret på computeren, bliver du bedt om at låse computeren op, før du starter reparationsprocessen.

Udfør følgende trin for at låse computeren op:

- a. Klik på **NÆSTE** på den side, hvor instruktionerne til at låse computeren op vises. Loginsiden for Microsoft-kontoen vises.
- b. Indtast e-mail eller telefonnummer for Microsoft-kontoen, og klik derefter på **Næste**.
- c. Indtast adgangskoden til Microsoft-kontoen, og klik derefter på **Log på**.
- d. Vælg brugertelefonnummeret, indtast de sidste fire cifre i telefonnummeret, og klik derefter på **Send kode**. Der sendes en meddelelse med en bekræftelseskode til telefonnummeret.
- e. Indtast bekræftelseskode i feltet **Kode**, og klik derefter på **Bekræft**. BitLocker-gendannelsesnøgler, der er knyttet til din konto, vises.

- f. Højreklik og kopiér – eller notér – gendannelsesnøglen, der gælder for din enhed, og klik på **INDTAST NØGLE**.
- g. Højreklik og indsæt eller indtast gendannelsesnøglen i feltet **Indtast BitLocker-gendannelsesnøgle**, og klik derefter på **LÅS OP**.
Computeren er låst op.

2. Klik på **START REPARATION**.

Reparationsprocessen starter, og status for reparationen vises.

- Hvis problemet løses, vises statussen **Alt er normalt igen**. Klik på **FÆRDIG**.
- Hvis problemet ikke kan løses, eller reparationen ikke lykkedes, vises en fejlmeddelelse. Klik på **NULSTILLINGSINDSTILLINGER** for at nulstille din computers operativsystem. Se [Nulstil din computer](#).

Sikkerhedskopiér filer

Forudsætninger

- Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.
- Du skal have en ekstern storageenhed som f.eks. et SD-kort, et USB-drev eller en USB-harddisk for at sikkerhedskopiere dine filer.

Om denne opgave

Du kan sikkerhedskopiere dine personlige filer, før du nulstiller computerens operativsystem. Hvis din computer ikke kan starte operativsystemet, starter SupportAssist OS Recovery-miljøet automatisk. Hvis du vil starte SupportAssist OS Recovery manuelt, kan du se [Manuel start af SupportAssist OS Recovery](#).

Trin

1. På startside for **SupportAssist OS Recovery** skal du klikke på **Start** på flisen **Sikkerhedskopiér filer/diskkloning**.

 **BEMÆRK:** Hvis softwarekryptering er aktiveret på computeren, bliver du bedt om at låse computeren op, før du begynder at sikkerhedskopiere filerne på din computer.

Udfør følgende trin for at låse computeren op:


- a. Klik på **NÆSTE** på den side, hvor instruktionerne til at låse computeren op vises. Loginsiden for Microsoft-kontoen vises.
- b. Indtast e-mail eller telefonnummer for Microsoft-kontoen, og klik derefter på **Næste**.
- c. Indtast adgangskoden til Microsoft-kontoen, og klik derefter på **Log på**.
- d. Vælg brugertelefonnummeret, indtast de sidste fire cifre i telefonnummeret, og klik derefter på **Send kode**. Der sendes en meddelelse med en bekræftelseskode til telefonnummeret.
- e. Indtast bekræftelseskode i feltet **Kode**, og klik derefter på **Bekræft**. BitLocker-gendannelsesnøgler, der er knyttet til din konto, vises.
- f. Højreklik og kopiér – eller notér – gendannelsesnøglen, der gælder for din enhed, og klik på **INDTAST NØGLE**.
- g. Højreklik og indsæt eller indtast gendannelsesnøglen i feltet **Indtast BitLocker-gendannelsesnøgle**, og klik derefter på **LÅS OP**.

Computeren er låst op.

2. Vælg **Sikkerhedskopiér filer**, og klik på **Næste**.

3. Klik på **START SIKKERHEDSKOPIERING**.

Filerne og mapperne på din computer analyseres, og filantallet og filstørrelsen for Windows-standardbibliotekerne vises.

 **BEMÆRK:** Det filantal og den filstørrelse, der vises, kan være større end det, der vises på brugerkontoen. Dette skyldes, at Windows-bibliotekerne indeholder filer for alle brugerkonti på din computer.

4. Udfør et af følgende:

- Vælg de mapper, du vil sikkerhedskopiere, og klik derefter på **NÆSTE**.
- Hvis du vil medtage specifikke filer og mapper i sikkerhedskopieringen, eller udelukke nogle, skal du klikke på linket **Avancerede indstillinger**. Siden **Avancerede indstillinger** vises.
 - a. Hvis du vil medtage filer eller mapper i sikkerhedskopieringen, skal du markere afkrydsningsfeltet ud for filerne eller mapperne. Hvis du vil udelukke filer eller mapper fra sikkerhedskopieringen, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet ud for filerne eller mapperne.
 - b. Klik på **NÆSTE**.

Den ledige plads, der kræves til sikkerhedskopiering af de valgte filer, vises. Du bliver bedt om at tilslutte eller indsætte en storageenhed i din computer.

5. Tilslut en ekstern storageenhed som f.eks. et SD-kort, et USB-drev eller en USB-harddisk.

Den ledige plads, der er tilgængelig på storageenheden, og den plads, der kræves til sikkerhedskopiering af de valgte filer, vises.

BEMÆRK: Hvis den plads, der er ledig på storageenheden, er mindre end den krævede ledige plads, vises en fejlmeddelelse. Tilslut en storageenhed med mere plads.

BEMÆRK: Hvis du tilslutter en skrivebeskyttet storageenhed, vises en fejlmeddelelse. Tilslut en storageenhed med læse/skriveadgang.

6. Klik på **NÆSTE**.

Hvis du tilslutter flere storageenheder, skal du vælge den enhed, hvor du vil sikkerhedskopiere filerne, og derefter klikke på **NÆSTE**.

Resultater

Sikkerhedskopieringsprocessen starter og kan tage adskillige minutter. Når sikkerhedskopieringen er fuldført, vises en meddelelse sammen med en liste over filer, der er blevet sikkerhedskopieret. På den eksterne storageenhed oprettes en mappe kaldet **SupportAssist_Backups**. I denne mappe finder du en anden mappe, som har datoen og tidspunktet for sikkerhedskopien i mappenavnet, f.eks. **År-Måned-Dag_Time.Minut.Sekund**. Denne mappe indeholder alle dine sikkerhedskopierede filer.

Når du har sikkerhedskopieret dine filer, kan du nulstille computerens operativsystem. Oplysninger om, hvordan du nulstiller computeren, finder du under [Nulstil din computer](#).

Du kan finde trin til gendannelse af dine data efter nulstilling af din computer i filen **readme.html**, som findes i mappen **SupportAssist_Backups**, eller du kan finde flere oplysninger under [Gendannelse af data efter nulstilling af computeren til fabriktilstand](#).

BEMÆRK: Hvis visse filer ikke kunne kopieres under sikkerhedskopieringen, vises en fejlmeddelelse med en liste over filer, der ikke blev kopieret.

Klon en harddisk

Forudsætninger

- Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.
- Du skal have en forudinstalleret harddisk eller en USB-enhed tilsluttet computeren.

Om denne opgave


SupportAssist giver dig mulighed for at udskifte computerens primære harddisk med en kopi af dens aktuelle tilstand ved at oprette en kildedisk. Kopieringen omfatter filer, operativsystem, programindstillinger og Windows-indstillinger.

BEMÆRK: Kloningsprocessen sletter alle systemdata og personlige filer fra måldrevet.


BEMÆRK: SupportAssist stopper midlertidigt BitLocker-krypteringen på computeren, indtil diskkloningen er fuldført.

Trin

1. På startsiden for **SupportAssist OS Recovery** skal du klikke på **Start** på flisen **Sikkerhedskopier filer/diskkloning**.
2. Vælg **Diskkloning**, og klik på **Næste**. Siden **Hvad kloner du til?** vises.
3. Vælg en af følgende indstillinger:
 - **Harddisk, der allerede er installeret** – SupportAssist vælger automatisk den harddisk, der kører operativsystemet, som kloningskilde og viser en liste over tilgængelige harddiske i din computer, som kan bruges som destinationsharddisk.
 - **Harddisk i et USB-kabinet** – SupportAssist registrerer automatisk den harddisk, der kører operativsystemet, som kloningskilde og viser en liste over USB-enheder, der er tilsluttet din computer, og som kan bruges som destinationsharddisk.
Et USB-kabinet er en enhed, hvor en harddisk sluttes til din computer via en ekstern enhed, f.eks. USB-drevkabinetter, USB-harddiskadapterkabel, harddiskdockingstationer osv. Du kan slutte disse enheder til din computer ved hjælp af USB-portene.
 - **USB-storageenhed** – SupportAssist registrerer automatisk den harddisk, der kører operativsystemet, som kloningskilde og viser en liste over USB-enheder, der er tilsluttet din computer, og som kan bruges som destinationsharddisk.
En USB-storageenhed er en ekstern disk, der kan tilkøbes, med en harddisk integreret i et kabinet. Disse enheder er almindeligt kendt som ekstern USB-harddisk og kan tilsluttes din computer ved hjælp af USB-portene.
4. Vælg destinationsharddisken eller en tilsluttet USB-enhed, og klik på **Næste**.
5. Bekræft kloningskilden og destinationsenheden, og klik derefter på **Næste**. Diskkloningen går i gang. Når kloningen er fuldført, skal du slukke for computeren for at installere den nyligt klonede disk i den primære harddiskslot.

 **BEMÆRK:** Hvis computeren lukker ned, mens diskkloneringen er i gang, skal du genstarte processen.

- Klik på **Fortsæt** for at slukke computeren og udføre installationen.
- Installer den nye harddisk i computerens primære harddiskslot, og start computeren.

 **BEMÆRK:** Du skal starte til computeren efter installationen. Hvis du ikke starter til computeren, starter computeren til den aktuelle disk, og den klonede disk bliver ikke synkroniseret.

Computeren startes, og siden **Fortsæt kloningsproces** vises.

- Klik på **Fortsæt** for at fuldføre kloningsprocessen og genstarte computeren.
Hvis du bruger en USB-enhed som destinationsenhed, skal du frakoble USB-enheden, før kloningsprocessen påbegyndes.

Resultater


Disken er blevet klonet, og computeren genstarter for at starte operativsystemet.

Nulstil din computer


Når indstillingen **Systemreparation** eller **Reparér software** i SupportAssist OS Recovery-miljøet ikke kan reparere din computer, kan du nulstille computerens operativsystem. Du kan enten gendanne operativsystemets fabriksindstillinger eller installere den nyeste version af operativsystemet.

På startside for **SupportAssist OS Recovery** skal du klikke på **Start nulstilling** på flisen **Nulstil**. Afhængigt af din computers tilstand kan du muligvis se følgende valgmuligheder:

- Gendan fabriksindstillinger** – downloader og installerer operativsystemet og softwaren til den tilstand, de var i, da din computer blev sendt fra Dells fabrik.
- Nulstil og opdater** – download og installer det nyeste operativsystem på din computer sammen med vigtige drivere og programmer.

 **FORSIGTIG:** Nulstillingsprocessen sletter permanent alle data på harddisken og afinstallerer de programmer eller drivere, du har installeret på din computer. Det anbefales, at du sikkerhedskopierer dine data, inden du foretager en systemnulstilling. Nulstil kun computeren ved hjælp af Dell SupportAssist OS Recovery, hvis du ikke kan løse problemer med operativsystemet ved hjælp af en Windows-systemgendannelse.

 **BEMÆRK:** Hvis computeren ikke kan repareres, eller SupportAssist OS Recovery ikke kan registrere det fabriksinstallerede operativsystem på computeren, vises kun indstillingen **Nulstil og opdater**.

 **BEMÆRK:** Funktionen til at nulstille din computer ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater** understøttes kun på visse Dell-systemmodeller. Du kan se en liste med de systemmodeller, hvor denne funktion understøttes, i *Supportmatrix for Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

 **BEMÆRK:** Nulstilling af computeren ved hjælp af **Nulstil til fabriksindstillinger** kan kræve, at du indtaster produkt- eller licensnøgler til software, som f.eks. Microsoft Office 365 og anden licenseret software.

Se, hvordan du nulstiller computeren til fabrikstilstanden, under [Nulstilling af computeren til fabrikstilstand](#).

Hvis du vil nulstille computeren ved at oprette en USB-nøgle med Dell OS Recovery-værktøjet, skal du se [Nulstilling og opdatering af din computer ved hjælp af Dell OS Recovery-værktøjet](#).

Nulstilling af computeren til fabrikstilstand

Forudsætninger

Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.

Om denne opgave

Du kan bruge indstillingen **Nulstilling til fabriksindstillinger** til at nulstille operativsystemet og standardprogrammer til den tilstand, de var i, da computeren blev sendt fra Dell-fabrikken.

Trin

- På startside for **SupportAssist OS Recovery** skal du klikke på **START NULSTILLING** på flisen **NULSTIL**.

Indstillinger for nulstilling af systemet vises.

2. Vælg **Nulstil til fabriksindstillinger**, og klik derefter på **NÆSTE**.
Indstillingen til at sikkerhedskopiere dine filer vises.
 - Hvis du vil sikkerhedskopiere dine filer, skal du vælge **Ja, sikkerhedskopier mine filer**, klikke på **NÆSTE** og følge vejledningen i afsnittet [Sikkerhedskopier filer](#) for at sikkerhedskopiere de ønskede filer.
 - Hvis du allerede har oprettet en sikkerhedskopi af dine filer, eller du ikke ønsker at sikkerhedskopiere filerne, skal du vælge **Nej, sikkerhedskopier ikke mine filer** og klikke på **NÆSTE**.
3. Læs den viste advarselsmeddelelse, og klik på **JA, FORTSÆT**.
4. På siden **Bekræft nulstillingen** skal du udføre følgende trin:
 - a. På listen **Vælg årsag** kan du også vælge årsagen til nulstilling af computeren.
 - b. Marker afkrydsningsfeltet **Jeg forstår, at en nulstilling vil slette alle mine systemdata og personlige filer**, og klik derefter på **NÆSTE**.

Fabriksnulstillingsprocessen starter og kan tage flere minutter at fuldføre.
5. Når processen er fuldført, skal du klikke på **GENSTART** for at genstarte computeren.

Næste trin

Geninstaller alle programmer (herunder tredjepartsprogrammer), der ikke oprindeligt var installeret på computeren. Du kan gendanne dine filer efter nulstilling af computeren til fabriksstilstand. Se [Gendannelse af data efter nulstilling af computeren til fabriksstilstand](#).


Gendannelse af data efter nulstilling af computeren til fabriksstilstand

Forudsætninger

- Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.
- Du skal have den eksterne lagerenhed ved hånden, hvor du sikkerhedskopierede dine data.
- Du skal kunne logge på operativsystemet.

Om denne opgave

Når du nulstiller operativsystemet på computeren, skal du udføre følgende trin for gendanne data:

 **BEMÆRK:** Følgende vejledning gælder, hvis du vil gendanne data efter nulstilling af computeren til fabriksstilstand. Hvis du vælger at nulstille computeren ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**, kan du gendanne filerne ved hjælp af SupportAssist Recovery Assistant. Se [Gendan data vha. SupportAssist Recovery Assistant](#).

Trin

1. Tilslut den eksterne lagerenhed, hvorpå du har gemt en sikkerhedskopi af dine filer.
2. I mappen **SupportAssist_Backup** på den eksterne lagringsenhed skal du dobbeltklikke på **filen_Restore.exe**.
Gendannelsesprogrammet vises.
3. Klik **Gennemse** ud for **Vælg arkiv**.
4. Gå til mappen på den eksterne lagringsenhed, og vælg derefter filen **archive.zip**.
Indholdet af **archive.zip** vises.
5. Afhængigt af dit krav skal du udføre et af følgende:
 - Hvis du vil gendanne alle filer, skal du klikke på **Vælg alle**.
 - Hvis du vil gendanne specifikke filer, skal du rulle ned gennem listen over filer og vælge de filer, du vil gendanne.
6. Klik **Gennemse** ud for **Vælg en destination**.
7. Gå til den mappe på det lokale drev, hvorpå du vil gemme filerne, og klik derefter på **Udpak**.
Datagendannelsesprocessen starter og kan vare flere minutter.
8. Klik på **Luk**.

Nulstilling og opdatering af din computer ved hjælp af Dell OS Recovery-værktøjet

Du kan nulstille din computer og opdatere operativsystemet på din computer til den senest tilgængelige version ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**. Denne indstilling opdaterer operativsystemet til en version, som er nyere end det operativsystem, der blev installeret fra Dell-fabrikkens side. Det anbefales, at du kun bruger denne indstilling, hvis din computer ikke kan repareres, eller SupportAssist OS Recovery ikke kan finde fabriksbilledet på din computer.

BEMÆRK: Funktionen til at nulstille din computer ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater** understøttes kun på visse Dell-systemmodeller. Du kan se en liste med de systemmodeller, hvor denne funktion understøttes, i *Supportmatrix for Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

Inden du nulstiller din computer ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**, skal du:

1. Downloade og installere Dell OS Recovery-værktøjet. Se [Download og installer Dell OS Recovery-værktøjet](#).
2. Oprette en SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle. Se [Opret SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle](#).

Emner:

- [Download og installer Dell OS Recovery-værktøjet](#)
- [Opret SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle](#)
- [Nulstilling af computeren og opdatering af operativsystemet](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Download og installer Dell OS Recovery-værktøjet

Forudsætninger

Computeren skal have en aktiv internetforbindelse.

Om denne opgave

Du kan downloade og installere Dell OS Recovery Tool fra Dells supportwebsted.

BEMÆRK: Download og installation af Dell OS Recovery-værktøjet er nødvendigt for at nulstille computeren ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**. Det anbefales, at du kun nulstiller computeren ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**, hvis computeren ikke kan repareres, og SupportAssist OS Recovery-værktøjet ikke kan registrere computerens fabriksinstallerede operativsystem.

Trin

1. Gå til <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Klik på **Download OS Recovery Tool**.
Installationspakken til Dell OS Recovery-værktøjet hentes.
3. Dobbeltklik på installationspakken til Dell OS Recovery-værktøjet, og følg vejledningen for at installere værktøjet.

Næste trin

Når installationen er fuldført, kan du oprette en USB-nøgle til SupportAssist OS Recovery. Se [Opret SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle](#).

Opret SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle


Forudsætninger

- Dell OS Recovery-værktøjet skal være installeret på din computer. Se [Download og installer Dell OS Recovery-værktøjet](#).
- Computeren skal have en aktiv internetforbindelse.
- Du skal have en USB-lagringsenhed med min. 16 GB ledig plads.

 **FORSIGTIG:** Data på USB-lagringsenheden formateres og slettes, når SupportAssist OS Recovery-nøglen oprettes.

Trin

1. Slut USB-lagringsenheden til den computer, hvor Dell OS Recovery-værktøjet er installeret.
2. Start **Dell OS Recovery-værktøjet**, og klik derefter på **Kom i gang**.
3. Klik på **Næste**.
Siden **Start genoprettelse** vises.
4. Vælg én af følgende indstillinger afhængig af den computer, hvorpå du vil nulstille og opdatere operativsystemet:
 - **Denne computer** – vælg denne indstilling, hvis du vil nulstille og opdatere operativsystemet på den computer, hvor du har installeret Dell OS Recovery-værktøjet.
 - **Anden computer** – vælg denne indstilling, hvis du vil nulstille og opdatere operativsystemet på en anden computer.
5. Hvis du har valgt **Anden computer**, skal du indtaste servicekoden fra den anden computer.
6. Klik på **Næste**.
Siden **Operativsystem** vises med ekstraudstyr til download:
 - Et eller flere Windows-operativsystembilleder, som er til rådighed for computeren, hvis der indtastes en servicekode
 - Værktøjet SupportAssist OS Recovery

 **BEMÆRK:** Hvis SupportAssist OS Recovery ikke er tilgængelig for din servicekode, vises kun linkene til download af Windows-operativsystembilledet.
7. Klik på **Download** for at downloade SupportAssist OS Recovery-værktøjet.
SupportAssist OS Recovery-værktøjet er downloadet.
8. Klik på **Download** for den version af det Windows-operativsystembillede, som du vil downloade.
Windows-operativsystemets billede er hentet.
9. Klik på **Næste**.
Siden **USB-drev** vises.
10. I listen **USB-drev** skal du vælge det ønskede USB-drev. Klik derefter på **Brænd OS**.
SupportAssist OS Recovery-USB-nøglen oprettes.


Næste trin

Når du har oprettet en USB-nøgle med SupportAssist OS Recovery, kan du nulstille og opdatere computerens operativsystem. Se [Nulstilling af computeren og opdatering af operativsystemet](#).

Nulstilling af computeren og opdatering af operativsystemet

Forudsætninger

- Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.
- Computeren skal have en aktiv internetforbindelse.
- Du skal have oprettet et SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle. Se [Opret SupportAssist OS Recovery-USB-nøgle](#).

 **BEMÆRK:** Funktionen til nulstilling af computeren ved hjælp af **Nulstil og opdater** understøttes kun på bestemte Dell-systemmodeller. For at få en liste over de systemer, hvor denne funktion er tilgængelig, skal du se [Dell SupportAssist OS Recovery-supportmatrixen](#) på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

Trin

1. Slut SupportAssist OS Recovery-USB-nøglen til den computer, hvorpå du vil nulstille og opdatere operativsystemet.

2. Tænd eller genstart din computer.
3. Tryk på F12 for at få adgang til enkeltstartsmenuen.

BEMÆRK: Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.

De tilgængelige opstartsmuligheder vises.

4. Brug piletasterne til at navigere til menuen **Opstart**.
5. Vælg det USB-drev, hvor du oprettede SupportAssist OS Recovery-USB-nøglen. Computeren genstarter fra USB-drevet, og startsiden **SupportAssist OS Recovery** vises.
6. På startsiden **SupportAssist OS Recovery** skal du klikke på **START NULSTILLING** på flisen **NULSTIL**. Indstillinger for nulstilling af systemet vises.

BEMÆRK:

- Hvis SupportAssist OS Recovery registrerer det fabriksinstallerede operativsystem, aktiveres begge indstillinger **Nulstil til fabriksindstilling** og **Nulstil og opdater**.
- Hvis SupportAssist OS Recovery ikke kan registrere det fabriksinstallerede operativsystem, aktiveres kun indstillingen **Nulstil og opdater**.

7. Vælg **Nulstil og opdater**, og klik derefter på **NÆSTE**. Indstillingen til overførsel af indstillinger og data vises.
 - Hvis du vil overføre dine indstillinger og data til det nye operativsystem på din computer, skal du vælge **Ja, giv adgang og overfør mine indstillinger og data**, vælg **Jeg accepterer licensvilkår for Microsoft-software og Dells slutbrugerlicensaftale** og derefter klikke **NÆSTE**.
 - Hvis du ikke vil overføre indstillingerne og dataene, skal du vælge **Nej, overfør ikke mine data** og klikke **NÆSTE**. Hvis du vælger denne indstilling, skal du springe trin 8 over.
8. Hvis du vælger muligheden for at overføre indstillinger og data, vises der en mulighed for at vælge brugerkonto:
 - a. På listen over brugerkonti skal du vælge de konti, som indstillingerne og dataene skal overføres fra.
 - b. Hvis du vil angive den samme adgangskode for alle konti, skal du vælge indstillingen **Angiv enkelte adgangskoder for alle konti** og indtaste en adgangskode.
 - c. Hvis du vil angive forskellige adgangskoder for alle konti, skal du rydde indstillingen **Angiv enkelte adgangskoder for alle konti** og indtaste adgangskoder for hver konto.

BEMÆRK: Der kræves ingen adgangskode til Microsoft-brugerkonti. Efter nulstillingsprocessen kan du logge på med adgangskoden til din Microsoft-konto. Indstillingen Adgangskodeindstilling er kun tilgængelig for de lokale brugerkonti. Hvis trinnet til indstilling af adgangskoden springes over, har du mulighed for at oprette en ny adgangskode, når nulstillingsprocessen er fuldført.

- d. Som standard overføres alle indstillinger og data for de valgte konti, der findes på computerens primære drev. Hvis du vil springe filer eller indstillinger over, som du ikke vil overføre, skal du klikke på linket **Avancerede overførselsindstillinger** for at tilpasse.
- BEMÆRK:** Data uden for computerens primære drev kan ikke overføres under denne proces. Hvis du har flere drev på computeren og ønsker at tage en sikkerhedskopi af de data, der findes på disse drev, skal du gøre det separat ved hjælp af en ekstern storage-enhed. Følg instruktionerne i afsnittet [Sikkerhedskopier filer](#) for at sikkerhedskopiere de nødvendige filer.
- e. Udvid det primære drevnavn i afsnittet **Indstillinger for overførsel**, og gennemse listen over filer og indstillinger, der er valgt til overførsel. Som standard er alt i det primære drev valgt. Fjern markeringen i afkrydsningsfeltet for de filer eller indstillinger, du ikke vil sikkerhedskopiere, og klik derefter på **GEM**.
 - f. Klik på **NÆSTE**. Sikkerhedskopieringen af indstillinger og data starter og kan tage flere minutter at gennemføre afhængigt af dataenes størrelse. I nogle tilfælde, når harddiskpladsen er meget lav, skal du indsætte et eksternt drev, når du bliver bedt om at fuldføre sikkerhedskopieringen. Når sikkerhedskopieringen er fuldført, vises der en meddelelse. Klik på linket **Vis liste over sikkerhedskopifiler** for at gennemse listen over filer, der blev sikkerhedskopieret under denne proces.
 - g. Klik **FORTSÆT**, og spring trin 9 over.
9. Hvis du har valgt indstillingen til ikke at overføre data og indstillinger, skal du læse den viste advarselsmeddelelse og klikke **JA, FORTSÆT**.
 10. På siden **Bekræft nulstillingen** skal du udføre følgende trin:
 - a. På listen **Vælg årsag** kan du også vælge årsagen til nulstilling af computeren.
 - b. Vælg **Jeg forstår, at nulstillingen vil slette alle mine systemdata og personlige filer**, eller **Jeg forstår, at nulstillingen vil slette alle ikke-valgte konti og systemdata og personlige filer fra min harddisk**, og klik derefter **NÆSTE**.

Nulstillings- og opdateringsprocessen starter og kan tage flere minutter at fuldføre. Når processen er fuldført, vises vejledningen **Gendannelsesproces**, og du bliver bedt om at tage USB-drevet ud og genstarte computeren.

11. Tag USB-drevet ud af computeren, og klik derefter på **GENSTART**.
Computeren genstarter.

Næste trin

Når du genstarter computeren efter nulstilling og opdatering, genstarter computeren for at fuldføre softwareinstallationen.

SupportAssist OS Recovery installerer nødvendige programmer og drivere. Desuden installeres SupportAssist Recovery Assistant, der hjælper dig med at gendanne data efter nulstillingen af operativsystemet.

Når SupportAssist OS Recovery har installeret de nødvendige programmer, genstarter computeren, og skærbilledet Cortana vises. Derefter kan du afslutte den normale opsætningsprocedure.

Når du afslutter systemopsætningen, startes **SupportAssist Recovery Assistant**, som hjælper dig med at installere alle de nødvendige systemopdateringer og gendanne dine data. Få mere information, se [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant kan også hjælpe dig med at konfigurere yderligere Windows-indstillinger, f.eks. Microsoft cloud-storageopløsning, øjeblikkelig adgang med fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller en sikker PIN-kode osv.

SupportAssist Recovery Assistant

BEMÆRK: SupportAssist Recovery Assistant er kun tilgængelig på visse Dell-systemmodeller. For at få en liste over de systemmodeller, hvor SupportAssist Recovery Assistant er tilgængelig, skal du se *Dell SupportAssist OS Recovery-supportmatrixen* på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

SupportAssist Recovery Assistant startes automatisk, når du genstarter computeren, efter du har nulstillet computeren ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**. SupportAssist Recovery Assistant hjælper med at:

- Download og installer opdateringer af Windows-operativsystemet, der er tilgængelige til din computer.
- Installer tilgængelige opdateringer til den software, der fulgte med computeren.
- Se de programmer og funktioner, der er tilgængelige på din computer.
- Gendan systemfiler og indstillinger fra en sikkerhedskopi.

Når SupportAssist Recovery Assistant starter, skal du klikke på **Start** og følge vejledningen for at starte Windows Update og Dell Update. Hvis nogle firmware- og BIOS-opdateringer kræver, at computeren genstartes, får du vist valgmuligheden **Reboot Now**.

BEMÆRK: SupportAssist Recovery Assistant installerer kun de vigtigste drivere, så din computer kan fungere effektivt. Hvis du vil installere yderligere drivere, f.eks. en avanceret grafikortdriver, skal du installere dem separat.

BEMÆRK: SupportAssist Recovery understøtter samtidig download af flere filer, men viser ikke oplysninger om fremdriften af download.

Se i [Gendan data vha. SupportAssist Recovery Assistant](#), hvordan du gendanner data ved hjælp af SupportAssist Recovery Assistant.

Gendan data vha. SupportAssist Recovery Assistant

Forudsætninger

- Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.
- Du bør have en sikkerhedskopi af dine data på en ekstern storage-enhed, hvis dine filer ikke er sikkerhedskopieret på computerens lokale harddisk.
- Du skal genstarte computeren, efter du har nulstillet den ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**, og SupportAssist Recovery Assistant skal være færdig med at opdatere Dell-drivere og andre softwareopdateringer.

BEMÆRK: Gendannelse af data vha. SupportAssist Recovery Assistant understøttes kun på visse Dell-systemmodeller. For at få en liste over de systemer, hvor denne funktion er tilgængelig, skal du se *Dell SupportAssist OS Recovery-supportmatrixen* på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

Om denne opgave

Efter du har nulstillet computeren ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**, kan du gendanne dine data fra den eksterne storage-enhed ved hjælp af SupportAssist Recovery Assistant.

Trin

1. Klik **Gendan** eller **Hent flere filer** i SupportAssist Recovery Assistant.
Siden **Gendan data** vises.
2. Hvis du sikkerhedskopierede dine data på en ekstern storage-enhed, skal du slutte den eksterne storage-enhed til din computer og følge de sidste trin i dette kapitel. Hvis dine data blev sikkerhedskopieret på computerens lokale harddisk, skal du springe trin 3, 4 og 5 over.
3. Klik **Gennemse** ud for **Vælg arkiv**.
4. Gå til mappen på den eksterne enhed, hvor filerne og mapperne er sikkerhedskopieret, vælg den pågældende mappe, og klik på **OK**.
Indholdet af den valgte mappe vises.
5. Afhængigt af dit krav skal du udføre et af følgende:
 - Hvis du vil gendanne alle filer, skal du klikke på **Vælg alle**.
 - Hvis du vil gendanne specifikke filer, skal du rulle ned gennem listen over filer og vælge de filer, du vil gendanne.
6. Klik **Gennemse** ud for **Vælg en destination**.
7. Gå til den mappe på det lokale drev, hvorpå du vil gemme filerne, vælg den pågældende mappe, og klik derefter på **OK**.
8. Klik på **Udtræk**.
Datagendannelsesprocessen starter og kan vare flere minutter.
9. Klik **Udført** for at vende tilbage til startsiden **SupportAssist Recovery Assistant**, når gendannelsesprocessen er fuldført.

Konfiguration af SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery starter automatisk, når computeren efter gentagne forsøg ikke starter til operativsystemet. Afhængig af din foretrukne indstilling kan du konfigurere følgende til SupportAssist OS Recovery:

- Aktiver eller deaktiver automatisk start af SupportAssist OS Recovery.
- Angiv fejltærsklen for automatisk start af SupportAssist OS Recovery.


Emner:

- [Aktivér eller deaktiver automatisk start af SupportAssist OS Recovery](#)
- [Indstil fejltærskel for automatisk start af SupportAssist OS Recovery](#)
- [Send feedback til Dell](#)

Aktivér eller deaktiver automatisk start af SupportAssist OS Recovery


Om denne opgave

Som standard er automatisk start af SupportAssist OS Recovery aktiveret. Du kan deaktivere automatisk start af SupportAssist OS Recovery, hvis det er nødvendigt.

 **BEMÆRK:** Det anbefales, at du ikke deaktiverer den automatiske start af SupportAssist OS Recovery, så du får den bedste hjælp ved et eventuelt operativsystemsvigt.

Trin

1. Tænd eller genstart din computer.
2. Tryk på F2 for at åbne **Systemopsætning**.

 **BEMÆRK:** Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.

3. I venstre rude skal du udvide **SupportAssist System Resolution** og derefter vælge **SupportAssist OS Recovery**.
4. I højre rude kan du markere eller fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet **SupportAssist OS Recovery** for at aktivere eller deaktivere automatisk start af SupportAssist OS Recovery.
5. Tryk på **F10** for at gemme ændringerne og afslutte.

 **BEMÆRK:** BIOS-indstillingerne kan variere en smule afhængigt af systemmodellen.

Du kan også starte SupportAssist OS Recovery manuelt. Se [Manuel start af SupportAssist OS Recovery](#).


Indstil fejltærskel for automatisk start af SupportAssist OS Recovery

Om denne opgave

Som standard starter computeren SupportAssist OS Recovery automatisk, hvis den ikke kan starte til operativsystemet på to på hinanden efterfølgende forsøg. Du kan konfigurere fejltærsklen for automatisk start af SupportAssist OS Recovery efter behov.

Trin

1. Tænd eller genstart din computer.
2. Tryk på F2 for at åbne **Systemopsætning**.

 **BEMÆRK:** Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.

3. I venstre rude skal du udvide **SupportAssist System Resolution** og derefter vælge **Auto OS Recovery-tærskel**.
4. Vælg et af følgende i højre rude:
 - **FRA** – deaktiverer automatisk start af SupportAssist System Resolution og SupportAssist OS Recovery
 - **1** – starter automatisk SupportAssist OS Recovery efter en enkel fejl
 - **2** – starter automatisk SupportAssist OS Recovery efter to fejl
 - **3** – starter automatisk SupportAssist OS Recovery efter tre eller flere fejl
5. Tryk på **F10** for at gemme ændringerne og afslutte.

Resultater


Fejltærskel for automatisk start af SupportAssist OS Recovery er indstillet. Baseret på den indstilling, du har valgt, starter SupportAssist OS Recovery automatisk, hvis computeren ikke kan starte op til operativsystemet. Hvis du har valgt **FRA**, starter SupportAssist OS Recovery ikke automatisk. I sådanne tilfælde kan du starte den manuelt, se [Start SupportAssist OS Recovery manuelt](#).

Send feedback til Dell

Indstillingen **GIV FEEDBACK** giver dig mulighed for at give feedback til Dell om SupportAssist OS Recovery-miljøet. Din feedback behandles fortroligt og hjælper Dell med at lave produktforbedringer. Du kan give feedback til Dell, når du udfører en aktivitet i SupportAssist OS Recovery-miljøet.

Forudsætninger

Du skal have konfigureret indstillingerne for internetforbindelsen i SupportAssist OS Recovery-miljøet. Se [Konfigurer internetindstillingerne](#) for at få en vejledning i at konfigurere internetindstillingerne.

 **BEMÆRK:** Indstillingen **GIV FEEDBACK** sender ikke din feedback til en af Dells tekniske supportmedarbejdere. Ved sager, der kræver umiddelbar hjælp til hardware og software, skal du kontakte Dells tekniske support.

Trin

1. Klik på indstillingen **GIV FEEDBACK**, der vises i SupportAssist OS Recovery-værktøjet, når du er færdig med en aktivitet. Der vises en side til feedback med tre spørgsmål.
2. Vedrørende spørgsmål 1 på listen **Forslag** skal du vælge kategorien over yderligere feedback, du vil give, og indtaste din feedback i det pågældende felt.
3. Til spørgsmål 2 og 3 skal du vælge den mest hensigtsmæssige løsning.
4. Klik på **SEND**.

Oversigt over BIOSConnect

BIOSConnect er en ramme før start, der gør det muligt for din computer at få forbindelse til Dell Technologies via internettet.

Når dit system ikke kan starte til operativsystemet efter gentagne forsøg, downloader BIOSConnect SupportAssist OS Recovery og starter gendannelsen af operativsystemet.

BIOSConnect kan være tilgængelig på din computer i en af følgende konfigurationer:

- Attached BIOSConnect – hvor de fleste BIOSConnect-softwarekomponenter er placeret på servicepartitionen på harddisken. Formatering af harddisken medfører tab af BIOSConnect-funktioner.
- Hybrid BIOSConnect – hvor de fleste BIOSConnect-softwarekomponenter, undtagen den trådløse driverstak, er placeret på firmwaren. Formatering af harddisken påvirker BIOSConnect-mulighederne. BIOSConnect kan kun starte SupportAssist OS Recovery, hvis din computer har forbindelse til internettet via en kabelbaseret internetforbindelse.
- Embedded BIOSConnect – hvor alle BIOSConnect-softwarekomponenter, herunder understøttet trådløs driverstak, er placeret på firmwaren. Tab eller beskadigelse af harddiskpartition påvirker ikke de trådløse BIOSConnect-funktioner.

BEMÆRK: BIOSConnect er kun tilgængelig på visse Dell-systemmodeller. Konfigurationen af BIOSConnect, som understøttes på din computer, afhænger af computermodellen og den installerede version af SupportAssist OS Recovery. Du kan se en liste med de systemmodeller, hvor BIOSConnect-funktionen understøttes, i *Supportmatrix for Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentationssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

Afhængigt af typen af internetforbindelse, der er tilgængelig, findes en af følgende handlinger muligvis:

- Kabelbaseret internetforbindelse – download af SupportAssist OS Recovery-billedet startes automatisk.
- Trådløs internetforbindelse – BIOSConnect scanner for trådløse netværk og viser listen over tilgængelige trådløse netværk. Du kan også oprette forbindelse til skjulte trådløse netværk. Når forbindelsen er oprettet, startes download af SupportAssist OS Recovery-billedet automatisk.

Emner:

- [Start af SupportAssist OS Recovery ved brug af BIOSConnect](#)
- [Opret forbindelse til trådløse netværk](#)
- [Aktivér eller deaktiver BIOSConnect](#)
- [BIOSConnect-fejlkode](#)

Start af SupportAssist OS Recovery ved brug af BIOSConnect

Forudsætninger

- Din computer skal være tilsluttet en stikkontakt.
- Din computer skal være tilsluttet internettet.

Om denne opgave

Når dit system ikke kan starte operativsystemet, downloader BIOSConnect SupportAssist OS Recovery fra Dell Technologies for at gendanne operativsystemet.

Trin

1. Tænd eller genstart computeren.
2. Tryk på F12 for at få adgang til engangsstartmenuen.

BEMÆRK: Hvis du venter for længe, og operativsystemets logo vises, skal du vente, til du ser skrivebordet i Windows, og derefter genstarte computeren og prøve igen.

De tilgængelige startmuligheder vises.

3. Vælg indstillingen **SupportAssist OS Recovery** fra startmenuen, og tryk derefter på Enter. Siden **Download af SupportAssist OS Recovery-billede** vises.
4. Opret forbindelse til et tilgængeligt kabelbaseret eller trådløst netværk. Oplysninger om at oprette forbindelse til trådløse netværk findes under [Opret forbindelse til trådløse netværk](#).
5. Klik på **Start gendannelse**. Downloadprocessen starter og kan tage adskillige minutter.

Resultater

Når downloadet er fuldført, vises startside for **SupportAssist OS Recovery**. Se [Brug af SupportAssist OS Recovery](#).

Hvis SupportAssist OS Recovery-brugergrænsefladen vises for første gang, skal du klikke på **GODKEND** for at acceptere fortrolighedspolitikken. Der vises også en mulighed for en gennemgang. Klik på **START GENNEMGANG** for at få mere at vide om de forskellige muligheder, der er tilgængelige i værktøjet, eller klik på **SPRING OVER** for at springe gennemgangsprocessen over.

Opret forbindelse til trådløse netværk

Forudsætninger

Det trådløse modem eller routeren skal tændes og placeres i nærheden af computeren, så den nemt kan registreres.

Trin

1. Vælg et trådløst netværk fra listen over tilgængelige trådløse netværk. Hvis du vil oprette forbindelse til et skjult trådløst netværk, der ikke står på listen, skal du klikke på **Tilføj trådløst netværk**.
2. Udfør en af følgende handlinger afhængigt af typen af trådløst netværk:
 - Hvis du har et sikret trådløst netværk, skal du indtaste adgangskoden og klikke på **Tilslut**.
 - Hvis du har et ubeskyttet trådløst netværk, skal du klikke på **Tilslut**.
 - Hvis du har et skjult trådløst netværk, skal du indtaste netværksnavn eller SSID, vælge godkendelsesmetode, indtaste adgangskoden og derefter klikke på **Tilslut**.


Aktivér eller deaktiver BIOSConnect

Om denne opgave

Som standard er BIOSConnect aktiveret på computeren. Du kan eventuelt deaktivere BIOSConnect i henhold til dine præferencer.

Trin


1. Tænd eller genstart din computer.
2. Tryk på F2 for at åbne **Systemopsætning**.

 **BEMÆRK:** Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.
3. Klik på **SupportAssist** i venstre rude.
4. Klik på **BIOSConnect** i højre rude.
5. Marker eller fjern markeringen i afkrydsningsfeltet **Aktivér BIOSConnect** for at aktivere eller deaktivere BIOSConnect.
6. Tryk på **F10** for at gemme ændringerne og afslutte.

BIOSConnect-fejlkode

Følgende tabel indeholder de fejl, der kan opstå under brug af BIOSConnect:

| Fejlmeddelelse | Løsning |
|----------------------------------|--|
| Fejl ved download af BIOSConnect | <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollér, at den trådløse signalstyrke som minimum er på 75 %. |

| Fejlmeddelelse | Løsning |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Test internethastigheden for at bestemme din netværkshastighed. Den optimale netværksbåndbredde er 50 Mbps. • Download BIOSConnect ved hjælp af et stabilt netværk eller et kabelbaseret netværk. <p> BEMÆRK: BIOSConnect understøtter ikke Wi-Fi 6 GHz, Wi-Fi 7 GHz eller WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sørg for at konfigurere din firewall eller proxy til port 80 og 443 for at tillade kommunikation med følgende destinationer: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com • Prøv igen, eller start om muligt BIOSConnect på et andet netværk. |
| IP-adressen blev ikke fundet | Kontrollér routerindstillingerne, og opret forbindelse til et andet trådløst adgangspunkt. |
| Kan ikke oprette forbindelse til netværk | Kontrollér routerindstillingerne og adgangskoden. Prøv at oprette forbindelse til netværket igen ved brug af gyldige loginoplysninger. |
| Ingen internetforbindelse | <ul style="list-style-type: none"> • Hvis du bruger en trådløs forbindelse, skal du kontrollere routeren, gennemgå internetindstillingerne og forsøge at oprette forbindelse til netværket igen. • Hvis du bruger en kabelbaseret forbindelse, skal du kontrollere routerindstillingerne og starte BIOSConnect igen. |
| SupportAssist OS Recovery-billedtype understøttes ikke | Systemdataene er muligvis ikke konfigureret. Kontakt Dell Technical Support. |
| Service OS Recovery understøttes ikke | Enheden understøtter ikke Service OS Recovery. Kontakt Dell Technical Support. |

Fejlfinding af SupportAssist OS Recovery


Emner:

- Fejlfinding af OS Recovery-opstartsfejl
- Fejlfinding af sikkerhedskopieringsfejl
- Fejlfinding af Wi-Fi-forbindelse
- Kør diagnosticeringstest for hardwareproblemer

Fejlfinding af OS Recovery-opstartsfejl

Du kan ikke få adgang til SupportAssist OS Recovery, når indstillingen **SupportAssist System Resolution** er deaktiveret i BIOS.

Trin

1. Genstart computeren.
2. Tryk på F2, indtil meddelelsen **Forbereder adgang til opsætning** vises.
 **BEMÆRK:** Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.

De tilgængelige opstartsmuligheder vises.
3. I afsnittet **BIOS** skal du udvide **SupportAssist System Resolution**.
4. Sørg for, at:
 - **Auto OS Recovery Threshold** ikke er indstillet til **OFF** og har en værdi på 1, 2 eller 3.
 - Indstillingen **SupportAssist OS Recovery** er valgt.

Fejlfinding af sikkerhedskopieringsfejl

Når sikkerhedskopieringen er færdig, vil filfejlene være anført på listen. Når filer, som er større end 4 GB, sikkerhedskopieres, sendes filerne til et drev, som er formateret i FAT32-filsystemet. Inden du sikkerhedskopierer filer, som er større end 4 GB, skal du formatere dit sikkerhedskopieringsdrev ved at bruge en anden computer til at bruge exFAT eller NTFS-formatet. Du kan også bruge et andet drev, der er formateret i enten exFAT- eller NTFS-format. Sikkerhedskopieringsfejl kan også opstå, hvis områder på harddisken, der bruges til sikkerhedskopiering, er ødelagt.

Trin


1. Gå til startside **SupportAssist OS Recovery**, og klik derefter på **START SIKKERHEDSKOPIERING** på flisen **SIKKERHEDSKOPIER FILER**.
2. Klik på **START SIKKERHEDSKOPIERING**.
3. Klik på linket **Avancerede indstillinger**, og vælg derefter de filer, der tidligere indeholdt fejl.
4. Vælg den destinationslagringsenhed, hvorpå de valgte filer skal sikkerhedskopieres, og klik derefter på **NÆSTE** for at starte sikkerhedskopieringen.
5. Hvis fejlen opstår igen, skal du køre [diagnosticeringstesten](#).

Fejlfinding af Wi-Fi-forbindelse

Når du markerer afkrydsningsfeltet **Opret forbindelse automatisk**, mens du konfigurerer et Wi-Fi-netværk, gemmer SupportAssist OS Recovery netværkskonfigurationens indstillinger til fremtidige forbindelser. Hvis du senere fjerner markeringen i afkrydsningsfeltet

Opret forbindelse automatisk, opretter SupportAssist OS Recovery stadig forbindelse til det gemte Wi-Fi-netværk. Du kan nulstille BIOS-indstillingerne til standard, hvis du vil foretage fejlfinding af disse fejl.


Trin

1. Gå til **SupportAssist OS Recovery**-startskærmen.
2. Klik på ikonet "" i overskriften på startsiden **SupportAssist OS Recovery**, og klik derefter på **Genstart**.
3. Tryk på F12, indtil enkeltstartsmenuen vises.
 **BEMÆRK:** Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.
4. Fra engangsstartmenuen skal du vælge **BIOS-opsætning** og derefter trykke på Enter.
5. Vælg **Trådløs**, og klik derefter på **Gendan indstillinger**.
Vinduet **Gendan indstillinger** vises.
6. Vælg **BIOS-standarder**, og klik derefter på **OK**.
7. Klik på **Afslut**.

Kør diagnosticeringstest for hardwareproblemer

Indstillingen **SCAN HARDWARE** i SupportAssist OS Recovery hjælper dig med at diagnosticere hardwareproblemer, der er relateret til computerens batteri, kabler, harddisk, tastatur, USB-drev, ventilator og hukommelse. Men SupportAssist OS Recovery kan muligvis ikke registrere hardwareproblemer i visse situationer. Det anbefales, at du bruger diagnosticeringsværktøjet Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA) til at udføre fejlsøgning i sådanne tilfælde.

Trin

1. Gå til **SupportAssist OS Recovery**-startskærmen. Se [Manuel start af SupportAssist OS Recovery](#).
2. Klik på ikonet "" i overskriften på startsiden **SupportAssist OS Recovery**, og klik derefter på **Genstart**.
3. Tryk på F12, indtil enkeltstartsmenuen vises.
 **BEMÆRK:** Hvis du venter for længe, og operativsystemlogoet vises, skal du fortsat vente, indtil du ser Windows-skrivebordet, genstarte computeren og forsøge igen.
4. Fra engangsstartmenuen skal du vælge **Diagnostik** og derefter trykke på Enter.
Diagnosticeringstesten starter.

Ofte stillede spørgsmål

1. Hvis jeg formaterer computerens harddisk, påvirker det så SupportAssist OS Recovery-partitionen?

SupportAssist OS Recovery-partitionen slettes, når du formaterer computerens harddisk ved at anvende et standard operativsystemmedie eller et USB-drev. Når partitionen er slettet, kan du nulstille operativsystemet samt SupportAssist OS Recovery-værktøjet ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**. Se [Nulstilling og opdatering af din computer ved hjælp af Dell OS Recovery-værktøjet](#) for at få flere oplysninger.

Hvis din computer understøtter BIOSConnect-funktionen, kan du geninstallere operativsystemet samt SupportAssist OS Recovery-værktøjet vha. BIOSConnect. Se [Oversigt over BIOSConnect](#) for at få flere oplysninger.
2. Hvor meget plads optager SupportAssist OS Recovery på min harddisk?

SupportAssist OS Recovery optager ca. 900 MB af din harddiskplads.
3. Er SupportAssist OS Recovery tilgængelig for en bestemt serviceplan?

Nej, SupportAssist OS Recovery er tilgængelig for alle serviceplaner.
4. Min computer er ikke længere dækket af garantien. Kan jeg stadig bruge SupportAssist OS Recovery?

Hvis din computer ikke er dækket af garantien, kan du stadig bruge SupportAssist OS Recovery. Hvis du støder på problemer, skal du imidlertid købe en supportaftale pr. hændelse for at få teknisk support fra Dell.
5. Hvilke operativsystemer understøtter SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery understøtter operativsystemerne Microsoft Windows 10 og Microsoft Windows 11.
6. Hvilke storageformater understøttes til sikkerhedskopiering af filer ved hjælp af SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery understøtter USB-drev, USB-harddiske og SD-kort.
7. Hvad skal jeg gøre, hvis SupportAssist OS Recovery ikke starter automatisk?

SupportAssist OS Recovery starter muligvis ikke automatisk af følgende årsager:

 - Indstillingen for automatisk start af SupportAssist OS Recovery kan være deaktiveret i BIOS – se, hvordan du aktiverer automatisk start af SupportAssist OS Recovery i BIOS, under [Konfiguration af SupportAssist OS Recovery](#).
 - Startfiler mangler muligvis på startpartitionen – du kan nulstille operativsystemet samt SupportAssist OS Recovery-værktøjet ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**. Se [Nulstilling og opdatering af din computer ved hjælp af Dell OS Recovery-værktøjet](#) for at få flere oplysninger. Hvis din computer understøtter BIOSConnect-funktionen, kan du geninstallere operativsystemet samt SupportAssist OS Recovery-værktøjet vha. BIOSConnect. Se [Oversigt over BIOSConnect](#) for at få flere oplysninger.
 - Serviceoperativsystemet mangler muligvis fra det lokale drev, fordi du kan have formateret systemdrevet – du kan nulstille operativsystemet samt SupportAssist OS Recovery-værktøjet ved hjælp af indstillingen **Nulstil og opdater**. Se [Nulstilling og opdatering af din computer ved hjælp af Dell OS Recovery-værktøjet](#) for at få flere oplysninger. Hvis din computer understøtter BIOSConnect-funktionen, kan du geninstallere operativsystemet samt SupportAssist OS Recovery-værktøjet vha. BIOSConnect. Se [Oversigt over BIOSConnect](#) for at få flere oplysninger.
8. Virker kloning af harddisken på BitLocker-aktiverede computere?

Nej, BitLocker-kryptering skal deaktiveres for diskkloning. SupportAssist stopper midlertidigt BitLocker-krypteringen på computeren, indtil diskkloning er fuldført.
9. Skal programmer som Microsoft Office, Adobe osv. genaktiveres efter diskkloning?

Genaktivering afhænger af de metrikværdier, der kræves af programmerne, f.eks. CPU, MAC-adresse osv.
10. Hvis den primære harddisk har flere partitioner, er alle partitionerne så klonet under diskkloning?

Ja, alle partitionerne klones under diskkloning.
11. Hvordan håndteres partitionsopdelinger under diskkloning, når destinationsenheden har en anden kapacitet eller størrelse?

Størrelsen af operativsystemet og datapartitionerne tilpasses. Systempartitioner, som f.eks. UEFI, GTP, Reserved osv., forbliver i samme størrelse.

12. En meddelelse "Under kloning registrerede vi et I/O-forbindelsesproblem" vises, mens disken klones. Hvad kan årsagen være?

Meddelelsen "Under kloning registrerede vi et I/O-forbindelsesproblem" vises, når forbindelsen til destinationsenheden eller den primære diskkilde ikke er oprettet korrekt. Udfør et af følgende trin:

- Tilslut destinationsharddisken eller USB-enheden igen, og prøv kloningsprocessen igen.
- Sluk for computeren, tilslut den primære diskkilde igen, og prøv derefter kloningsprocessen igen.

13. En meddelelse "Kloning er ikke mulig" eller "Uventet fejl. Prøv igen" vises, mens disken klones. Hvad kan årsagen være?

En meddelelse "Kloning er ikke mulig" eller "Uventet fejl. Prøv igen" vises, når der registreres et problem med indlæsning af diske eller kloningskomponenter. Du kan forsøge kloningsprocessen igen. Hvis problemet fortsætter, skal du kontakte Dell Technologies' tekniske support for at få hjælp.

Relaterede Dell-produkter

Følgende tabel forklarer forskellen mellem SupportAssist OS Recovery og andre relaterede Dell-produkter:

Tabel 1. Relaterede Dell-produkter

| Dell SupportAssist OS Recovery | Dell SupportAssist for Home PCs/Dell SupportAssist for Business PCs |
|---|--|
| <p>Dell SupportAssist OS Recovery tilbyder et genoprettelsesmiljø, der består af værktøjer til at diagnosticere og foretage fejlfinding af problemer, der kan opstå, før computeren starter op til operativsystemet. Når computeren selv efter gentagne forsøg ikke kan starte til operativsystemet, starter SupportAssist OS Recovery automatisk. Gendannelsesmiljøet giver dig mulighed for at diagnosticere hardwareproblemer, reparere din computer, sikkerhedskopiere dine filer eller nulstille din computer til dens fabriksindstillinger.</p> | <p>Dell SupportAssist til pc automatiserer support fra Dell ved proaktivt og forudsigende at identificere hardware- og softwareproblemer på din computer. SupportAssist adresserer systemydeevne og stabilisering, forhindrer sikkerhedstrusler, overvåger og registrerer en hardwarefejl og automatiserer processen med Dells tekniske support.</p> |