


Starten von Dell SupportAssist OS Recovery

Benutzerhandbuch

HINWEIS: Dieser Inhalt wurde möglicherweise mit KI übersetzt. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** HINWEIS enthält wichtige Informationen, mit denen Sie Ihr Produkt besser nutzen können.

 **VORSICHT: ACHTUNG** deutet auf mögliche Schäden an der Hardware oder auf den Verlust von Daten hin und zeigt, wie Sie das Problem vermeiden können.

 **WARNUNG: WARNUNG** weist auf ein potenzielles Risiko für Sachschäden, Verletzungen oder den Tod hin.

| | |
|---|-----------|
| Kapitel 1: Einführung zu SupportAssist OS Recovery..... | 5 |
| Systemmodelle mit SupportAssist OS Recovery..... | 5 |
| Wichtige Funktionen..... | 5 |
| Kapitel 2: Systemreparatur mit SupportAssist OS Recovery..... | 6 |
| Manuelles Aktivieren der Systemreparatur..... | 6 |
| Ausführen der Systemreparatur..... | 6 |
| Kapitel 3: Starten von SupportAssist OS Recovery..... | 8 |
| Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery..... | 8 |
| Starten von SupportAssist OS Recovery mit der Windows-Wiederherstellung..... | 9 |
| Kapitel 4: Verwendung von SupportAssist OS Recovery..... | 10 |
| SupportAssist OS Recovery-Startseite..... | 10 |
| SupportAssist OS Recovery-Benutzeroberfläche..... | 10 |
| Konfigurieren der Interneteinstellungen..... | 11 |
| Drahtlosnetzwerk konfigurieren..... | 12 |
| Verkabeltes Netzwerk konfigurieren..... | 12 |
| Konfigurieren eines Proxynetzwerks..... | 12 |
| Hardware scannen..... | 13 |
| Reparieren von Software..... | 13 |
| Backup von Dateien..... | 14 |
| Klonen einer Festplatte..... | 15 |
| Zurücksetzen des Computers..... | 16 |
| Computer auf Originalzustand zurücksetzen..... | 17 |
| Wiederherstellen von Daten nach Zurücksetzen des Computers auf den Originalzustand..... | 17 |
| Kapitel 5: Zurücksetzen und Aktualisieren Ihres Computers mithilfe des Dell OS Recovery Tools..... | 19 |
| Herunterladen und Installieren des Dell OS Recovery Tools..... | 19 |
| Erstellen eines SupportAssist OS Recovery USB-Keys..... | 20 |
| Computer zurücksetzen und Betriebssystem aktualisieren..... | 20 |
| SupportAssist Recovery Assistant..... | 22 |
| Wiederherstellen von Daten mithilfe von SupportAssist Recovery Assistant..... | 23 |
| Kapitel 6: Konfigurieren von SupportAssist OS Recovery..... | 24 |
| Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Starts von SupportAssist OS Recovery..... | 24 |
| Einstellen des Fehlerschwellenwerts für den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery..... | 24 |
| Feedbackübermittlung an Dell..... | 25 |
| Kapitel 7: Übersicht über BIOSConnect..... | 26 |
| Starten von SupportAssist OS Recovery mithilfe von BIOSConnect..... | 26 |
| Herstellen einer Verbindung mit einem Wireless-Netzwerk..... | 27 |
| Aktivieren oder Deaktivieren von BIOSConnect..... | 27 |
| BIOSConnect-Fehlercodes..... | 28 |

| | |
|---|---------------|
| Kapitel 8: Fehlerbehebung von SupportAssist OS Recovery..... | 29 |
| Fehlerbehebung bei OS Recovery Startfehler..... | 29 |
| Behebung von Dateisicherungsfehlern..... | 29 |
| Problembehandlung der WLAN-Verbindung..... | 30 |
| Ausführen des Diagnosetests für Hardwareprobleme..... | 30 |
| Kapitel 9: Häufig gestellte Fragen..... | 31 |
| Anhang A: Verwandte Dell Produkte..... | 33 |

Einführung zu SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery ist werkseitig auf unterstützten Dell Systemmodellen installiert, Sie müssen keine zusätzlichen Serviceverträge abschließen. Es bietet eine Wiederherstellungsumgebung bestehend aus Tools für die Diagnose und Behebung von Problemen, die auftreten können, bevor Ihr Computer das Betriebssystem startet. Wenn Ihr Computer auch nach mehreren Versuchen nicht mit dem Betriebssystem starten kann, startet er automatisch SupportAssist OS Recovery. In der Wiederherstellungsumgebung können Sie Hardwareprobleme diagnostizieren, den Computer reparieren, Ihre Dateien sichern oder Ihren Computern auf seinen Werkszustand zurücksetzen.

Themen:

- [Systemmodelle mit SupportAssist OS Recovery](#)
- [Wichtige Funktionen](#)

Systemmodelle mit SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery ist nur auf bestimmten Dell Systemmodellen verfügbar, auf denen ein von Dell vorinstalliertes Betriebssystem Microsoft Windows 10 oder Microsoft Windows 11 ausgeführt wird. Eine Liste der Systemmodelle, auf denen SupportAssist OS Recovery unterstützt wird, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist OS Recovery](#).

 **VORSICHT:** Durch die Neuformatierung der Festplatte Ihres Computers wird die SupportAssist OS Recovery-Umgebung gelöscht.

Wichtige Funktionen


- Systemreparatur: Sofortiges Rollback auf einen vorherigen Point-in-Time auf Ihrem Computer, um Start- oder Leistungsprobleme zu beheben.
- Hardware scannen: Ausführen von Diagnosetests auf Ihrem Computer, um Hardwareprobleme zu ermitteln.
- Startreparatur: Beheben von Problemen, die auftreten können, bevor Ihr Computer das Betriebssystem startet. Mit dieser Option können Sie vermeiden, dass Ihr Computer auf den Originalzustand zurückgesetzt werden muss.
- Dateien sichern oder Festplatten-Klonen: Speichern einer Kopie Ihrer persönlichen Dateien auf einem externen Speichergerät oder Klonen Ihrer Festplatte auf einer neuen Festplatte.
- Zurücksetzen: Herunterladen und Installieren des werkseitigen Betriebssystems oder Aktualisieren auf das neueste Betriebssystem.

Systemreparatur mit SupportAssist OS Recovery

Die Systemreparaturfunktion in SupportAssist OS Recovery ermöglicht es Ihnen, auf Ihrem Computer sofort ein Rollback auf einen früheren Zeitpunkt durchzuführen, um Startprobleme oder andere Leistungsprobleme zu beheben. Die Systemreparaturfunktion wird auf allen Computern automatisch aktiviert, sofern mindestens 50 GB freier Speicherplatz und SupportAssist OS Recovery zur Verfügung stehen. Auf Computern mit weniger als 50 GB freiem Speicherplatz können Sie die Funktion manuell in den Einstellungen der Systemsteuerung des Betriebssystems aktivieren.

 **ANMERKUNG:** Die Systemreparaturfunktion funktioniert nicht, wenn ein Hardwarefehler vorliegt.

Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, Ihren Computer sofort auf einen früheren Zeitpunkt zurückzusetzen. Die Wiederherstellung Ihres Computers hilft möglicherweise bei der Behebung von Problemen, die durch Viren oder Malware, Registry-Fehler, beschädigte Systemdateien, Probleme mit Betriebssystem-Patches oder Treibern verursacht wurden.

 **VORSICHT:** Diese Funktion schützt Ihre Programmdateien nicht vollständig. Anwendungen, die nicht von Dell stammen und auf Ihrem Computer installiert sind, werden möglicherweise entfernt, wenn der Computer auf einen früheren Wiederherstellungspunkt zurückgesetzt wird.

Themen:

- [Manuelles Aktivieren der Systemreparatur](#)
- [Ausführen der Systemreparatur](#)

Manuelles Aktivieren der Systemreparatur

Auf Computern mit weniger als 50 GB freiem Speicherplatz können Sie die Systemreparaturfunktion manuell in den Einstellungen der Betriebssystem-Systemsteuerung aktivieren.

Voraussetzungen

Sie benötigen mindestens 12 GB freien Speicherplatz auf Ihrem Computer.

Schritte

1. Geben Sie in das Suchfeld in der Taskleiste **Systemsteuerung** ein und wählen Sie dann **Systemsteuerung** aus.
2. Klicken Sie auf **System und Sicherheit**.
3. Doppelklicken Sie auf **SupportAssist OS Recovery**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
5. Aktivieren Sie **Systemreparatur** und wählen Sie die Speicherplatzmenge aus, die Sie für das Speichern von Systemreparatur-Snapshots zuweisen möchten. Standardmäßig ist die Option „15 GB“ ausgewählt.

Ergebnisse

Die Systemreparaturfunktion ist auf Ihrem Computer aktiviert. Sobald Wiederherstellungspunkte erstellt werden, werden Sie im Abschnitt **Aktuelle Wiederherstellungspunkte** der Registerkarte **Einstellungen** angezeigt. Die verwendete Menge des insgesamt zugewiesenen Speicherplatzes wird ebenfalls angezeigt.

Ausführen der Systemreparatur


Die Systemreparaturfunktion setzt den Computer auf einen früheren Zeitpunkt zurück, zu dem alles reibungslos ausgeführt wurde.

Voraussetzungen

Die Systemreparaturfunktion muss auf Ihrem Computer aktiviert werden.

Schritte

1. Geben Sie in das Suchfeld in der Taskleiste **Systemsteuerung** ein und wählen Sie dann **Systemsteuerung** aus.
2. Klicken Sie auf **System und Sicherheit**.
3. Doppelklicken Sie auf **SupportAssist OS Recovery**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Reparatur ausführen** aus.
5. Wählen Sie **Zulassen, dass Dell die Datenverschlüsselung auf meinem PC wie z. B. BitLocker vorübergehend deaktiviert, um Updates zu installieren** und klicken Sie auf **REPARATUR AUSFÜHREN**.
Ihr Computer wird neu gestartet und Sie werden zur SupportAssist OS Recovery-Umgebung weitergeleitet. Das Fenster **Reparatur** wird angezeigt.
6. Wählen Sie den Wiederherstellungspunkt aus, von dem aus Sie die Wiederherstellung durchführen möchten, und klicken Sie dann auf **START**.

 **ANMERKUNG:** Sie können den Wiederherstellungspunkt nach dem zusammen mit ihm genannten Zeitpunkt identifizieren. Um weitere Details zu einem Wiederherstellungspunkt anzuzeigen, klicken Sie auf den entsprechenden Link für **Details anzeigen**.

Ergebnisse

Der Systemreparaturvorgang wird initiiert und der Reparaturfortschritt wird angezeigt.

- Wenn der Computer erfolgreich repariert werden konnte, wird der Status **Alles wieder im Normalzustand** angezeigt. Klicken Sie auf **FERTIG**.
- Wenn die Systemreparatur nicht erfolgreich war, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Klicken Sie auf **OPTIONEN ZURÜCKSETZEN**, um das Betriebssystem Ihres Computers zurückzusetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zurücksetzen des Computers](#).

Starten von SupportAssist OS Recovery

Sie können SupportAssist OS Recovery auf eine der folgenden Arten starten:

Schritte

1. Automatischer Start von SupportAssist OS Recovery: Wenn Ihr Computer auch nach mehreren Versuchen nicht mit dem Betriebssystem starten kann, startet SupportAssist OS Recovery automatisch.
2. Manueller Start von SupportAssist OS Recovery: Sie können SupportAssist OS Recovery manuell starten, um den Computer auf den Originalzustand zurückzusetzen oder um Ihre Dateien zu sichern. Siehe [Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery](#).
3. BIOSConnect für SupportAssist OS Recovery - SupportAssist OS Recovery ist auf einer speziellen Partition für die Festplatte des Systems installiert. Falls diese Partition nicht vorhanden ist, beschädigt ist oder eine Reparatur erforderlich ist, bietet BIOSConnect eine alternative Methode zum Starten von SupportAssist OS Recovery. Siehe [BIOSConnect](#).

ANMERKUNG: Diese Funktion ist nur auf bestimmten Dell Systemmodellen verfügbar. Eine Liste der Systeme, auf denen BIOSConnect unterstützt wird, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite [SupportAssist OS Recovery](#).

4. Starten von SupportAssist OS Recovery per Windows Recovery: Die Windows Recovery ist ein Umleitungsdienstprogramm, das bei der Verlagerung in die SupportAssist OS Recovery Umgebung hilft, wenn Ihr Computer das Betriebssystem auch nach mehreren Versuchen nicht starten kann. Siehe [Starten von SupportAssist OS Recovery mit der Windows-Wiederherstellung](#).

Themen:

- [Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery](#)
- [Starten von SupportAssist OS Recovery mit der Windows-Wiederherstellung](#)

Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery

Info über diese Aufgabe

Sie können einen manuellen Start von SupportAssist OS Recovery jederzeit durchführen, um Ihre Dateien zu sichern oder den Computer wieder in den Originalzustand zu versetzen.

Schritte

1. Schalten Sie den Computer ein oder führen Sie einen Neustart durch.
2. Drücken Sie die Taste F12, um das Startmenü aufzurufen.

ANMERKUNG: Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.

Die verfügbaren Start-Optionen werden angezeigt.

3. Wählen Sie **SupportAssist OS Recovery** und drücken Sie die Eingabetaste.

Ergebnisse

Die **SupportAssist OS Recovery** Startseite wird angezeigt.

Wenn die Benutzeroberfläche von SupportAssist OS Recovery zum ersten Mal angezeigt wird, klicken Sie auf **ZUSTIMMEN**, um die Datenschutzrichtlinie zu akzeptieren. Außerdem wird die Option „Einführung“ angezeigt. Klicken Sie auf **EINFÜHRUNG STARTEN**, um Informationen über verschiedene im Tool verfügbare Optionen zu erhalten, oder klicken Sie auf **ÜBERSPRINGEN**, um die Einführung zu überspringen.

Starten von SupportAssist OS Recovery mit der Windows-Wiederherstellung

Die Windows-Wiederherstellung ist ein Umleitungsdienstprogramm, das bei der Verlagerung in die SupportAssist OS Recovery Umgebung hilft, wenn Ihr Computer das Betriebssystem auch nach mehreren Versuchen nicht starten kann. Sie können auf die Windows-Wiederherstellungsumgebung zugreifen, indem Sie eine der folgenden Methoden anwenden:

1. Aus dem Betriebssystem: **Startmenü > Einstellungen > Update und Sicherheit > Wiederherstellung > Erweiterter Start > Jetzt neu starten.**
2. Vom Windows-Anmeldebildschirm: Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und klicken Sie auf **Neu starten.**
3. Von der Seite **Windows-Wiederherstellung**: Klicken Sie auf der Seite **Wählen Sie eine Option** auf **Troubleshooting** und klicken Sie dann auf **Zurücksetzen auf Originalabbild.**

Verwendung von SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery startet automatisch, wenn Ihr Computer das Betriebssystem auch nach mehreren Versuchen nicht hochfahren kann. Falls erforderlich, können Sie SupportAssist OS Recovery manuell starten. Anweisungen zum manuellen Starten von SupportAssist OS Recovery finden Sie unter [Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery](#).

Themen:

- [SupportAssist OS Recovery-Startseite](#)
- [SupportAssist OS Recovery-Benutzeroberfläche](#)
- [Konfigurieren der Interneteinstellungen](#)
- [Hardware scannen](#)
- [Reparieren von Software](#)
- [Backup von Dateien](#)
- [Klonen einer Festplatte](#)
- [Zurücksetzen des Computers](#)
- [Wiederherstellen von Daten nach Zurücksetzen des Computers auf den Originalzustand](#)

SupportAssist OS Recovery-Startseite

Auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite werden die folgenden Optionen angezeigt:

- **Hardware scannen:** Ausführen von Diagnosetests, um Hardwareprobleme zu ermitteln.
- **Software reparieren:** Beheben von Problemen ohne vollständiges Zurücksetzen des Systems.
- **Dateien sichern/Festplatten-Klonen:** Speichern einer Kopie Ihrer persönlichen Dateien auf einem externen Speichergerät oder Klonen Ihrer Festplatte auf einer neuen Festplatte.
- **Zurücksetzen:** Zurücksetzen des Betriebssystems auf den Originalzustand oder Aktualisieren auf die neueste Version des Betriebssystems.

SupportAssist OS Recovery-Benutzeroberfläche

Wenn die Benutzeroberfläche von SupportAssist OS Recovery zum ersten Mal angezeigt wird, klicken Sie auf **GENEHMIGEN** um die Datenschutzerklärung zu akzeptieren. Außerdem wird eine Option für eine Einführung angezeigt. Klicken Sie auf **ÜBERBLICK STARTEN**, um mehr über die verschiedenen im Tool verfügbaren Optionen zu erfahren, oder klicken Sie auf **ÜBERSPRINGEN**, um die exemplarische Vorgehensweise zu überspringen.

Die Kopfzeile der **SupportAssist OS Recovery** zeigt Folgendes an:

- Akkustatus
- Netzwerksymbol und Status
- Sprache, in der die Benutzeroberfläche angezeigt wird. Die SupportAssist OS Recovery-Benutzeroberfläche ist in 28 Sprachen verfügbar. Um die Sprache zu ändern, wählen Sie aus der Liste der Sprachen aus.
- ""-Symbol, über das Sie auf die folgenden Optionen zugreifen können:
 - **About (Info)**– Listet das Modell und die Service-Tag-Nummer Ihres Computers, das Ablaufdatum der Gewährleistung und die Version von SupportAssist OS Recovery auf, die auf Ihrem Computer installiert ist.
 - **Hilfe**– Enthält Referenzinformationen zu SupportAssist OS Recovery.

Wenn Sie auf die Option **Hilfe** werden die folgenden Informationen angezeigt:

- **Automatisierte Recovery:** Manchmal stehen Nutzern mehrere Wiederherstellungsoptionen zur Verfügung, um ihren PC wiederherzustellen. Klicken Sie unter **Automatische Wiederherstellung**-Modus wählt das System automatisch die beste Wiederherstellungsoption aus und fährt mit der Erstellung des Wiederherstellungsmediums fort.

Der automatische Wiederherstellungsmodus verwendet **SupportAssist OS Recovery** als erste Wahl, um Nutzern zu helfen, ihr System schnell wiederherzustellen, bevor sie eine andere Recovery-Option auswählen. Weitere Informationen zu SupportAssist OS Recovery finden Sie im folgenden Abschnitt, um die Vorteile dieser Anwendung besser zu verstehen.

- **Erweiterte Recovery:** Advanced Recovery ermöglicht es Nutzern, alle verfügbaren Wiederherstellungsoptionen für ihren PC in einer Vergleichstabelle anzuzeigen. Anhand dieser Tabelle können Nutzer entweder die mit dem System gelieferten Betriebssystemdatenträger herunterladen oder SupportAssist OS Recovery verwenden, um das Betriebssystem neu zu installieren.

Weitere Informationen über die Option des heruntergeladenen Betriebssystemmediums finden Sie im folgenden Abschnitt.

- **SupportAssist OS Recovery – Übersicht:** Wir bei Dell wissen, dass Sie wichtigere Dinge zu tun haben, als Systemprobleme zu beheben. Aus diesem Grund haben wir **SupportAssist OS Recovery** um Ihnen zu helfen, wenn Ihr System nicht ordnungsgemäß funktioniert.

SupportAssist OS Recovery ist eine leistungsstarke Wiederherstellungsumgebung, die entwickelt wurde, um Ihnen bei der Diagnose, Behebung oder Wiederherstellung Ihres Systems zu helfen, wenn Probleme auftreten. Die Umgebung bietet eine Anwendung im Kiosk-Stil für einfache Interaktion, die Sie durch die ausgewählte Recovery-Kategorie führt.

- **System analysieren:** Wir wissen, dass Sie das Dell OS Recovery Tool aufgerufen haben, um Ihr Betriebssystem wiederherzustellen. Wir empfehlen die Verwendung von SupportAssist OS Recovery, um Sie durch den Prozess zu führen.

Zunächst empfehlen wir, Ihren Computer mit einem der folgenden Tools zu analysieren, um sicherzustellen, dass eine Betriebssystem-Recovery wirklich notwendig ist:

- **Hardwarediagnose:** Das **Hardware scannen** Das Tool ermöglicht Ihnen die Ausführung von Diagnosetests, die Hardwareprobleme identifizieren. Dieses Tool scannt den Akku, die Kabel, die Festplatte, den Lüfter und den Arbeitsspeicher, um festzustellen, ob Probleme vorliegen.
 - **Softwareanalyse:** Das **System reparieren** Das -Tool ermöglicht Ihnen die Diagnose und Behebung gängiger Probleme, die das Starten Ihres Computers verhindern. Dieses Tool prüft und repariert die Partitionstabelle, die Startdateien und den Gesamtfunktionszustand des Windows-Betriebssystems.
- **System wiederherstellen** SupportAssist OS Recovery bietet mehrere Optionen, um Ihren Computer automatisch vollständig wiederherzustellen und Ihre Daten an ihrem ursprünglichen Speicherort wiederherzustellen. Die folgenden Recovery-Optionen sind verfügbar, wenn Sie eine vollständige Betriebssystem-Recovery durchführen:
 - **Backupdateien:** Verwenden Sie die **Dateien sichern** Option zum Sichern Ihrer persönlichen Dateien, bevor Sie den Computer in den Werkszustand zurückversetzen.
 - **Lokale Wiederherstellung:** Verwenden Sie die **Lokale Image-Wiederherstellung** Option zum Zurücksetzen Ihres Betriebssystems und Ihrer Standardanwendungen in den Zustand, in dem sie sich befanden, als Ihr Computer von Dell ab Werk ausgeliefert wurde. Diese Option stellt Daten schnell wieder her, kann jedoch ältere Versionen von Treibern, Anwendungen und Betriebssystemdateien enthalten.
 - **Cloud-Wiederherstellung:** Verwenden Sie die **Cloud-Image-Wiederherstellung** Option zum Wiederherstellen des Betriebssystems über das Internet und zum Abrufen kritischer Anwendungen, die für die Fertigstellung der Installation erforderlich sind. Diese Option umfasst auch einen Assistenten, der Ihnen hilft, Systemtreiber und Software zu aktualisieren und Ihre Daten nach der Installation des Betriebssystems wiederherzustellen.
 - **Heruntergeladener BS-Datenträger:** Mit dem Dell OS Recovery Tool können Sie die Betriebssystemversion herunterladen, die ursprünglich mit Ihrem PC geliefert wurde. Das Tool hilft Ihnen bei der Erstellung eines startfähigen USB-Laufwerks, um Ihren Computer wiederherzustellen.

Dieses bootfähige USB-Laufwerk enthält nur die kritischen Treiber, die zum Starten des Systems erforderlich sind, und unterstützt keine vollständig automatische Installation. Nachdem das Betriebssystem-Image angewendet wurde, müssen Sie Treiber und Anwendungen manuell neu installieren, um Ihr System voll funktionsfähig zu machen.

- **Windows-Wiederherstellung** – startet die Windows-Wiederherstellungsumgebung.
- **Herunterfahren** – Schaltet den Computer aus
- **Neu starten** – Startet den Computer neu, um das Betriebssystem zu starten

i ANMERKUNG: Möglicherweise wird ein **JETZT AKTUALISIEREN**-Option in der Kopfzeile der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite. Diese Option wird angezeigt, wenn die Version von SupportAssist OS Recovery, die auf Ihrem Computer installiert ist, nicht die neueste ist. Um auf die neueste Version von SupportAssist OS Recovery zu aktualisieren, klicken Sie auf **JETZT AKTUALISIEREN**.

Konfigurieren der Interneteinstellungen

Es ist eine aktive Internetverbindung erforderlich, um Feedback an Dell zu senden und Ihren PC wiederherzustellen. Auf der Seite **NETZWERK** wird eine visuelle Netzwerkkarte angezeigt und der Verbindungsstatus Ihres PCs mit dem lokalen Netzwerk und dem

Internet angegeben. Nachdem Sie Ihren PC über die SupportAssist OS Recovery-Schnittstelle mit dem Internet verbunden haben, speichert SupportAssist OS Recovery die Netzwerkkonfigurationseinstellungen für zukünftige Verbindungen.

 **ANMERKUNG:** Self-Healing Image Recovery wird in Netzwerken, die einen Proxy erfordern, nicht unterstützt.


Drahtlosnetzwerk konfigurieren

Voraussetzungen

Das Drahtlosmodem oder der Drahtlosrouter muss eingeschaltet sein und sich in der Nähe des Computers befinden, um leicht erkannt zu werden.

Schritte

1. Klicken Sie auf das Netzwerksymbol in der Kopfzeile der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite und klicken Sie dann auf **ÄNDERN**. Die Seite **NETZWERK** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Drahtlos**.

 **ANMERKUNG:** Wenn Ihr Gerät keinen Drahtlosadapter erkennt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um das Problem zu beheben, überprüfen Sie, ob der Drahtlosnetzwerkadapter in Ihren Computereinstellungen deaktiviert ist.

Eine Liste aller verfügbaren Wireless-Netzwerke wird angezeigt.

3. Wählen Sie das Drahtlosnetzwerk aus, das Sie konfigurieren und verbinden möchten.
 - Wenn Sie ein gesichertes Netzwerk auswählen, geben Sie die entsprechenden Netzwerksicherheitsschlüssel ein und klicken Sie dann auf **VERBINDEN**.
 - Wenn Sie ein öffentliches WLAN-Netzwerk auswählen, lesen Sie die Servicebedingungen und klicken Sie dann auf **AKZEPTIEREN UND VERBINDEN**.
 - Wenn Sie eine Verbindung zu einem verborgenen WLAN-Netzwerk herstellen möchten, wählen Sie **WLAN hinzufügen**, geben die Netzwerk-SSID und den Sicherheitsschlüssel ein und klicken dann auf **VERBINDEN**.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie möchten, dass SupportAssist OS Recovery die Verbindung zum ausgewählten Drahtlosnetzwerk automatisch herstellt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch verbinden**.

Das ausgewählte Drahtlosnetzwerk wird in SupportAssist OS Recovery konfiguriert und der Status **Verbunden** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **FERTIG**.

Verkabeltes Netzwerk konfigurieren

Voraussetzungen

Das Netzwerkkabel muss an Ihren Computer angeschlossen sein.

Schritte

1. Klicken Sie auf das Netzwerksymbol in der Kopfzeile der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite und klicken Sie dann auf **ÄNDERN**. Die Seite **NETZWERK** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Kabelgebunden**. SupportAssist OS Recovery zeigt automatisch die Details von **IP-Adresse**, **Subnetzmaske**, **Router** und **DNS-Server** des verkabelten Netzwerks an.
3. Wenn Sie Ihr Netzwerk manuell konfigurieren möchten, wählen Sie **Manuell** für die Option **DHCP** und geben die Details von **IP-Adresse**, **Subnetzmaske**, **Router** und **DNS-Server** ein und klicken anschließend auf **ANWENDEN**. Das Drahtlosnetzwerk wird in SupportAssist OS Recovery konfiguriert und der Status **Verbunden** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **FERTIG**.

Konfigurieren eines Proxynetzwerks

Voraussetzungen

- Das Netzwerkkabel muss an Ihren Computer angeschlossen sein, wenn Sie eine Verbindung zu einem kabelgebundenen Proxynetzwerk herstellen möchten.

- Das Wireless-Modem oder der Wireless-Router muss eingeschaltet sein und sich in der Nähe des Computers befinden, um leicht erkannt zu werden, wenn Sie eine Verbindung zu einem Wireless-Proxynetzwerk herstellen möchten.

Info über diese Aufgabe

Sie können einen Proxy nur dann konfigurieren, wenn dies erforderlich ist. Wenden Sie sich für spezifische Proxydetails an Ihren Administrator.

Schritte

1. Klicken Sie auf das Netzwerksymbol in der Kopfzeile der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite, und klicken Sie dann auf **CHANGE**. Das **NETZWERKE** wird angezeigt.
2. Auswählen **Proxy**.
3. Geben Sie Details wie Proxyserver, Portnummer, Nutzernamen und Kennwort in das **Proxy-Einstellungen** und klicken Sie dann auf **VERBINDEN**. Das Proxynetzwerk ist in SupportAssist OS Recovery konfiguriert und die **Verbunden**-Status wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **FERTIG**.

Hardware scannen

Voraussetzungen

Ihr Computer muss an eine Steckdose angeschlossen sein.

Info über diese Aufgabe

Mit der Option **Hardware scannen** auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite können Sie Diagnosetests durchführen, um Hardwareprobleme zu erkennen. Sie scannen Akku, Kabel, Festplatte, Tastatur, USB-Laufwerke, Lüfter und Arbeitsspeicher, um mögliche Probleme zu erkennen.

Schritte

1. Klicken Sie auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf der Kachel **Hardware scannen** auf **Scannen**.
2. Klicken Sie auf **SCAN STARTEN**.
Der Hardwarescan wird gestartet und der Fortschritt wird angezeigt.
 - Wenn kein Hardwareproblem erkannt wird, wird der Status **Alles sieht gut aus** angezeigt.
 - Wenn ein Hardwareproblem erkannt wird, wird eine Seite mit den Details des erkannten Problems angezeigt. Klicken Sie auf den Link auf der Seite, um auf die Dell Support-Website zuzugreifen, und befolgen Sie die Anweisungen zum Senden eines Problemtickets. Sie können auch den QR-Code scannen, um Support auf Ihrem Mobilgerät anzufordern.
3. Klicken Sie auf **Fertig**.

Reparieren von Software

Voraussetzungen

Ihr Computer muss an eine Steckdose angeschlossen sein.

Info über diese Aufgabe

Mit der Option **Software reparieren** auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite können Sie häufige Probleme diagnostizieren und beheben, die auftreten können, bevor Ihr Computer das Betriebssystem startet. Sie überprüft und repariert die Partitionstabelle, die Startdateien und überprüft die Integrität des Windows-Betriebssystems.

Schritte

1. Klicken Sie auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf der Kachel **System reparieren** auf **Reparieren**.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Softwareverschlüsselung auf dem Computer aktiviert ist, werden Sie aufgefordert, den Computer zu entsperren, bevor Sie den Reparaturvorgang starten.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Computer zu entsperren:

- a. Klicken Sie auf der Seite mit den Anweisungen zum Entsperren des Computers auf **WEITER**. Die Seite zur Microsoft-Kontoanmeldung wird angezeigt.
- b. Geben Sie die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer zur Anmeldung im Microsoft-Konto ein und klicken Sie auf **Weiter**.
- c. Geben Sie das Passwort für das Microsoft-Konto ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- d. Wählen Sie die Telefonnummer des Benutzers aus, geben Sie die letzten vier Ziffern der Nummer ein und klicken Sie anschließend auf **Code senden**. Eine Nachricht mit einem Bestätigungscode wird an die eingegebene Telefonnummer gesendet.
- e. Geben Sie den Bestätigungscode in das Feld **Code** ein und klicken Sie auf **Überprüfen**. Die Ihrem Konto zugeordneten BitLocker-Wiederherstellungsschlüssel werden angezeigt.
- f. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und kopieren Sie den Wiederherstellungsschlüssel für Ihr Gerät oder notieren Sie sich den Wiederherstellungsschlüssel und klicken Sie auf **SCHLÜSSEL EINGEBEN**.
- g. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und fügen Sie den Wiederherstellungsschlüssel in das Feld **BitLocker-Wiederherstellungsschlüssel eingeben** ein oder geben Sie ihn ein und klicken Sie dann auf **ENTSPERREN**.

Ihr Computer ist entsperrt.

2. Klicken Sie auf **REPARATUR STARTEN**.

Der Reparaturprozess wird gestartet und der Fortschritt der Reparatur wird angezeigt.

- Wenn das Problem erfolgreich behoben ist, wird der Status **Alles wieder im Normalzustand** angezeigt. Klicken Sie auf **Fertig**.
- Wenn das Problem nicht behoben werden konnte oder die Reparatur nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Klicken Sie auf **RESET-OPTIONEN**, um das Betriebssystem des Computers zurückzusetzen. Siehe [Zurücksetzen des Computers](#).

Backup von Dateien

Voraussetzungen


- Ihr Computer muss an eine Steckdose angeschlossen sein.
- Sie müssen über ein externes Speichergerät wie z. B. eine SD-Karte, einen USB-Stick oder eine USB-Festplatte verfügen, um ein Backup Ihrer Dateien zu erstellen.

Info über diese Aufgabe

Sie können Ihre persönlichen Dateien sichern, bevor Sie das Betriebssystem Ihres Computers zurücksetzen. Falls der Computer das Betriebssystem nicht starten kann, wird automatisch die SupportAssist OS Recovery-Umgebung geladen. Wenn Sie SupportAssist OS Recovery manuell starten möchten, finden Sie unter [Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery](#) weitere Informationen.

Schritte

1. Klicken Sie auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf der Kachel **Dateien sichern/Festplatten-Klonen** auf **Starten**.

 **ANMERKUNG:** Wenn die Softwareverschlüsselung auf dem Computer aktiviert ist, werden Sie aufgefordert, den Computer zu entsperren, bevor Sie mit dem Backup der Dateien auf Ihrem Computer beginnen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Computer zu entsperren:

- a. Klicken Sie auf der Seite mit den Anweisungen zum Entsperren des Computers auf **WEITER**. Die Seite zur Microsoft-Kontoanmeldung wird angezeigt.
- b. Geben Sie die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer zur Anmeldung im Microsoft-Konto ein und klicken Sie auf **Weiter**.
- c. Geben Sie das Passwort für das Microsoft-Konto ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- d. Wählen Sie die Telefonnummer des Benutzers aus, geben Sie die letzten vier Ziffern der Nummer ein und klicken Sie anschließend auf **Code senden**. Eine Nachricht mit einem Bestätigungscode wird an die eingegebene Telefonnummer gesendet.
- e. Geben Sie den Bestätigungscode in das Feld **Code** ein und klicken Sie auf **Überprüfen**. Die Ihrem Konto zugeordneten BitLocker-Wiederherstellungsschlüssel werden angezeigt.
- f. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und kopieren Sie den Wiederherstellungsschlüssel für Ihr Gerät oder notieren Sie sich den Wiederherstellungsschlüssel und klicken Sie auf **SCHLÜSSEL EINGEBEN**.
- g. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und fügen Sie den Wiederherstellungsschlüssel in das Feld **BitLocker-Wiederherstellungsschlüssel eingeben** ein oder geben Sie ihn ein und klicken Sie dann auf **ENTSPERREN**.

Ihr Computer ist entsperrt.

2. Wählen Sie **Dateien sichern** aus und klicken Sie auf **Weiter**.

3. Klicken Sie auf **BACKUP STARTEN**.

Die Dateien und Ordner auf dem Computer werden analysiert und die Anzahl der Dateien und die Dateigröße der standardmäßigen Windows Bibliotheken werden angezeigt.

ANMERKUNG: Die Anzahl der Dateien und die Dateigröße, die angezeigt werden, können größer sein als die Ihres Nutzerkontos. Dies liegt daran, dass die Windows-Bibliotheken Dateien aller Nutzerkonten auf Ihrem Computer enthalten.

4. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Wählen Sie die Ordner aus, die Sie sichern möchten, und klicken Sie auf **WEITER**.
- Zum Einbeziehen oder Ausschließen bestimmter Dateien und Ordner von dem Backup klicken Sie auf den Link **Erweiterte Einstellungen**. Die Seite **Erweiterte Einstellungen** wird angezeigt.
 - a. Um Dateien oder Ordner in das Backup einzuschließen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den betreffenden Dateien oder Ordnern. Um Dateien oder Ordner aus dem Backup auszuschließen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den betreffenden Dateien oder Ordnern.
 - b. Klicken Sie auf **WEITER**.

Der zum Sichern der ausgewählten Dateien erforderliche freie Speicherplatz wird angezeigt. Sie werden aufgefordert, ein Speichergerät mit Ihrem Computer zu verbinden oder einzusetzen.

5. Schließen Sie ein externes Speichergerät, wie z. B. eine SD-Karte, einen USB-Stick oder eine USB-Festplatte an. Der verfügbare freie Speicherplatz auf dem Speichergerät und der benötigte Speicherplatz zur Sicherung der ausgewählten Dateien werden angezeigt.

ANMERKUNG: Wenn der verfügbare freie Speicherplatz auf dem Speichergerät kleiner ist als der benötigte freie Speicherplatz, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Schließen Sie ein Speichergerät mit mehr Speicherplatz an.

ANMERKUNG: Wenn Sie ein schreibgeschütztes Speichergerät anschließen, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Schließen Sie ein Speichergerät mit Lese-/Schreibzugriff an.

6. Klicken Sie auf **WEITER**.

Wenn Sie mehrere Speichergeräte anschließen, wählen Sie das Gerät aus, auf dem Sie die Dateien sichern möchten, und klicken Sie dann auf **WEITER**.

Ergebnisse

Der Sicherungsvorgang wird gestartet und kann einige Minuten in Anspruch nehmen. Wenn der Backup-Vorgang abgeschlossen ist, wird eine Meldung zusammen mit der Liste der gesicherten Dateien angezeigt. Auf dem externen Speichergerät wird ein Ordner **SupportAssist_Backups** erstellt. In diesem Ordner befindet sich ein weiterer Ordner mit dem Datum und der Uhrzeit des Backups im Ordnernamen, z. B. **Jahr-Monat-Tag_Stunde.Minute.Sekunde**. Dieser Ordner enthält alle Backupdateien.

Nachdem Sie Ihre Dateien gesichert haben, können Sie das Betriebssystem auf dem Computer zurücksetzen. Die Schritte zum Zurücksetzen Ihres Computers finden Sie unter [Zurücksetzen des Computers](#).

Eine Anleitung zum Wiederherstellen Ihrer Daten nach dem Zurücksetzen des Computers finden Sie in der Datei **readme.html** im Ordner **SupportAssist_Backups** oder unter [Wiederherstellen von Daten nach Zurücksetzen des Computers auf den Originalzustand](#).

ANMERKUNG: Wenn bestimmte Dateien während des Backup-Vorgangs nicht kopiert werden konnten, wird eine Fehlermeldung mit der Liste der nicht kopierten Dateien angezeigt.

Klonen einer Festplatte

Voraussetzungen

- Ihr Computer muss an das Stromnetz angeschlossen sein.
- Sie müssen über eine vorinstallierte Festplatte oder ein an den Computer angeschlossenes USB-Gerät verfügen.

Info über diese Aufgabe

Mit SupportAssist können Sie die primäre Festplatte Ihres Computers durch eine Kopie des aktuellen Zustands ersetzen, indem Sie eine Quellfestplatte erstellen. Die Kopie enthält die Dateien, das Betriebssystem, die Anwendungseinstellungen und die Windows-Einstellungen.

ANMERKUNG: Beim Klonvorgang werden alle Systemdaten und persönlichen Dateien vom Ziellaufwerk gelöscht.

ANMERKUNG: SupportAssist setzt die BitLocker-Verschlüsselung auf dem Computer vorübergehend aus, bis das Klonen der Festplatte abgeschlossen ist.

Schritte

1. Klicken Sie auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf der Kachel **Dateien sichern/Festplatten-Klonen** auf **Starten**.
2. Wählen Sie **Festplatten-Klonen** aus und klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite **Was ist das Klonziel?** wird angezeigt.

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- **Bereits installierte Festplatte:** SupportAssist wählt automatisch die Festplatte, auf der das Betriebssystem ausgeführt wird, als Klonquelle aus und zeigt eine Liste der in Ihrem Computer verfügbaren Festplatten an, die als Zielfestplatte verwendet werden können.
- **Festplatte in einem USB-Gehäuse:** SupportAssist erkennt automatisch die Festplatte, auf der das Betriebssystem ausgeführt wird, als Klonquelle und zeigt eine Liste der mit Ihrem Computer verbundenen USB-Geräte an, die als Zielfestplatte verwendet werden können.

Ein USB-Gehäuse ist ein Gerät, bei dem eine Festplatte über ein externes Gerät an Ihren Computer angeschlossen ist, z. B. USB-Laufwerkgehäuse, USB-Festplattenadapterkabel, Festplatten-Dockingstationen usw. Sie können diese Geräte über die USB-Anschlüsse an Ihren Computer anschließen.

- **USB-Speichergerät:** SupportAssist erkennt automatisch die Festplatte, auf der das Betriebssystem ausgeführt wird, als Klonquelle und zeigt eine Liste der mit Ihrem Computer verbundenen USB-Geräte an, die als Zielfestplatte verwendet werden können.

Ein USB-Speichergerät ist eine kommerziell verfügbare externe Festplatte mit einer in ein Gehäuse integrierten Festplatte. Diese Geräte werden allgemein als externe USB-Festplatte bezeichnet und können über die USB-Anschlüsse an Ihren Computer angeschlossen werden.

4. Wählen Sie die Zielfestplatte oder ein angeschlossenes USB-Gerät aus und klicken Sie auf **Weiter**.

5. Überprüfen Sie die Klonquelle und das Zielgerät und klicken Sie dann auf **Weiter**.

Das Klonen der Festplatte wird durchgeführt. Nachdem das Klonen abgeschlossen ist, müssen Sie den Computer ausschalten, um die neu geklonte Festplatte im primären Festplattensteckplatz zu installieren.

ANMERKUNG: Wenn Ihr Computer heruntergefahren wird, wenn das Klonen der Festplatte durchgeführt wird, müssen Sie den Vorgang neu starten.

6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um den Computer auszuschalten und die Installation durchzuführen.

7. Installieren Sie die neue Festplatte im primären Festplattensteckplatz Ihres Computers und starten Sie den Computer.

ANMERKUNG: Sie müssen den Computer nach der Installation starten. Wenn Sie ihren Computer nicht starten, startet der Computer von der aktuellen Festplatte und die geklonte Festplatte ist anschließend nicht mehr synchron.

Ihr Computer wird gestartet und die Seite **Klonvorgang fortsetzen** wird angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um den Klonvorgang abzuschließen und den Computer neu zu starten.

Wenn Sie ein USB-Gerät als Zielgerät verwenden, müssen Sie das USB-Gerät trennen, bevor Sie den Abschluss des Klonvorgangs initiieren.

Ergebnisse

Die Festplatte wurde erfolgreich geklont und Ihr Computer wird neu gestartet, um das Betriebssystem zu starten.

Zurücksetzen des Computers

Wenn Ihr Computer mit der Option **Systemreparatur** oder **Software reparieren** in der SupportAssist OS Recovery-Umgebung nicht repariert werden kann, können Sie das Betriebssystem des Computers zurücksetzen. Sie können das Betriebssystem entweder auf den Originalzustand zurücksetzen oder die neueste Version des Betriebssystems installieren.

Klicken Sie auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf der Kachel **Reset** auf **Reset starten**. Je nach Zustand des Computers stehen folgende Optionen zur Auswahl:

- **Auf Werkseinstellungen zurücksetzen:** Herunterladen und Installieren des Betriebssystems und der Software im Zustand der Auslieferung des Computers aus dem Dell Werk.
- **Reset und Update:** Herunterladen des neuesten Betriebssystems zusammen mit den wichtigsten Treibern und Anwendungen und Installieren auf dem Computer.

VORSICHT: Das Zurücksetzen des Systems löscht dauerhaft alle Daten auf der Festplatte und deinstalliert alle Programme oder Treiber, die Sie auf dem Computer installiert haben. Es wird empfohlen, alle Daten zu sichern, bevor Sie das System zurücksetzen. Setzen Sie Ihren Computer nur dann mit Dell SupportAssist OS Recovery zurück, wenn Sie die Betriebssystemprobleme nicht mit der Windows-Systemwiederherstellung lösen können.

ANMERKUNG: Wenn der Computer nicht repariert werden kann oder SupportAssist OS Recovery das auf dem Computer vorinstallierte Betriebssystem nicht erkennt, wird nur die Option **Reset und Update** angezeigt.

ANMERKUNG: Das Zurücksetzen des Computers mit der Option **Reset und Update** wird nur auf bestimmten Dell Systemmodellen unterstützt. Eine Liste der Systemmodelle, auf denen diese Funktion unterstützt wird, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist OS Recovery](#).

ANMERKUNG: Zum Zurücksetzen des Computers mit der Option **Auf Werkseinstellungen zurücksetzen** müssen Sie möglicherweise Produkt- oder Lizenzschlüssel für Software wie Microsoft Office 365 und andere lizenzierte Software eingeben.

Informationen zum Zurücksetzen Ihres Computers auf den Originalzustand finden Sie unter [Computer auf Originalzustand zurücksetzen](#).

Informationen zum Zurücksetzen Ihres Computers durch Erstellen eines USB-Sticks mithilfe des Dell OS Recovery Tools finden Sie unter [Zurücksetzen und Aktualisieren Ihres Computers mithilfe des Dell OS Recovery Tools](#).

Computer auf Originalzustand zurücksetzen

Voraussetzungen

Ihr Computer muss an eine Steckdose angeschlossen sein.

Info über diese Aufgabe

Die Option **Auf Werkseinstellungen zurücksetzen** ermöglicht das Zurücksetzen des Betriebssystems und der Standardanwendungen auf den Zustand zum Zeitpunkt, als der Computer von Dell ausgeliefert wurde.

Schritte

1. Klicken Sie auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf **RESET STARTEN** auf der Kachel **RESET**. Die Systemzurücksetzungsoptionen werden angezeigt.
2. Wählen Sie **Auf Werkseinstellungen zurücksetzen** aus und klicken Sie dann auf **WEITER**. Die Option zur Sicherung Ihrer Dateien wird angezeigt.
 - Wenn Sie Ihre Dateien sichern möchten, wählen Sie **Ja, meine Dateien sichern**, klicken auf **WEITER** und befolgen die Anweisungen im Abschnitt [Backup von Dateien](#), um die erforderlichen Dateien zu sichern.
 - Wenn Sie bereits eine Sicherungskopie Ihrer Dateien erstellt haben oder Ihre Dateien nicht sichern möchten, wählen Sie **Nein, meine Dateien nicht sichern** und klicken auf **WEITER**.
3. Lesen Sie die angezeigte Warnmeldung und klicken Sie auf **JA, FORTFAHREN**.
4. Gehen Sie auf der Seite **Reset bestätigen** folgendermaßen vor:
 - a. Optional können Sie aus der Liste **Grund auswählen** einen Grund für das Zurücksetzen Ihres Computers wählen.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe verstanden, dass durch das Zurücksetzen alle meine Systemdaten und persönlichen Dateien gelöscht werden** und klicken Sie dann auf **WEITER**.Der Vorgang zum Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen wird gestartet und kann einige Minuten dauern.
5. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, klicken Sie auf **NEU STARTEN**, um den Computer neu zu starten.

Nächste Schritte

Installieren Sie alle Anwendungen erneut (einschließlich Anwendungen Dritter), die ursprünglich nicht auf Ihrem Computer installiert waren. Sie können Ihre Dateien nach dem Zurücksetzen des Computers auf den Originalzustand wiederherstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Wiederherstellen von Daten nach Zurücksetzen des Computers auf den Originalzustand](#).

Wiederherstellen von Daten nach Zurücksetzen des Computers auf den Originalzustand

Voraussetzungen

- Ihr Computer muss an eine Steckdose angeschlossen sein.
- Halten Sie das externe Speichergerät, mit dem Sie Ihre Daten gesichert haben, griffbereit.
- Sie sollten in der Lage sein, sich beim Betriebssystem anzumelden.

Info über diese Aufgabe

Nach dem Zurücksetzen des Betriebssystems auf Ihrem Computer führen Sie die nachfolgenden Schritte zum Wiederherstellen von Daten aus.

ANMERKUNG: Die folgenden Anweisungen gelten, wenn Sie Daten nachdem Zurücksetzen des Computers auf den Originalzustand wiederherstellen möchten. Wenn Sie Ihren Computer mithilfe der Option **Reset und Update** zurückgesetzt haben, können Sie die Dateien mithilfe des Assistenten von SupportAssist Recovery wiederherstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Wiederherstellen von Daten mithilfe von SupportAssist Recovery Assistant](#).

Schritte

1. Schließen Sie das externe Speichergerät an, auf dem Sie eine Sicherungskopie Ihrer Dateien erstellt haben.
2. Doppelklicken Sie im Ordner **SupportAssist_Backups** des externen Speichergeräts auf die Datei **File_Restore.exe** . Die Wiederherstellungsanwendung wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen** neben **Archiv wählen**.
4. Navigieren Sie zum Ordner des externen Speichergeräts und wählen Sie dann die Datei **archive.zip** aus. Der Inhalt von **archive.zip** wird angezeigt.
5. Führen Sie je nach Bedarf einen der folgenden Aktionen aus:
 - Zur Wiederherstellung aller Dateien klicken Sie auf **Alle auswählen**.
 - Um bestimmte Dateien wiederherzustellen, blättern Sie durch die Liste der Dateien und wählen Sie die Dateien aus, die Sie wiederherstellen möchten.
6. Klicken Sie auf **Durchsuchen** neben **Speicherort wählen**.
7. Navigieren Sie zum Ordner auf dem lokalen Laufwerk, auf dem Sie die Dateien speichern möchten, wählen Sie diesen Ordner aus und klicken Sie auf **Extrahieren**. Die Datenwiederherstellung beginnt und kann mehrere Minuten in Anspruch nehmen.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Zurücksetzen und Aktualisieren Ihres Computers mithilfe des Dell OS Recovery Tools

Mit der Option **Reset und Update** können Sie Ihren Computer zurücksetzen und das Betriebssystem des Computers auf die neueste verfügbare Version aktualisieren. Dadurch wird das Betriebssystem auf eine Version aktualisiert, die aktueller ist als das Betriebssystem, das bei Dell ab Werk installiert wurde. Die Verwendung dieser Option wird nur empfohlen, wenn der Computer nicht repariert werden kann oder SupportAssist OS Recovery das Werks-Image auf Ihrem Computer nicht erkennt.

ANMERKUNG: Das Zurücksetzen des Computers mit der Option **Reset und Update** wird nur auf bestimmten Dell Systemmodellen unterstützt. Eine Liste der Systemmodelle, auf denen diese Funktion unterstützt wird, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist OS Recovery](#).

Bevor Sie den Computer mit der Option **Reset und Update** zurücksetzen, müssen Sie folgende Schritte ausführen:

1. Herunterladen und Installieren des Dell OS Recovery Tools. Siehe [Herunterladen und Installieren des Dell OS Recovery Tools](#).
2. Erstellen eines SupportAssist OS Recovery-USB-Sticks. Siehe [Erstellen eines SupportAssist OS Recovery USB-Keys](#).

Themen:

- [Herunterladen und Installieren des Dell OS Recovery Tools](#)
- [Erstellen eines SupportAssist OS Recovery USB-Keys](#)
- [Computer zurücksetzen und Betriebssystem aktualisieren](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Herunterladen und Installieren des Dell OS Recovery Tools

Voraussetzungen

Ihr Computer muss über eine aktive Internetverbindung verfügen.

Info über diese Aufgabe

Sie können das Dell OS Recovery Tool von der Dell Support-Website herunterladen und installieren.

ANMERKUNG: Das Herunterladen und Installieren des Tools Dell OS Recovery ist notwendig, um den Computer mithilfe der Option **Reset und Update** zurückzusetzen. Es wird empfohlen, dass Sie Ihren Computer mithilfe der Option **Reset und Update** nur dann zurücksetzen, wenn Ihr Computer nicht mehr funktionsfähig ist und das SupportAssist OS Recovery Tool nicht in der Lage ist, das werkseitig installierte Betriebssystem auf Ihrem Computer zu erkennen.

Schritte

1. Besuchen Sie <https://www.dell.com/support>.
2. Klicken Sie auf **OS Recovery Tool herunterladen**. Das Installationspaket für das Dell BS-Recovery Tool wird heruntergeladen.
3. Doppelklicken Sie auf das Dell OS Recovery Tool Installationspaket und befolgen Sie die Anweisungen, um das Tool zu installieren.

Nächste Schritte

Nach Abschluss der Installation erstellen Sie den USB-Schlüssel von SupportAssist OS Recovery. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines SupportAssist OS Recovery USB-Keys](#).

Erstellen eines SupportAssist OS Recovery USB-Keys

Voraussetzungen

- Das Dell OS Recovery Tool muss auf Ihrem Computer installiert sein. Siehe [Herunterladen und Installieren des Dell OS Recovery Tools](#).
- Ihr Computer muss über eine aktive Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen über ein USB-Speichergerät mit mindestens 16 GB freiem Speicherplatz verfügen.

 **VORSICHT: Daten auf dem USB-Speichergerät werden formatiert und gelöscht, wenn der Schlüssel für SupportAssist OS Recovery erstellt wird.**

Schritte

1. Verbinden Sie das USB-Speichergerät mit dem Computer, auf dem das Tool Dell OS Recovery installiert ist.
2. Starten Sie das **Dell OS Recovery Tool** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Wiederherstellung starten** wird angezeigt.
4. Je nach Computer, für den Sie das Betriebssystem zurücksetzen und aktualisieren möchten, wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Dieser Computer:** Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie das Betriebssystem des Computers zurücksetzen und aktualisieren möchten, auf dem Sie das Dell OS Recovery Tool installiert haben.
 - **Anderer Computer:** Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie das Betriebssystem eines anderen Computers zurücksetzen und aktualisieren möchten.
5. Wenn Sie **Anderer Computer** ausgewählt haben, geben Sie die Service-Tag-Nummer des anderen Computers ein.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Betriebssystem** wird angezeigt. Sie enthält Optionen zum Herunterladen:
 - Ein oder mehrere Windows-Betriebssystemabbilder, die für den Computer, dessen Service-Tag-Nummer eingegeben wurde, verfügbar sind.
 - SupportAssist OS Recovery Tool
-  **ANMERKUNG:** Wenn das SupportAssist OS Recovery Tool für Ihre Service-Tag-Nummer nicht verfügbar ist, werden nur die Verknüpfungen zum Herunterladen des Windows Betriebssystemabbilds angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Herunterladen**, um das SupportAssist OS Recovery Tool herunterzuladen.
Das SupportAssist OS Recovery Tool wird heruntergeladen.
8. Klicken Sie auf **Herunterladen** für die Version des Windows-Betriebssystemabbilds, die Sie herunterladen möchten.
Das Windows-Betriebssystemabbild wird heruntergeladen.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
Der Bildschirm **USB-Laufwerk** wird angezeigt.
10. Wählen Sie in der Liste **USB-Laufwerk** das entsprechende USB-Laufwerk aus und klicken Sie dann auf **Betriebssystem brennen**.
Der SupportAssist OS Recovery USB-Schlüssel wird erstellt.


Nächste Schritte

Nachdem Sie einen USB-Schlüssel für SupportAssist OS Recovery erstellt haben, können Sie das Betriebssystem Ihres Computers zurücksetzen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Computer zurücksetzen und Betriebssystem aktualisieren](#).

Computer zurücksetzen und Betriebssystem aktualisieren

Voraussetzungen

- Ihr Computer muss an eine Steckdose angeschlossen sein.
- Ihr Computer muss über eine aktive Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen einen SupportAssist OS Recovery USB-Schlüssel erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen eines SupportAssist OS Recovery USB-Keys](#).

 **ANMERKUNG:** Die Funktion zum Zurücksetzen des Computers mithilfe der Option **Reset und Update** wird nur auf bestimmten Dell Systemmodellen unterstützt. Eine Liste der Systeme, auf denen diese Funktion unterstützt wird, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite [SupportAssist OS Recovery](#).

Schritte

1. Verbinden Sie den SupportAssist OS Recovery USB-Schlüssel mit dem Computer, auf dem Sie das Betriebssystem zurücksetzen und aktualisieren möchten.
2. Schalten Sie den Computer ein oder führen Sie einen Neustart durch.
3. Drücken Sie die Taste F12, um das Startmenü aufzurufen.

i ANMERKUNG: Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.

Die verfügbaren Start-Optionen werden angezeigt.

4. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um das **Startmenü** aufzurufen.
5. Wählen Sie das USB-Laufwerk aus, auf dem Sie den SupportAssist OS Recovery USB-Schlüssel erstellt haben. Der Computer startet vom USB-Laufwerk und die **SupportAssist OS Recovery**-Startseite wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf **RESET STARTEN** auf der Kachel **RESET**. Die Systemzurücksetzungsoptionen werden angezeigt.

i ANMERKUNG:

- Wenn SupportAssist OS Recovery das werkseitig installierte Betriebssystem erkennt, sind die Optionen **Auf Originalzustand zurücksetzen** und **Reset und Update** aktiviert.
- Wenn SupportAssist OS Recovery nicht in der Lage ist, das werkseitig installierte Betriebssystem zu erkennen, wird nur die Option **Reset und Update** aktiviert.

7. Wählen Sie **Reset und Update** und klicken Sie dann auf **WEITER**. Die Option zum Übertragen der Einstellungen und Daten wird angezeigt.
 - Wenn Sie Ihre Einstellungen und Daten auf das neue Betriebssystem Ihres Computers übertragen möchten, wählen Sie **Ja, Zugriff gewähren und meine Einstellungen und Daten übertragen**. Anschließend wählen Sie **Ich akzeptiere die Microsoft Software Lizenzbedingungen und die Dell Endnutzer-Lizenzvereinbarung** und klicken Sie dann auf **Weiter**.
 - Wenn Sie nicht möchten, dass die Einstellungen und Daten übertragen werden, wählen Sie **Nein, keine Daten übertragen** und klicken Sie auf **Weiter**. Wenn Sie diese Option auswählen, überspringen Sie Schritt 8.
8. Wenn Sie die Option zum Übertragen von Einstellungen und Daten auswählen, wird die Option zur Auswahl des Nutzerkontos angezeigt:
 - a. Wählen Sie aus der Liste der Nutzerkonten die Konten aus, von denen die Einstellungen und Daten übertragen werden sollen.
 - b. Um das gleiche Kennwort für alle Konten einzustellen, wählen Sie die Option **Ein Kennwort für alle Konten festlegen** und geben Sie ein Kennwort ein.
 - c. Wenn Sie für alle Konten eigene Kennwörter festlegen möchten, deaktivieren Sie die Option **Ein Kennwort für alle Konten festlegen**, und geben Sie für jedes Konto ein Kennwort ein.

i ANMERKUNG: Für Microsoft-Nutzerkonten ist kein Kennwort erforderlich. Nach dem Reset-Vorgang können Sie sich bei Ihrem Microsoft-Konto mit den entsprechenden Kennwort anmelden. Die Option ist nur für lokale Nutzerkonten verfügbar. Wenn der Schritt für die Kennworteinstellung übersprungen wird, haben Sie die Möglichkeit, nach Abschluss des Reset-Vorgangs ein neues Kennwort zu erstellen.

- d. Standardmäßig werden alle Einstellungen und Daten für die ausgewählten Konten übertragen, die im primären Laufwerk des Computers vorhanden sind. Wenn Sie Dateien oder Einstellungen überspringen möchten, die nicht übertragen werden sollen, klicken Sie zum Anpassen auf den Link **Erweiterte Übertragungsoptionen**.

i ANMERKUNG: Daten von anderen als der primären Festplatte des Computers können während dieses Prozesses nicht übertragen werden. Wenn Sie mehrere Laufwerke in Ihrem Computer haben und ein Backup der Daten von diesen Laufwerken durchführen möchten, müssen Sie das separat über ein externes Speichergerät tun. Befolgen Sie die Anweisungen im Abschnitt [Backup von Dateien](#), um die erforderlichen Daten zu sichern.

- e. Erweitern Sie im Abschnitt **Übertragungsoptionen** den Namen des primären Laufwerks und überprüfen Sie die Liste der Dateien und Einstellungen, die für die Übertragung ausgewählt sind. Standardmäßig ist alles im primären Laufwerk ausgewählt. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Dateien oder Einstellungen, die Sie nicht sichern möchten, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
- f. Klicken Sie auf **WEITER**. Der Backupprozess für Einstellungen und Daten wird gestartet und kann je nach Größe der Daten einige Minuten in Anspruch nehmen. In einigen Fällen, wenn der Speicherplatz des Festplattenlaufwerks sehr niedrig ist, legen Sie ein externes Laufwerk ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden, den Backupprozess abzuschließen. Nachdem der Backupprozess beendet ist, wird eine Meldung angezeigt. Klicken Sie auf den Link **Liste der gesicherten Dateien anzeigen**, um die Liste der Dateien zu überprüfen, die während dieses Prozesses gesichert wurden.
- g. Klicken Sie auf **WEITER** und fahren Sie mit Schritt 9 fort.

9. Wenn Sie nicht die Option zum Übertragen der Daten und Einstellungen ausgewählt haben, lesen Sie die angezeigte Warnmeldung und klicken Sie auf **JA, FORTFAHREN**.
10. Gehen Sie auf der Seite **Reset bestätigen** folgendermaßen vor:
 - a. Optional können Sie aus der Liste **Grund auswählen** einen Grund für das Zurücksetzen Ihres Computers wählen.
 - b. Wählen Sie **Ich habe zur Kenntnis, dass der Reset alle meine Systemdaten und persönlichen Dateien löscht** oder **Ich habe zur Kenntnis genommen, dass der Reset die Systemdaten und persönlichen Dateien aller nicht ausgewählten Konten von meiner Festplatte löscht**, und klicken Sie dann auf **WEITER**.

Der Reset- und Update-Vorgang wird gestartet und kann einige Minuten dauern. Nachdem der Vorgang abgeschlossen ist, wird die **Anleitung zur Wiederherstellung** angezeigt und Sie werden aufgefordert, das USB-Laufwerk zu trennen und den Computer neu zu starten.
11. Entfernen Sie das USB-Laufwerk und klicken Sie dann auf **NEU STARTEN**.
Der Computer wird neu gestartet.

Nächste Schritte

Wenn Sie den Computer nach dem Reset und Update neu starten, wird der Computer neu gestartet, um die Softwareinstallation abzuschließen.

SupportAssist OS Recovery installiert erforderliche Anwendungen und Treiber. Der Assistent von SupportAssist Recovery zur Wiederherstellung von Daten nach dem Reset des Betriebssystems wird ebenfalls installiert.

Nachdem SupportAssist OS Recovery die erforderlichen Anwendungen installiert hat, startet der Computer neu und der Cortana-Bildschirm wird angezeigt. Sie können dann den normalen Setup-Vorgang fertig stellen.

Nach dem Abschluss des System-Setups wird der **SupportAssist Recovery-Assistent** gestartet, der Sie bei der Installation aller erforderlichen Systemaktualisierungen und der Wiederherstellung Ihrer Daten von externen Laufwerken unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [SupportAssist Recovery Assistent](#).

Der **SupportAssist Recovery-Assistent** kann auch bei der Einrichtung von zusätzlichen Windows-Einstellungen behilflich sein, wie z. B. der Microsoft Cloud-Storage-Lösung, Sofortzugriff über Fingerabdruck, Gesichtserkennung oder eine sichere PIN usw.

SupportAssist Recovery Assistent

ANMERKUNG: SupportAssist Recovery Assistent ist nur auf bestimmten Systemmodellen verfügbar. Eine Liste der Systemmodelle, auf denen SupportAssist Recovery verfügbar ist, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite [SupportAssist OS Recovery](#).

SupportAssist Recovery Assistent wird automatisch gestartet, wenn Sie Ihren Computer neu starten, nachdem Sie den Computer mithilfe der Option **Reset und Update** zurückgesetzt haben. Der SupportAssist Recovery-Assistent unterstützt Sie bei folgenden Aufgaben:

- Herunterladen und Installieren von für Ihren Computer verfügbaren Windows Betriebssystem-Updates.
- Installieren der verfügbaren Updates für die im Lieferumfang des Computers beinhaltete Software.
- Anzeigen der auf Ihrem Computer verfügbaren Anwendungen und Funktionen.
- Wiederherstellen von Systemdateien und -einstellungen aus einem Backup.

Wenn der SupportAssist Recovery-Assistent gestartet wird, klicken Sie auf **Starten** und befolgen die Anweisungen zum Starten der Windows und Dell Update. Wenn einige Firmware- oder BIOS-Aktualisierungen einen Neustart des Computers erfordern, wird die Option **Jetzt neu starten** angezeigt.

ANMERKUNG: Der SupportAssist Recovery-Assistent installiert nur die erforderlichen Treiber für Ihren Computer, um effizient zu funktionieren. Wenn Sie zusätzliche Treiber installieren möchten (z. B. einen erweiterten Grafikkartentreiber), müssen Sie diese separat installieren.

ANMERKUNG: SupportAssist Recovery unterstützt den gleichzeitigen Download mehrerer Dateien, zeigt jedoch keine Informationen über den Fortschritt des Downloads an.

Zum Wiederherstellen von Daten mithilfe des SupportAssist Recovery Assistent siehe [Wiederherstellen von Daten mithilfe von SupportAssist Recovery Assistent](#).

Wiederherstellen von Daten mithilfe von SupportAssist Recovery Assistant

Voraussetzungen

- Ihr Computer muss an eine Steckdose angeschlossen sein.
- Sie sollten Ihre Daten auf einem externen Speichergerät sichern, wenn Ihre Dateien nicht auf der lokalen Festplatte Ihres Computers gesichert wurden.
- Sie müssen den Computer nach einem Reset mit der Option **Reset und Update** neu starten und der Assistent von SupportAssist Recovery muss die Aktualisierung von Dell Treibern und anderen Software-Updates abgeschlossen haben.

i ANMERKUNG: Das Wiederherstellen von Daten mit SupportAssist Recovery Assistant wird nur auf bestimmten Dell Systemmodellen unterstützt. Eine Liste der Systeme, auf denen diese Funktion verfügbar ist, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite [SupportAssist OS Recovery](#).

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie Ihren Computer mithilfe der Option **Reset und Update** zurückgesetzt haben, können Sie Ihre Dateien mithilfe von SupportAssist Recovery Assistant vom externen Speichergerät wiederherstellen.

Schritte

1. Klicken Sie auf **Wiederherstellen** oder **Weitere Dateien finden** im SupportAssist Recovery-Assistenten. Die Seite **Daten wiederherstellen** wird angezeigt.
2. Wenn Sie Ihre Daten auf einem externen Speichergerät gesichert haben, schließen Sie das externe Speichergerät an Ihren Computer an und befolgen Sie die in diesem Abschnitt aufgeführten Schritte. Wenn Ihre Daten auf der lokalen Festplatte Ihres Computers gesichert wurden, überspringen Sie die Schritte 3, 4 und 5.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen** neben **Archiv wählen**.
4. Navigieren Sie zum Ordner des externen Geräts, auf dem die Dateien und Ordner gesichert sind, wählen Sie diesen Ordner aus und klicken Sie auf **OK**. Der Inhalt des ausgewählten Ordners wird angezeigt.
5. Führen Sie je nach Bedarf einen der folgenden Aktionen aus:
 - Zur Wiederherstellung aller Dateien klicken Sie auf **Alle auswählen**.
 - Um bestimmte Dateien wiederherzustellen, blättern Sie durch die Liste der Dateien und wählen Sie die Dateien aus, die Sie wiederherstellen möchten.
6. Klicken Sie auf **Durchsuchen** neben **Speicherort wählen**.
7. Navigieren Sie zum Ordner auf dem lokalen Laufwerk, auf dem Sie die Dateien speichern möchten, wählen Sie diesen Ordner aus und klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **Extrahieren**. Die Datenwiederherstellung beginnt und kann mehrere Minuten in Anspruch nehmen.
9. Klicken Sie auf **Fertig**, um wieder zur Startseite des **SupportAssist Recovery-Assistenten** zu gelangen, nachdem die Wiederherstellung abgeschlossen ist.

Konfigurieren von SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery wird automatisch gestartet, wenn Ihr Computer das Betriebssystem auch nach mehreren Versuchen nicht hochfahren kann. Je nach Ihren Vorstellungen können Sie Folgendes für SupportAssist OS Recovery konfigurieren:

- Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Starts von SupportAssist OS Recovery.
- Einstellen des Fehlerschwellenwerts für den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery.


Themen:

- [Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Starts von SupportAssist OS Recovery](#)
- [Einstellen des Fehlerschwellenwerts für den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery](#)
- [Feedbackübermittlung an Dell](#)

Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Starts von SupportAssist OS Recovery


Info über diese Aufgabe

Standardmäßig ist der automatische Start von SupportAssist OS Recovery aktiviert. Bei Bedarf können Sie den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery deaktivieren.


 **ANMERKUNG:** Es wird empfohlen, dass Sie den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery nicht deaktivieren, sodass Sie bei einem Ausfall des Betriebssystems die bestmögliche Unterstützung erhalten.

Schritte

1. Schalten Sie den Computer ein oder führen Sie einen Neustart durch.
2. Drücken Sie <F2>, um das **System-Setup** aufzurufen.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.

3. Erweitern Sie im linken Fenster **SupportAssist System Resolution** und wählen Sie dann **SupportAssist OS Recovery**.
4. Wählen Sie im rechten Fensterbereich oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **SupportAssist OS Recovery** zum Aktivieren oder Deaktivieren des automatischen Starts von SupportAssist OS Recovery.
5. Drücken Sie **F10**, um die Änderungen zu speichern und das Programm zu beenden.

 **ANMERKUNG:** Die BIOS-Optionen können je nach Systemmodell leicht abweichen.

Bei Bedarf können Sie SupportAssist OS Recovery auch manuell starten. Siehe [Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery](#).

Einstellen des Fehlerschwellenwerts für den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery

Info über diese Aufgabe

Standardmäßig startet Ihr Computer SupportAssist OS Recovery automatisch, wenn er das Betriebssystem zwei Mal hintereinander nicht starten kann. Falls erforderlich, können Sie den Fehlerschwellenwert für den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery konfigurieren.

Schritte

1. Schalten Sie den Computer ein oder führen Sie einen Neustart durch.

2. Drücken Sie <F2>, um das **System-Setup** aufzurufen.

ANMERKUNG: Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.

3. Erweitern Sie im linken Fensterbereich **SupportAssist System Resolution** und wählen Sie dann **Auto OS Recovery Threshold**.

4. Wählen Sie im rechten Bereich eine der folgenden Optionen:

- **AUS:** Deaktiviert den automatischen Start von SupportAssist System Resolution und SupportAssist OS Recovery.
- **1:** Startet automatisch SupportAssist OS Recovery nach einem einzigen Ausfall.
- **2:** Startet automatisch SupportAssist OS Recovery nach zwei Ausfällen.
- **3:** Startet automatisch SupportAssist OS Recovery nach drei oder mehr Ausfällen.

5. Drücken Sie **F10**, um die Änderungen zu speichern und das Programm zu beenden.

Ergebnisse

Der Fehlerschwellenwert für den automatischen Start von SupportAssist OS Recovery wurde festgelegt. Basierend auf der ausgewählten Option wird SupportAssist OS Recovery automatisch gestartet, wenn Ihr Computer das Betriebssystem nicht starten kann. Wenn Sie **AUS** ausgewählt haben, wird SupportAssist OS Recovery nicht automatisch gestartet. In solchen Fällen können Sie es manuell starten. Weitere Informationen finden Sie unter [Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery](#).

Feedbackübermittlung an Dell

Mit der Option **FEEDBACK ABGEBEN** können Sie Feedback zur SupportAssist OS Recovery-Umgebung an Dell senden. Ihr Feedback bleibt vertraulich und hilft Dell, Produktverbesserungen vorzunehmen. Sie können Ihr Feedback an Dell nach der Ausführung einer Aktivität in der SupportAssist OS Recovery Umgebung senden.

Voraussetzungen

Sie müssen die Interneteinstellungen in der SupportAssist OS Recovery-Umgebung konfiguriert haben. Eine Anleitung zum Konfigurieren der Interneteinstellungen finden Sie unter [Interneteinstellungen konfigurieren](#).

ANMERKUNG: Die Option **FEEDBACK ABGEBEN** sendet Ihr Feedback nicht an einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell. Bei Problemen, die unverzügliche Hardware- und Software-Unterstützung erfordern, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell.

Schritte

1. Klicken Sie auf die Option **FEEDBACK ABGEBEN**, die nach Abschluss eines Vorgangs im Dell SupportAssist OS Recovery Tool angezeigt wird.
Es wird eine Feedbackseite mit drei Fragen angezeigt.
2. Wählen Sie für Frage 1 aus der Liste **Vorschläge** die Kategorie des zusätzlichen Feedbacks aus, das Sie abgeben möchten, und geben Sie Ihr Feedback in das entsprechende Feld ein.
3. Wählen Sie die am ehesten zutreffende Option als Antwort auf die Fragen 2 und 3.
4. Klicken Sie auf **SENDEN**.

Übersicht über BIOSConnect

BIOSConnect ist ein Preboot-Framework, mit dem Ihr PC über das Internet mit Dell Technologies verbunden werden kann.

Wenn das Betriebssystem auf Ihrem System auch nach mehreren Versuchen nicht gestartet werden kann, lädt BIOSConnect SupportAssist OS Recovery herunter und initiiert die Wiederherstellung des Betriebssystems.

BIOSConnect ist möglicherweise auf Ihrem PC in einer der folgenden Konfigurationen verfügbar:

- Angeschlossenes BIOSConnect – wobei sich die meisten Komponenten der BIOSConnect-Software auf der Servicepartition der Festplatte befinden. Das Formatieren der Festplatte führt zum Verlust der BIOSConnect-Funktionen.
- Hybrides BIOSConnect – wobei sich die meisten Komponenten der BIOSConnect-Software mit Ausnahme des Wireless-Treiber-Stacks in der Firmware befinden. Das Formatieren der Festplatte wirkt sich auf die BIOSConnect-Funktionen aus. BIOSConnect kann SupportAssist OS Recovery nur starten, wenn Ihr PC über eine kabelgebundene Internetverbindung Zugriff auf das Internet hat.
- Integriertes BIOSConnect – Alle Komponenten der BIOSConnect-Software, einschließlich des unterstützten Wireless-Treiber-Stacks, befinden sich in der Firmware. Der Verlust oder die Beschädigung der Festplattenpartition hat keine Auswirkungen auf die BIOSConnect-Wireless-Funktionen.

ANMERKUNG: BIOSConnect ist nur für bestimmte Dell Systemmodelle verfügbar. Welche Konfiguration von BIOSConnect auf Ihrem PC unterstützt wird, hängt vom Modell Ihres PCs und der installierten Version von SupportAssist OS Recovery ab. Eine Liste der Systemmodelle, auf denen BIOSConnect unterstützt wird, finden Sie in der *Supportmatrix für Dell SupportAssist OS Recovery* auf der Dokumentationsseite für [SupportAssist OS Recovery](#).

Je nach Art der verfügbaren Internetverbindung erfolgt möglicherweise eine der folgende Aktionen:

- Kabelgebundene Internetverbindung: Der Download des SupportAssist OS Recovery-Image wird automatisch initiiert.
- Drahtlose Internetverbindung: BIOSConnect sucht nach Drahtlosnetzwerken und zeigt die Liste verfügbarer Drahtlosnetzwerke an. Sie können auch eine Verbindung zu verborgenen Drahtlosnetzwerken herstellen. Nachdem die Verbindung hergestellt wurde, wird der Download des SupportAssist OS Recovery-Image automatisch initiiert.

Themen:

- [Starten von SupportAssist OS Recovery mithilfe von BIOSConnect](#)
- [Herstellen einer Verbindung mit einem Wireless-Netzwerk](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren von BIOSConnect](#)
- [BIOSConnect-Fehlercodes](#)

Starten von SupportAssist OS Recovery mithilfe von BIOSConnect

Voraussetzungen

- Ihr PC muss an das Stromnetz angeschlossen sein.
- Ihr PC muss mit dem Internet verbunden sein.

Info über diese Aufgabe

Wenn das Betriebssystem auf Ihrem System nicht gestartet werden kann, lädt BIOSConnect SupportAssist OS Recovery von Dell Technologies herunter, um das Betriebssystem wiederherzustellen.

Schritte

1. Schalten Sie den PC ein oder führen Sie einen Neustart durch.
2. Drücken Sie F12, um auf das Menü für den einmaligen Start zuzugreifen.

ANMERKUNG: Falls Sie zu lange gewartet haben und das Betriebssystem-Logo eingeblendet wird, warten Sie, bis der Desktop von Windows angezeigt wird. Starten Sie dann den PC wieder neu und versuchen Sie es noch einmal.

Die verfügbaren Start-Optionen werden angezeigt.

3. Wählen Sie die Option **SupportAssist OS Recovery** aus dem Startmenü aus und drücken Sie dann die Eingabetaste. Die Seite **SupportAssist OS Recovery Image-Download** wird angezeigt.
4. Stellen Sie eine Verbindung mit einem verfügbaren kabelgebundenen Netzwerk oder Drahtlosnetzwerk her. Anweisungen zum Herstellen einer Verbindung mit Drahtlosnetzwerken finden Sie unter [Herstellen einer Verbindung mit einem Wireless-Netzwerk](#).
5. Klicken Sie auf **Wiederherstellung starten**. Der Download beginnt und kann einige Minuten in Anspruch nehmen.

Ergebnisse

Wenn der Download abgeschlossen ist, wird die Startseite von **SupportAssist OS Recovery** angezeigt. Siehe [Verwendung von SupportAssist OS Recovery](#).

Wenn die Benutzeroberfläche von SupportAssist OS Recovery zum ersten Mal angezeigt wird, klicken Sie auf **ZUSTIMMEN**, um die Datenschutzerklärung zu akzeptieren. Außerdem wird eine Option für eine Einführung angezeigt. Klicken Sie auf **EINFÜHRUNG STARTEN**, um mehr über die verschiedenen im Tool verfügbaren Optionen zu erfahren, oder klicken Sie auf **ÜBERSPRINGEN**, um die Einführung zu überspringen.

Herstellen einer Verbindung mit einem Wireless-Netzwerk

Voraussetzungen

Das Wireless-Modem oder der Wireless-Router muss eingeschaltet sein und sich in der Nähe des Computers befinden, um leicht erkannt zu werden.

Schritte


1. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Wireless-Netzwerke ein Wireless-Netzwerk aus. Wenn Sie eine Verbindung herstellen möchten zu einem verborgenen Wireless-Netzwerk, das nicht in der Liste enthalten ist, klicken Sie auf **WLAN hinzufügen**.
2. Je nach Art des Drahtlosnetzwerks führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - Für ein gesichertes WLAN-Netzwerk geben Sie das Kennwort ein und klicken Sie auf **Verbinden**.
 - Für ein ungesichertes Wireless-Netzwerk klicken Sie auf **Verbinden**.
 - Für ein verborgenes Wireless-Netzwerk geben Sie den Netzwerknamen oder die SSID ein, wählen Sie eine Authentifizierungsmethode, geben Sie das Kennwort ein und klicken Sie dann auf **Verbinden**.

Aktivieren oder Deaktivieren von BIOSConnect

Info über diese Aufgabe

BIOSConnect ist standardmäßig auf Ihrem Computer aktiviert. Falls erforderlich, können Sie BIOSConnect basierend auf Ihren Einstellungen deaktivieren.

Schritte

1. Schalten Sie den Computer ein oder führen Sie einen Neustart durch.
2. Drücken Sie <F2>, um das **System-Setup** aufzurufen.
 **ANMERKUNG:** Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.
3. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **SupportAssist**.
4. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **BIOSConnect**.
5. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **BIOSConnect aktivieren**, um BIOSConnect zu aktivieren oder zu deaktivieren.
6. Drücken Sie **F10**, um die Änderungen zu speichern und das Programm zu beenden.

BIOSConnect-Fehlercodes

Die folgende Tabelle listet die Fehler auf, die bei der Verwendung von BIOSConnect auftreten können:

| Fehlermeldung | Problemlösung |
|--|---|
| BIOSConnect-Downloadfehler | <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass die Wireless-Signalstärke mindestens 75 % beträgt. • Verwenden Sie einen Internet-Geschwindigkeitstest, um die Geschwindigkeit Ihres Netzwerks zu bestimmen. Die optimale Netzwerkbandbreite beträgt 50 Mbit/s. • Laden Sie BIOSConnect über ein stabiles Netzwerk oder ein kabelgebundenes Netzwerk herunter. <p>i ANMERKUNG: BIOSConnect bietet keine Unterstützung für Wi-Fi 6 GHz, Wi-Fi 7 GHz oder WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass Sie die Firewall oder den Proxy auf den Ports 80 und 443 konfigurieren, um die Kommunikation mit den folgenden Zielen zu ermöglichen: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ fta.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 • Versuchen Sie es erneut oder starten Sie BIOSConnect in einem anderen Netzwerk, falls verfügbar. |
| IP-Adresse konnte nicht gefunden werden | Überprüfen Sie die Routereinstellungen und stellen Sie eine Verbindung zu einem anderen Wireless-Zugriffspunkt her. |
| Verbindung mit Netzwerk nicht möglich | Überprüfen Sie die Routereinstellungen und das Kennwort. Versuchen Sie erneut, eine Verbindung zum Netzwerk mit gültigen Anmeldeinformationen herzustellen. |
| Keine Internet-Konnektivität | <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie eine Wireless-Verbindung verwenden, überprüfen Sie den Router, überprüfen Sie die Interneteinstellungen und versuchen Sie, die Verbindung zum Netzwerk wiederherzustellen. • Wenn Sie eine kabelgebundene Verbindung verwenden, überprüfen Sie die Routereinstellungen und starten Sie BIOSConnect erneut. |
| SupportAssist OS Recovery Image-Typ wird nicht unterstützt | Die Systemdaten sind möglicherweise nicht konfiguriert. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell. |
| Service OS Recovery wird nicht unterstützt | Das Gerät unterstützt keine Service-OS-Wiederherstellung. Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell. |

Fehlerbehebung von SupportAssist OS Recovery

Themen:


- Fehlerbehebung bei OS Recovery Startfehler
- Behebung von Dateisicherungsfehlern
- Problembehandlung der WLAN-Verbindung
- Ausführen des Diagnosetests für Hardwareprobleme

Fehlerbehebung bei OS Recovery Startfehler

Sie haben keinen Zugriff auf SupportAssist OS Recovery, wenn die Option **SupportAssist System Resolution** im System-BIOS deaktiviert ist.

Schritte

1. Starten Sie den Computer neu.
2. Drücken Sie die Taste F2, bis die Meldung **Vorbereitung der Eingabe des Setup** angezeigt wird.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.

Die verfügbaren Start-Optionen werden angezeigt.

3. Erweitern Sie im BIOS-Abschnitt **BIOS** die Option **SupportAssist System Resolution**.
4. Stellen Sie folgende Punkte sicher:
 - Der **Auto OS Recovery Threshold** ist nicht auf **AUS** und hat einen Wert von 1, 2 oder 3 ausgewählt.
 - Die Option **SupportAssist OS Recovery** ist ausgewählt.

Behebung von Dateisicherungsfehlern

Nachdem die Sicherung abgeschlossen ist, werden die Dateifehler aufgelistet. Dateien, die größer als 4 GB sind, werden auf ein Laufwerk gesichert, das im FAT32-Dateisystem formatiert ist. Bevor Sie die Dateien mit einer Größe von mehr als 4 GB sichern, formatieren Sie Ihr Sicherungslaufwerk mithilfe eines anderen Computers für die Verwendung des exFAT- oder NTFS-Formats. Sie können auch ein anderes Laufwerk verwenden, das entweder im Format exFAT oder NTFS formatiert ist. Sicherungsfehler können auch auftreten, wenn für die Sicherung verwendete Sektoren der Festplatte beschädigt sind.


Schritte

1. Rufen Sie die **SupportAssist OS Recovery**-Startseite auf und klicken Sie auf **SICHERUNG STARTEN** auf der Kachel **DATEIEN SICHERN**.
2. Klicken Sie auf **SICHERUNG STARTEN**.
3. Klicken Sie auf den Link **Erweiterte Einstellungen** und wählen Sie dann die Dateien aus, die zuvor Fehler aufgewiesen haben.
4. Wählen Sie Ihr Ziel-Speichergerät zum Sichern der ausgewählten Dateien aus und klicken Sie auf **WEITER**, um mit der Sicherung zu beginnen.
5. Wenn der Fehler erneut auftritt, führen Sie den [Diagnosetest](#) aus.

Problembehandlung der WLAN-Verbindung

Wenn Sie bei der Konfiguration eines WLAN das Kontrollkästchen **Automatisch verbinden** auswählen, speichert SupportAssist OS Recovery die Netzwerkkonfigurationseinstellungen für zukünftige Verbindungen. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Automatisch verbinden** später deaktivieren, stellt SupportAssist OS Recovery manchmal immer noch eine Verbindung mit dem gespeicherten WLAN her. Um solche Fehler zu beheben, können Sie die BIOS-Einstellungen auf die Standardeinstellungen zurücksetzen.


Schritte

1. Gehen Sie zur Startseite von **SupportAssist OS Recovery**.
2. Klicken Sie auf das "" in der Kopfzeile der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite und klicken Sie dann auf **Neu starten**.
3. Drücken Sie die Taste F12, bis das Menü für einmaliges Starten angezeigt wird.
 **ANMERKUNG:** Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.
4. Wählen Sie aus dem Systemstartmenü **BIOS-Setup** aus und drücken Sie dann die Eingabetaste.
5. Wählen Sie **Drahtlos** und klicken Sie dann auf **Einstellungen wiederherstellen**.
Das Fenster **Einstellungen wiederherstellen** wird angezeigt.
6. Wählen Sie **BIOS-Standardeinstellungen** aus und klicken Sie dann auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

Ausführen des Diagnosetests für Hardwareprobleme

Die Option **HARDWARE SCANNEN** in SupportAssist OS Recovery hilft Ihnen bei der Diagnose von Hardwareproblemen im Zusammenhang mit Akku, Kabel, Festplattenlaufwerk, Tastatur, USB-Laufwerken, Lüfter und Speicher Ihres Computers. SupportAssist OS Recovery ist in bestimmten Situationen jedoch möglicherweise nicht in der Lage, Hardwareprobleme zu erkennen. Es wird empfohlen, dass Sie Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA, Erweiterte Systemtests vor Hochfahren des Computers) verwenden, um derartige Hardwareprobleme zu erkennen.

Schritte

1. Gehen Sie zur Startseite von **SupportAssist OS Recovery**. Siehe [Manuelles Starten von SupportAssist OS Recovery](#).
2. Klicken Sie auf das "" in der Kopfzeile der **SupportAssist OS Recovery**-Startseite und klicken Sie dann auf **Neu starten**.
3. Drücken Sie die Taste F12, bis das Menü für einmaliges Starten angezeigt wird.
 **ANMERKUNG:** Wenn Sie zu lange warten und das Betriebssystem-Logo erscheint, warten Sie, bis der Windows-Desktop angezeigt wird. Führen Sie anschließend einen Neustart des Computers durch und versuchen Sie es erneut.
4. Wählen Sie aus dem Systemstartmenü **Diagnose** aus und drücken Sie dann die Eingabetaste.
Der Diagnosetest wird gestartet.

Häufig gestellte Fragen

1. Wenn ich die Festplatte meines Computers formatiere, wirkt sich dies auf die SupportAssist OS Recovery-Partition aus?

Die SupportAssist OS Recovery-Partition wird gelöscht, wenn Sie die Festplatte Ihres Computers mithilfe eines standardmäßigen Betriebssystemmediums oder USB-Laufwerks formatieren. Nachdem die Partition gelöscht wurde, können Sie das Betriebssystem zusammen mit dem SupportAssist OS Recovery Tool mithilfe der Option **Reset und Update** zurücksetzen. Weitere Informationen finden Sie hier: [Zurücksetzen und Aktualisieren Ihres Computers mithilfe des Dell OS Recovery Tools](#).

Wenn Ihr Computer die BIOSConnect-Funktion unterstützt, können Sie das Betriebssystem zusammen mit dem SupportAssist OS Recovery Tool mithilfe von BIOSConnect neu installieren. Weitere Informationen finden Sie hier: [Übersicht über BIOSConnect](#).

2. Wie viel Speicherplatz belegt SupportAssist OS Recovery auf meiner Festplatte?

SupportAssist OS Recovery belegt etwa 900 MB Ihrer Festplattenspeicherkapazität.

3. Ist SupportAssist OS Recovery nur für einen bestimmten Serviceplan verfügbar?

Nein, SupportAssist OS Recovery ist für alle Servicepläne verfügbar.

4. Mein Computer befindet sich außerhalb der Garanzzeit. Kann ich SupportAssist OS Recovery weiterhin verwenden?

Wenn Ihr Computer sich außerhalb der Garanzzeit befindet, können Sie SupportAssist OS Recovery weiterhin verwenden. Wenn jedoch Probleme auftreten, müssen Sie eine Supportvereinbarung pro Ereignis erwerben, um technischen Support von Dell zu erhalten.

5. Welche Betriebssysteme werden von SupportAssist OS Recovery unterstützt?

SupportAssist OS Recovery unterstützt die Betriebssysteme Microsoft Windows 10 und Microsoft Windows 11.

6. Welche Speicherformate werden für das Backup von Dateien mithilfe von SupportAssist OS Recovery unterstützt?

SupportAssist OS Recovery unterstützt USB-Laufwerke, USB-Festplatten und SD-Karten.

7. Was muss ich tun, wenn SupportAssist OS Recovery nicht automatisch gestartet wird?

SupportAssist OS Recovery wird möglicherweise aus folgenden Gründen nicht automatisch gestartet:

- Die Option zum automatischen Starten von SupportAssist OS Recovery ist möglicherweise im BIOS deaktiviert. Informationen zum Aktivieren des automatischen Starts von SupportAssist OS Recovery im BIOS finden Sie unter [Konfigurieren von SupportAssist OS Recovery](#).
- Möglicherweise fehlen Startdateien in der Startpartition. Sie können das Betriebssystem zusammen mit dem SupportAssist OS Recovery Tool mithilfe der Option **Reset und Update** zurücksetzen. Weitere Informationen finden Sie hier: [Zurücksetzen und Aktualisieren Ihres Computers mithilfe des Dell OS Recovery Tools](#). Wenn Ihr Computer die BIOSConnect-Funktion unterstützt, können Sie das Betriebssystem zusammen mit dem SupportAssist OS Recovery Tool mithilfe von BIOSConnect neu installieren. Weitere Informationen finden Sie hier: [Übersicht über BIOSConnect](#).
- Das Servicebetriebssystem fehlt möglicherweise auf dem lokalen Laufwerk, weil Sie das Systemlaufwerk formatiert haben. Sie können das Betriebssystem zusammen mit dem SupportAssist OS Recovery Tool mithilfe der Option **Reset und Update** zurücksetzen. Weitere Informationen finden Sie hier: [Zurücksetzen und Aktualisieren Ihres Computers mithilfe des Dell OS Recovery Tools](#). Wenn Ihr Computer die BIOSConnect-Funktion unterstützt, können Sie das Betriebssystem zusammen mit dem SupportAssist OS Recovery Tool mithilfe von BIOSConnect neu installieren. Weitere Informationen finden Sie hier: [Übersicht über BIOSConnect](#).

8. Funktioniert das Klonen der Festplatte auf Computern mit aktiviertem BitLocker?

Nein, die BitLocker-Verschlüsselung muss für das Klonen von Festplatten deaktiviert werden. SupportAssist setzt die BitLocker-Verschlüsselung jedoch auf dem Computer vorübergehend aus, bis das Klonen der Festplatte abgeschlossen ist.

9. Sollten Anwendungen wie Microsoft Office, Adobe usw. nach dem Klonen von Festplatten reaktiviert werden?

Die Reaktivierung hängt von den Kennzahlen ab, die für die Anwendungen erforderlich sind, z. B. CPU, MAC-Adresse usw.

10. Wenn die primäre Festplatte über mehrere Partitionen verfügt, werden alle Partitionen während des Festplatten-Klonens geklont?

Ja, alle Partitionen werden während des Klonens von Festplatten geklont.

11. Wie werden beim Klonen von Festplatten die Partitionsteilungen gehandhabt, wenn das Zielgerät eine andere Kapazität oder Größe hat?

Die Größe der Betriebssystem- und Datenpartitionen wird proportional angepasst. Die Größe von Systempartitionen wie UEFI, GTP, Reserved usw. bleibt unverändert.

12. Die Meldung „While cloning we detect an I/O connection issue“ wird beim Klonen der Festplatte angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?

Die Meldung „While cloning we detect an I/O connection issue“ wird angezeigt, wenn die Verbindung mit dem Zielgerät oder der primären Festplattenquelle nicht ordnungsgemäß hergestellt wurde. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Schließen Sie die Zielfestplatte oder das USB-Gerät wieder an und wiederholen Sie den Klonvorgang.
- Schalten Sie den Computer aus, schließen Sie die primäre Festplattenquelle wieder an und wiederholen Sie den Klonvorgang.

13. Die Meldung „Cloning is not possible“ oder „Unexpected error, please try again“ wird beim Klonen der Festplatte angezeigt. Was könnte der Grund dafür sein?

Die Meldung „Cloning is not possible“ oder „Unexpected error, please try again“ wird angezeigt, wenn ein Problem beim Laden von Festplatten oder beim Klonen von Komponenten erkannt wird. Sie können den Klonvorgang wiederholen. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den technischen Support von Dell Technologies, um weitere Hilfe zu erhalten.

Verwandte Dell Produkte

Die folgende Tabelle erläutert den Unterschied zwischen SupportAssist OS Recovery und anderen verwandten Dell Produkten.

Tabelle 1. Verwandte Dell Produkte

| Dell SupportAssist OS Recovery | Dell SupportAssist für Home-PCs/Dell SupportAssist für Business-PCs |
|--|--|
| <p>Dell SupportAssist OS Recovery bietet eine Wiederherstellungsumgebung bestehend aus Tools für die Diagnose und Behebung von Problemen, die auftreten können, bevor Ihr Computer mit dem Betriebssystem startet. Wenn Ihr Computer auch nach mehreren Versuchen nicht mit dem Betriebssystem starten kann, startet er automatisch SupportAssist OS Recovery. In der Wiederherstellungsumgebung können Sie Hardwareprobleme diagnostizieren, den Computer reparieren, Ihre Dateien sichern oder Ihren Computern auf seinen Werkszustand zurücksetzen.</p> | <p>Dell SupportAssist für PCs automatisiert den Support von Dell durch proaktives und vorausschauendes Identifizieren von Hardware- und Softwareproblemen auf Ihrem Computer. SupportAssist behebt Systemleistungs- und Stabilisierungsprobleme, verhindert Sicherheitsrisiken, überwacht und erkennt Hardwarefehler und automatisiert die Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell.</p> |