

Dell SupportAssist OS Recovery

Gebruikshandleiding

Deze inhoud is mogelijk vertaald met AI. Voor meer informatie, zie [link](#).

Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING: WAARSCHUWINGEN duiden potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertellen u hoe het probleem kan worden vermeden.**

 **GEVAAR: LET OP** duidt het risico van schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden aan.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Introductie tot SupportAssist OS Recovery	5
Systeemmodellen met SupportAssist OS Recovery.....	5
Belangrijkste functies.....	5
Hoofdstuk 2: Systeemreparatie met SupportAssist OS Recovery	6
Systeemreparatie handmatig inschakelen.....	6
Systeemreparatie uitvoeren.....	6
Hoofdstuk 3: SupportAssist OS Recovery openen	8
SupportAssist OS Recovery handmatig openen.....	8
SupportAssist OS Recovery openen via Windows Herstel.....	9
Hoofdstuk 4: SupportAssist OS Recovery gebruiken	10
Startpagina van SupportAssist OS Recovery.....	10
Gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery.....	10
Internetinstellingen configureren.....	11
Draadloos netwerk configureren.....	12
Bekabeld netwerk configureren.....	12
Proxynetwerk configureren.....	12
Hardware scannen.....	13
Software repareren.....	13
Back-ups van bestanden maken.....	14
Een harde schijf klonen.....	15
Uw computer resetten.....	16
Uw computer terugzetten naar de fabrieksinstellingen.....	17
Data herstellen na een reset van uw computer naar de fabrieksinstellingen.....	17
Hoofdstuk 5: Uw computer resetten en bijwerken met behulp van de Dell OS Recovery Tool	19
Dell OS Recovery Tool downloaden en installeren.....	19
Een SupportAssist OS Recovery USB-stick maken.....	20
Uw computer resetten en het besturingssysteem bijwerken.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Data terugzetten met behulp van SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Hoofdstuk 6: SupportAssist OS Recovery configureren	24
Automatisch openen van SupportAssist OS Recovery in- of uitschakelen.....	24
Foutdrempel instellen voor het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery.....	24
Feedback versturen naar Dell.....	25
Hoofdstuk 7: BIOSConnect-overzicht	26
SupportAssist OS Recovery met behulp van BIOSConnect starten.....	26
Verbinding maken met draadloze netwerken.....	27
BIOSConnect in- of uitschakelen.....	27
BIOSConnect-foutcodes.....	27

Hoofdstuk 8: Problemen met SupportAssist OS Recovery oplossen.....	29
Opstartproblemen met OS Recovery oplossen.....	29
Fouten bij de back-up van bestanden oplossen.....	29
Problemen met de Wi-Fi-verbinding oplossen.....	30
Diagnostische tests voor hardwareproblemen uitvoeren.....	30
Hoofdstuk 9: Veelgestelde vragen.....	31
Bijlage A: Gerelateerde Dell producten.....	33

Introductie tot SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery wordt in de fabriek geïnstalleerd op ondersteunde Dell systeemmodellen en vereist geen aanschaf van aanvullende serviceplannen. Het biedt een herstelomgeving met tools waarmee problemen kunnen worden vastgesteld en opgelost die kunnen optreden voordat uw computer naar het besturingssysteem opstart. Wanneer uw computer ook na meerdere keren niet naar het besturingssysteem kan opstarten, wordt SupportAssist OS Recovery automatisch geopend. In de herstelomgeving kunt u hardwareproblemen vaststellen, uw computer repareren, back-ups van uw bestanden maken of de fabrieksinstellingen van uw computer herstellen.

Onderwerpen:

- [Systeemmodellen met SupportAssist OS Recovery](#)
- [Belangrijkste functies](#)

Systeemmodellen met SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery is alleen beschikbaar op bepaalde Dell systeemmodellen waarop een door Dell in de fabriek geïnstalleerd Microsoft Windows 10- of Microsoft Windows 11-besturingssysteem wordt uitgevoerd. Voor een lijst met systemen waarop SupportAssist OS Recovery wordt ondersteund, raadpleeg de *Supportmatrix voor Dell SupportAssist OS Recovery* op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#).

 **WAARSCHUWING:** Door het formatteren van de harde schijf van uw computer wordt de SupportAssist OS Recovery-omgeving verwijderd.

Belangrijkste functies


- Systeemreparatie: herstelt direct naar een vorig herstelpunt op uw pc om opstartproblemen of andere prestatieproblemen op te lossen.
- Hardware scannen: voert diagnostische tests uit om hardwareproblemen te detecteren.
- Opstartherstel: lost problemen op die kunnen optreden voordat uw computer naar het besturingssysteem opstart. Met deze optie voorkomt u dat u de fabrieksinstellingen van uw computer moet terugzetten.
- Back-ups maken van bestanden of schijf klonen: sla een kopie van uw persoonlijke bestanden op een extern storageapparaat op of kloon uw harde schijf naar een nieuwe schijf.
- Resetten: downloadt en installeert het fabrieksbesturingssysteem of upgradet naar het nieuwste besturingssysteem.

Systeemreparatie met SupportAssist OS Recovery

Met de functie Systeemreparatie in SupportAssist OS Recovery kunt u direct teruggaan naar een eerder tijdstip op uw computer om opstartproblemen of andere prestatieproblemen op te lossen. De functie Systeemreparatie wordt automatisch ingeschakeld op alle computers met ten minste 50 GB vrije schijfruimte waarop SupportAssist OS Recovery beschikbaar is. Op computers met minder dan 50 GB vrije schijfruimte kunt u de functie ook handmatig inschakelen in de instellingen van het configuratiescherm van het besturingssysteem.

 **OPMERKING:** De functie Systeemreparatie werkt niet als er sprake is van een hardwarefout.

Deze functie helpt u bij het direct terugzetten van uw computer naar een eerder tijdstip. Systeemreparatie kan helpen bij het oplossen van problemen die worden veroorzaakt door virus- of malware-infecties, beschadiging van het register, beschadiging van systeembestanden, of problemen met patches of drivers.

 **WAARSCHUWING:** Deze functie beschermt de programmabestanden niet volledig. Niet-Dell applicaties die op uw computer zijn geïnstalleerd, kunnen worden verwijderd wanneer de computer wordt teruggezet naar een eerder herstelpunt.

Onderwerpen:

- [Systeemreparatie handmatig inschakelen](#)
- [Systeemreparatie uitvoeren](#)

Systeemreparatie handmatig inschakelen

Op computers met minder dan 50 GB vrije schijfruimte kunt u de functie Systeemreparatie handmatig inschakelen in de instellingen van het Configuratiescherm van het besturingssysteem.

Vereisten

U moet ten minste 12 GB vrije schijfruimte hebben op uw computer.

Stappen

1. Typ in het zoekvak op de taakbalk **configuratiescherm** en selecteer vervolgens **Configuratiescherm**.
2. Selecteer **Systeem en beveiliging**.
3. Dubbelklik op **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selecteer het tabblad **Instellingen**.
5. Schakel **Systeemreparatie** in en selecteer de hoeveelheid ruimte die u wilt toewijzen voor het opslaan van snapshots voor systeemreparatie. Standaard is 15 GB geselecteerd.

Resultaten

De functie Systeemreparatie is nu ingeschakeld op uw computer. Wanneer er reparatiepunten worden aangemaakt, worden deze weergegeven in het gedeelte **Huidige reparatiepunten** van het tabblad **Instellingen**. De hoeveelheid ruimte die van de totale toegewezen ruimte wordt gebruikt, wordt ook weergegeven.

Systeemreparatie uitvoeren

Met de functie Systeemreparatie wordt de computer gereset naar een vorig tijdstip waarop alles nog probleemloos op de computer werkte.

Vereisten

De functie Systeemreparatie moet zijn ingeschakeld op uw computer.

Stappen

1. Typ in het zoekvak op de taakbalk **configuratiescherm** en selecteer vervolgens **Configuratiescherm**.
2. Selecteer **Systeem en beveiliging**.
3. Dubbelklik op **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selecteer het tabblad **Reparatie uitvoeren**.
5. Selecteer **Ik autoriseer Dell voor het tijdelijk opschorten van dataversleuteling op mijn pc, zoals BitLocker, om updates te installeren** en klik op **REPARATIE UITVOEREN**.
De computer wordt opnieuw opgestart en u wordt naar de SupportAssist OS Recovery-omgeving geleid. Het venster **Reparatie** wordt weergegeven.
6. Selecteer het reparatiepunt waarnaar u wilt terugkeren en klik vervolgens op **STARTEN**.



OPMERKING: U kunt het reparatiepunt identificeren aan de hand van de erbij vermelde datum en tijd. Klik op de koppeling **Details weergeven** voor meer informatie over een reparatiepunt.

Resultaten

Het systeemreparatieproces wordt gestart en de voortgang van de reparatie wordt weergegeven.

- Als de computer is gerepareerd, wordt de status **Alles werkt weer normaal** weergegeven. Klik op **GEREED**.
- Als de systeemreparatie mislukt, wordt een foutmelding weergegeven. Klik op **OPTIES VOOR RESETTEN** om het besturingssysteem van uw computer te resetten. Zie [Uw computer resetten](#).

SupportAssist OS Recovery openen

U kunt SupportAssist OS Recovery op de volgende manieren openen:

Stappen

1. SupportAssist OS Recovery automatisch openen: Wanneer uw computer ook na meerdere keren niet naar het besturingssysteem kan opstarten, wordt SupportAssist OS Recovery automatisch gestart.
2. SupportAssist OS Recovery handmatig openen: U kunt SupportAssist OS Recovery handmatig openen om de computer naar de fabrieksinstellingen terug te zetten of om een back-up van uw bestanden te maken. Zie [SupportAssist OS Recovery handmatig openen](#).
3. BIOSConnect voor SupportAssist OS Recovery: SupportAssist OS Recovery wordt geïnstalleerd op een speciale partitie van de harde schijf van uw systeem. Als deze partitie afwezig is, beschadigd is of reparatie nodig heeft, biedt BIOSConnect een alternatieve methode voor het starten van SupportAssist OS Recovery. Zie [BIOSConnect](#).

OPMERKING: Deze functie is alleen beschikbaar op bepaalde Dell systeemmodellen. Zie de *Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix* op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#) voor de lijst met systeemmodellen waarop de functie BIOSConnect wordt ondersteund.

4. SupportAssist OS Recovery openen met behulp van Windows Herstel: Windows Herstel is een hulpprogramma dat uw computer naar de SupportAssist OS Recovery omgeving leidt als uw computer meerdere keren niet naar het besturingssysteem kan opstarten. Zie [SupportAssist OS Recovery openen via Windows Herstel](#).

Onderwerpen:

- [SupportAssist OS Recovery handmatig openen](#)
- [SupportAssist OS Recovery openen via Windows Herstel](#)

SupportAssist OS Recovery handmatig openen

Over deze taak

U kunt SupportAssist OS Recovery op elk gewenst handmatig openen om een back-up van uw bestanden te maken of uw computer terug te zetten naar de fabrieksinstellingen.

Stappen

1. Zet de computer aan of start deze opnieuw op.
2. Druk op F12 om toegang te krijgen tot het eenmalige opstartmenu.

OPMERKING: Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.

De beschikbare opstartopties worden weergegeven.

3. Selecteer **SupportAssist OS Recovery** en druk vervolgens op Enter.

Resultaten

De startpagina van **SupportAssist OS Recovery** wordt weergegeven.

Als de gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery voor het eerst wordt weergegeven, klikt u op **GOEDKEUREN** om het privacybeleid te accepteren. Er wordt ook een rondleidingsoptie weergegeven. Klik op **RONDLEIDING STARTEN** voor meer informatie over de verschillende opties die beschikbaar zijn in de tool of klik op **OVERSLAAN** om de rondleiding over te slaan.

SupportAssist OS Recovery openen via Windows Herstel

Windows Herstel is een hulpprogramma dat uw computer naar de omgeving van SupportAssist OS Recovery leidt als uw computer meerdere keren niet naar het besturingssysteem kan opstarten. U kunt de Windows Herstelomgeving op de volgende manieren bereiken:

1. Vanuit het besturingssysteem: **Menu Start > Instellingen > Bijwerken en beveiliging > Systeemherstel > Geavanceerde opstartopties > Nu opnieuw opstarten.**
2. Vanuit het Windows-aanmeldscherm: Houd Shift ingedrukt en klik op **Opnieuw opstarten.**
3. Vanaf de pagina **Windows Herstel**: Klik op **Problemen oplossen** op de pagina **Kies een optie** en klik vervolgens op **Fabrieksimage herstellen.**

SupportAssist OS Recovery gebruiken

SupportAssist OS Recovery opent automatisch wanneer de computer meerdere keren achter elkaar niet naar het besturingssysteem kan opstarten. Indien nodig, kunt u SupportAssist OS Recovery handmatig openen. Instructies om SupportAssist OS Recovery handmatig te openen, vindt u in [SupportAssist OS Recovery handmatig openen](#).

Onderwerpen:

- [Startpagina van SupportAssist OS Recovery](#)
- [Gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery](#)
- [Internetinstellingen configureren](#)
- [Hardware scannen](#)
- [Software repareren](#)
- [Back-ups van bestanden maken](#)
- [Een harde schijf klonen](#)
- [Uw computer resetten](#)
- [Data herstellen na een reset van uw computer naar de fabrieksinstellingen](#)

Startpagina van SupportAssist OS Recovery

De startpagina van **SupportAssist OS Recovery** bevat de volgende opties:

- **Hardware scannen:** voer diagnostische tests uit om hardwareproblemen te detecteren.
- **Software repareren:** los problemen op zonder dat u een volledige systeemherstel hoeft uit te voeren.
- **Back-up van bestanden/schijf klonen:** sla een kopie van uw persoonlijke bestanden op een extern storageapparaat op of kloon uw harde schijf naar een nieuwe schijf.
- **Resetten:** zet het besturingssysteem terug naar de fabrieksinstellingen of upgrade naar de nieuwste versie van het besturingssysteem.

Gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery

Als de gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery voor het eerst wordt weergegeven, klikt u op **GOEDKEUREN** om het privacybeleid te accepteren. Er wordt ook een walkthrough-optie weergegeven. Klik op **INTRODUCTIE STARTEN** voor meer informatie over de verschillende opties die beschikbaar zijn in de tool of klik op **OVERSLAAN** om de rondleiding over te slaan.

De header van de **SupportAssist OS Recovery** pagina toont het volgende:

- Accustatus
- Netwerkpictogram en -status
- De taal waarin de gebruikersinterface wordt weergegeven. De gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery is beschikbaar in 28 talen. Als u de taal wilt wijzigen, selecteert u de gewenste taal in de lijst met talen.
- "" pictogram waarmee u toegang krijgt tot de volgende opties:
 - **Info**—vermeldt het model en de servicetag van uw computer, de vervaldatum van de garantie en de versie van SupportAssist OS Recovery die op uw computer is geïnstalleerd
 - **Help**—biedt naslaginformatie over SupportAssist OS Recovery

Als u klikt op **Help** pictogram, wordt de volgende informatie weergegeven:

- **Geautomatiseerd herstel:** Soms zijn er meerdere herstelopties beschikbaar voor gebruikers om hun pc te herstellen. In **Automatisch herstel** selecteert het systeem automatisch de beste hersteloptie en gaat verder met het maken van uw herstelmedia.

De automatische herstelmodus maakt gebruik van **SupportAssist OS Recovery** als eerste keuze om gebruikers te helpen hun systeem snel te herstellen voordat ze een andere hersteloptie selecteren. Raadpleeg het onderstaande gedeelte voor meer informatie over SupportAssist OS Recovery om de voordelen van deze applicatie beter te begrijpen.

- **Geavanceerd herstel:** Met Geavanceerd herstel kunnen gebruikers alle beschikbare herstelopties voor hun pc in een vergelijkingstabel bekijken. In deze tabel kunnen gebruikers kiezen of ze de besturingssysteemmedia willen downloaden die bij hun systeem zijn geleverd of dat ze SupportAssist OS Recovery willen gebruiken om het besturingssysteem opnieuw te installeren.

Raadpleeg het onderstaande gedeelte voor meer informatie over de optie voor gedownloade OS-media.

- **Overzicht SupportAssist OS Recovery:** Bij Dell begrijpen we dat u belangrijkere dingen te doen hebt dan alleen systeemproblemen oplossen. Daarom hebben we de volgende stap gezet in **SupportAssist OS Recovery** om u te helpen wanneer uw systeem niet correct werkt.

SupportAssist OS Recovery is een krachtige herstelomgeving die u helpt uw systeem te diagnosticeren, repareren of herstellen wanneer u problemen ondervindt. De omgeving biedt een kiosk-achtige applicatie voor eenvoudige interactie en leidt u door de geselecteerde herstelcategorie.

- **Systeem analyseren:** We begrijpen dat u de Dell OS Recovery Tool hebt gebruikt om uw besturingssysteem te herstellen. We raden u aan SupportAssist OS Recovery te gebruiken om u door het proces te leiden.

Ten eerste raden wij u aan uw computer te analyseren met behulp van een van de volgende hulpprogramma's om er zeker van te zijn dat een herstel van het besturingssysteem echt noodzakelijk is:

- **Hardwarediagnose:** De **Hardware scannen** Hiermee kunt u diagnostische tests uitvoeren die hardwareproblemen identificeren. Deze tool scant de batterij, kabels, harde schijf, ventilator en geheugen om te bepalen of er problemen zijn.
- **Software Analyse:** De **Systeem repareren** Met deze tool kunt u veelvoorkomende problemen diagnosticeren en oplossen waardoor uw computer niet kan worden opgestart. Deze tool controleert en herstelt de partitietabel, opstartbestanden en de algemene status van het Windows-besturingssysteem.

- **Systeem herstellen** SupportAssist OS Recovery biedt verschillende opties om uw computer automatisch volledig te herstellen en uw data terug te zetten naar de oorspronkelijke locatie. De volgende herstelopties zijn beschikbaar bij het uitvoeren van een volledig herstel van het besturingssysteem:

- **Back-ups maken van bestanden:** Gebruik de knop **Back-up maken van bestanden** Optie om een back-up te maken van uw persoonlijke bestanden voordat u uw computer herstelt naar de fabriekinstellingen.
- **Lokaal herstel:** Gebruik de knop **Lokaal imageherstel** optie om uw besturingssysteem en standaardapplicaties te herstellen naar de staat waarin ze zich bevonden toen uw computer vanuit de Dell fabriek werd verzonden. Met deze optie kunt u data snel herstellen, maar deze kan oudere versies van drivers, applicaties en besturingssysteembestanden bevatten.
- **Cloudherstel:** Gebruik de knop **Cloudimage herstellen** Optie om uw besturingssysteem via internet te herstellen en essentiële applicaties op te halen die nodig zijn om de installatie te voltooien. Deze optie bevat ook een assistent die u helpt bij het bijwerken van systeemdrievs en software en het herstellen van uw gegevens na de installatie van het besturingssysteem.

- **Gedownloade OS-media:** Met de Dell OS Recovery Tool kunt u de versie van het besturingssysteem downloaden die oorspronkelijk bij uw pc is geleverd. De tool helpt u bij het maken van een opstartbaar USB-station om uw computer te herstellen.

Dit opstartbare USB-station bevat alleen de essentiële stuurprogramma's die nodig zijn om het systeem op te starten en biedt geen ondersteuning voor een volledig geautomatiseerde installatie. Nadat de image van het besturingssysteem is toegepast, moet u drivers en applicaties handmatig opnieuw installeren om uw systeem volledig functioneel te maken.

- **Windows Herstel**—start op naar de Windows Herstelomgeving
- **Afsluiten**—schakelt uw computer uit
- **Opnieuw starten** Hiermee wordt de computer opnieuw opgestart naar het besturingssysteem

OPMERKING: Mogelijk ziet u een **NU BIJWERKEN** optie in de header van de **SupportAssist OS Recovery** Beginpagina. Deze optie wordt weergegeven wanneer de versie van SupportAssist OS Recovery die op uw computer is geïnstalleerd, niet de meest recente is. Als u een update wilt uitvoeren naar de nieuwste versie van SupportAssist OS Recovery, klikt u op **NU BIJWERKEN**.

Internetinstellingen configureren

Een actieve internetverbinding is vereist voor het verzenden van feedback naar Dell en voor het herstellen van uw pc. De pagina **NETWERK** geeft een visuele netwerkkaart weer en geeft de verbindingstatus van uw pc met het lokale netwerk en internet aan. Nadat u uw pc met internet hebt verbonden via de interface van SupportAssist OS Recovery, slaat SupportAssist OS Recovery de netwerkconfiguratie-instellingen op voor toekomstige verbindingen.

OPMERKING: Self-Healing Image Recovery wordt niet ondersteund op netwerken waarvoor een proxy nodig is.

Draadloos netwerk configureren

Vereisten

De draadloze modem of router moet zijn ingeschakeld en dichtbij de computer worden geplaatst zodat hij gemakkelijk gevonden kan worden.

Stappen

1. Klik op het netwerkpictogram in de header van de **SupportAssist OS Recovery** startpagina en klik vervolgens op **WIJZIGEN**. De video **NETWERK** pagina wordt weergegeven.
2. Selecteren **Draadloos**.
 **OPMERKING:** Als uw apparaat geen draadloze netwerkadapter kan detecteren, wordt een foutmelding weergegeven. U kunt het probleem oplossen door te controleren of de draadloze netwerkadapter is uitgeschakeld in uw computerinstellingen.

Er wordt een lijst weergegeven met alle beschikbare draadloze netwerken.
3. Selecteer het draadloze netwerk dat u wilt configureren en verbinden.
 - Als u een beveiligd netwerk selecteert, voert u de bijbehorende netwerkbeveiligingssleutel in en klikt u vervolgens op **VERBINDING**.
 - Als u een openbaar Wi-Fi-netwerk selecteert, leest u de servicevoorwaarden en klikt u vervolgens op **ACCEPTEREN EN VERBINDEN**.
 - Als u verbinding wilt maken met een verborgen Wi-Fi-netwerk, selecteert u **Wifi toevoegen**, voer de netwerk-SSID en beveiligingssleutel in en klik vervolgens op **VERBINDING**. **OPMERKING:** Als u wilt dat SupportAssist OS Recovery automatisch verbinding maakt met het geselecteerde draadloze netwerk, selecteert u de **Automatisch verbinden** Selectievakje.

Het geselecteerde draadloze netwerk is geconfigureerd in SupportAssist OS Recovery en het **Verbonden** status wordt weergegeven.
4. Klik op **GEDAAN**.

Bekabeld netwerk configureren

Vereisten

De netwerkkabel moet zijn aangesloten op uw computer.

Stappen

1. Klik op het netwerkpictogram in de header van de **SupportAssist OS Recovery** startpagina en klik vervolgens op **WIJZIGEN**. De video **NETWERK** pagina wordt weergegeven.
2. Selecteren **Bekabeld**. SupportAssist OS Recovery geeft automatisch het volgende weer: **IP-adres, Subnetmasker, Router** En **DNS-server** Details van het bekabelde netwerk.
3. Als u uw netwerk handmatig wilt configureren, selecteert u **Manual** Voor **DHCP** optie, voert u de **IP-adres, Subnetmasker, Router** En **DNS-server** details en klik vervolgens op **TOEPASSEN**. Het bekabelde netwerk is geconfigureerd in SupportAssist OS Recovery en het **Verbonden** status wordt weergegeven.
4. Klik op **GEDAAN**.

Proxynetwerk configureren

Vereisten

- De netwerkkabel moet zijn aangesloten op uw computer als u verbinding wilt maken met een bekabeld proxynetwerk.
- De draadloze modem of router moet zijn ingeschakeld en dichtbij de computer worden geplaatst zodat hij gemakkelijk gevonden kan worden als u verbinding wilt maken met een draadloos proxynetwerk.

Over deze taak

U kunt alleen een proxy configureren als dat nodig is. Neem voor specifieke proxygegevens contact op met uw beheerder.

Stappen

1. Klik op het netwerkpictogram in de header van de **SupportAssist OS Recovery** startpagina en klik vervolgens op **WIJZIGEN**. De video **NETWERK** pagina wordt weergegeven.
2. Selecteren **Proxy**.
3. Voer gegevens zoals proxyserver, poortnummer, gebruikersnaam en wachtwoord in het **Proxy-instellingen** klik vervolgens op **VERBINDING**. Het proxynetwerk is geconfigureerd in SupportAssist OS Recovery en het **Verbonden** status wordt weergegeven.
4. Klik op **GEDAAN**.

Hardware scannen

Vereisten

Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.

Over deze taak

Met de optie **Hardware scannen** op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** kunt u diagnostische tests uitvoeren om hardwareproblemen te detecteren. Deze tool scant de batterij, de kabel, de harde schijf, de ventilator en het geheugen om eventuele problemen te detecteren.

Stappen

1. Klik op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** op de tegel **Hardware scannen** op **Scannen**.
2. Klik op **SCAN STARTEN**. De hardwarescan wordt gestart en de voortgang wordt weergegeven.
 - Als er geen hardwareprobleem wordt gedetecteerd, wordt de status **Geen problemen gevonden** weergegeven.
 - Als er een hardwareprobleem wordt gedetecteerd, wordt een pagina met de details van het gedetecteerde probleem weergegeven. Klik op de koppeling op de pagina om naar de Dell Support website te gaan en volg de instructies om een probleemticket in te dienen. U kunt ook de QR-code scannen om support aan te vragen op uw mobiele apparaat.
3. Klik op **GEREED**.

Software repareren


Vereisten

Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.

Over deze taak

Met de optie **Software repareren** op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** kunt u veelvoorkomende problemen diagnosticeren en oplossen die kunnen optreden voordat uw computer naar het besturingssysteem opstart. Deze tool controleert en corrigeert de partitietabel, opstartbestanden en status van het Windows-besturingssysteem.

Stappen

1. Klik op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** op de tegel **Systeem repareren** op **Repareren**.
 **OPMERKING:** Als softwareversleuteling is ingeschakeld op uw computer, wordt u gevraagd om uw computer te ontgrendelen voordat u het reparatieproces start.

Voer de volgende stappen uit om uw computer te ontgrendelen:

- a. Klik op **VOLGENDE** op de pagina waar instructies voor het ontgrendelen van de computer worden weergegeven. De aanmeldingspagina van het Microsoft-account wordt weergegeven.
- b. Voer het e-mailadres of telefoonnummer van het Microsoft-account in en klik vervolgens op **Volgende**.
- c. Voer het wachtwoord van het Microsoft-account in en klik vervolgens op **Aanmelden**.
- d. Selecteer het telefoonnummer van de gebruiker, voer de laatste vier cijfers van het telefoonnummer in en klik vervolgens op **Code verzenden**. Er wordt een bericht met een verificatiecode naar het telefoonnummer verzonden.

- e. Voer de verificatiecode in het veld **Code** in en klik vervolgens op **Verifiëren**. BitLocker-herstelsleutels die aan uw account zijn gekoppeld, worden weergegeven.
- f. Klik met de rechtermuisknop en kopieer of noteer de herstelsleutel die op uw apparaat van toepassing is en klik op **ENTER**.
- g. Klik met de rechtermuisknop en plak de herstelsleutel in het veld **BitLocker-herstelsleutel invoeren** en klik vervolgens op **ONTGRENDELEN**.

Uw computer is ontgrendeld.

2. Klik op **START REPARATIE**.

Het reparatieproces wordt gestart en de voortgang van de reparatie wordt weergegeven.

- Als het probleem is opgelost, wordt de status **Alles werkt weer normaal** weergegeven. Klik op **GEREED**.
- Als het probleem niet kan worden verholpen of de reparatie mislukt, wordt een foutmelding weergegeven. Klik op **OPTIES HERSTELLEN** om het besturingssysteem van uw pc te resetten. Zie [Uw computer resetten](#).

Back-ups van bestanden maken

Vereisten


- Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.
- U moet beschikken over een extern opslagapparaat zoals een SD-kaart, een USB-station of een harde USB-schijf om een back-up van uw bestanden te kunnen maken.

Over deze taak

U kunt een back-up van uw persoonlijke bestanden maken voordat u het besturingssysteem van uw computer reset. Als uw computer er niet in slaagt het besturingssysteem te starten, wordt automatisch de SupportAssist OS Recovery-omgeving gestart. Als u SupportAssist OS Recovery handmatig wilt starten, raadpleegt u [SupportAssist OS Recovery handmatig openen](#).

Stappen

1. Klik op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** op **Start** op de tegel **Back-upbestanden/Schijf klonen**.

 **OPMERKING:** Als softwareversleuteling is ingeschakeld op uw computer, wordt u gevraagd om uw computer te ontgrendelen voordat u een back-up van de bestanden op uw computer maakt.

Voer de volgende stappen uit om uw computer te ontgrendelen:


- a. Klik op **VOLGENDE** op de pagina waar instructies voor het ontgrendelen van de computer worden weergegeven. De aanmeldingspagina van het Microsoft-account wordt weergegeven.
- b. Voer het e-mailadres of telefoonnummer van het Microsoft-account in en klik vervolgens op **Volgende**.
- c. Voer het wachtwoord van het Microsoft-account in en klik vervolgens op **Aanmelden**.
- d. Selecteer het telefoonnummer van de gebruiker, voer de laatste vier cijfers van het telefoonnummer in en klik vervolgens op **Code verzenden**. Er wordt een bericht met een verificatiecode naar het telefoonnummer verzonden.
- e. Voer de verificatiecode in het veld **Code** in en klik vervolgens op **Verifiëren**. BitLocker-herstelsleutels die aan uw account zijn gekoppeld, worden weergegeven.
- f. Klik met de rechtermuisknop en kopieer of noteer de herstelsleutel die op uw apparaat van toepassing is en klik op **ENTER**.
- g. Klik met de rechtermuisknop en plak de herstelsleutel in het veld **BitLocker-herstelsleutel invoeren** en klik vervolgens op **ONTGRENDELEN**.

Uw computer is ontgrendeld.

2. Selecteer **Back-ups van bestanden maken** en klik op **Volgende**.

3. Klik op **BACK-UP STARTEN**.

De bestanden en mappen op uw computer worden geanalyseerd en het aantal bestanden en de bestandsgrootte van de standaard Windows-bibliotheken worden weergegeven.

 **OPMERKING:** Het aantal bestanden en de bestandsgrootte die worden weergegeven, kunnen groter zijn dan die van uw gebruikersaccount. Dit komt doordat de Windows-bibliotheken bestanden bevatten van alle gebruikersaccounts op uw computer.

4. Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer de mappen waarvan u een back-up wilt maken en klik daarna op **Volgende**.
- U kunt specifieke bestanden en mappen opnemen in of uitsluiten van een back-up door op **Aangepast** te klikken. De pagina **Aangepaste instellingen** wordt weergegeven.
 - a. Als u bestanden of mappen wilt opnemen in een back-up, schakelt u het selectievakje naast de bestanden of mappen in. Als u bestanden of mappen wilt uitsluiten van een back-up, schakelt u het selectievakje naast de bestanden of mappen uit.

b. Klik op **NEXT**.

De vrije ruimte die nodig is om een back-up van de geselecteerde bestanden te maken, wordt weergegeven. U wordt gevraagd om een storageapparaat op uw computer aan te sluiten of te plaatsen.

5. Maak verbinding met een extern opslagapparaat zoals een SD-kaart, een USB-station of een harde USB-schijf. De beschikbare vrije ruimte op het opslagapparaat en de ruimte die nodig is om een back-up van de geselecteerde bestanden te maken worden weergegeven.

OPMERKING: Als de vrije ruimte die beschikbaar is op het opslagapparaat geringer is dan de vereiste vrije schijfruimte, wordt de bijbehorende foutmelding weergegeven. Sluit een storageapparaat met meer storageruimte aan.

OPMERKING: Als u een storageapparaat aansluit dat alleen-lezen is, wordt een foutmelding weergegeven. Sluit een storageapparaat met lees-/schrijftoegang aan.

6. Klik op **NEXT**.

Als u meerdere storageapparaten aansluit, selecteert u het apparaat waarvan u een back-up van de bestanden wilt maken en klikt u op **VOLGENDE**.

Resultaten

Het back-upproces begint en kan enkele minuten in beslag nemen. Wanneer het back-upproces is voltooid, wordt een bericht weergegeven samen met de lijst met bestanden waarvan een back-up is gemaakt. In het externe storageapparaat wordt een map **SupportAssist_Backup** aangemaakt. In deze map vindt u een map met uw back-up. In de mapnaam zijn de back-updatum en -tijd opgenomen, bijvoorbeeld **Jaar-Maand-Dag_Uur.Minuut.Second**. Deze map bevat al uw back-upbestanden.

Nadat u een back-up hebt van uw bestanden, kunt u het besturingssysteem op uw computer resetten. Voor stappen met betrekking tot het resetten van uw computer, raadpleeg [Uw computer resetten](#).

Voor stappen voor het herstellen van uw gegevens na het terugzetten van uw computer naar de fabriekstoestand raadpleegt u het bestand **readme.html**, dat beschikbaar is in de map **SupportAssist_Back-ups** of raadpleegt u [Data herstellen na een reset van uw computer naar de fabrieksinstellingen](#).

OPMERKING: Als bepaalde bestanden tijdens het back-upproces niet konden worden gekopieerd, wordt een foutbericht weergegeven met de lijst met bestanden die niet zijn gekopieerd.

Een harde schijf klonen

Vereisten

- Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.
- U moet een vooraf geïnstalleerde harde schijf of een USB-apparaat op de computer hebben aangesloten.

Over deze taak

Met SupportAssist kunt u de primaire harde schijf van uw computer vervangen door een kopie van de huidige status door een bronschijf te maken. De kopie bevat de bestanden, het besturingssysteem, applicatie-instellingen en Windows-instellingen.

OPMERKING: Het kloonproces verwijdert alle systeemdata en persoonlijke bestanden van het doelstation.

OPMERKING: SupportAssist onderbreekt de BitLocker-versleuteling op uw computer tijdelijk uit totdat het klonen van schijven is voltooid.


Stappen

1. Klik op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** op **Start** op de tegel **Back-upbestanden/Schijf klonen**.
2. Selecteer **Schijf klonen** en klik op **Volgende**.
Waar kloont u naar? pagina wordt weergegeven.
3. Kies één van de volgende opties:
 - **Harde schijf die al is geïnstalleerd:** SupportAssist selecteert automatisch de harde schijf waarop het besturingssysteem wordt uitgevoerd als kloonbron en geeft een lijst weer van de harde schijven die beschikbaar zijn op uw computer die als doelschijf kunnen worden gebruikt.
 - **Harde schijf in een USB-behuizing:** SupportAssist detecteert automatisch de harde schijf waarop het besturingssysteem wordt uitgevoerd als kloonbron en geeft een lijst weer van USB-apparaten die zijn aangesloten op uw computer die als doelschijf kunnen worden gebruikt.

Een USB-behuizing is een apparaat waarop een harde schijf is aangesloten op uw computer met behulp van een extern apparaat, bijvoorbeeld USB-schijfbehuizingen, usb-adapterkabels, dockingstations voor de harde schijf, enzovoort. U kunt deze apparaten via de USB-poorten op uw computer aansluiten.

- **USB-storageapparaat:** SupportAssist detecteert automatisch de harde schijf waarop het besturingssysteem wordt uitgevoerd als kloonbron en geeft een lijst weer van USB-apparaten die op uw computer zijn aangesloten en die als doelschijf kunnen worden gebruikt.

Een USB-storageapparaat is een commercieel verkrijgbare externe schijf met een harde schijf die in een behuizing is geïntegreerd. Deze apparaten worden ook wel een externe USB-harde schijf genoemd en kunnen via de USB-poorten op uw computer worden aangesloten.

4. Selecteer de doelschijf of een aangesloten USB-apparaat en klik op **Volgende**.
5. Controleer de kloonbron en het doelapparaat en klik vervolgens op **Volgende**.
Het klonen van schijven wordt uitgevoerd. Nadat het klonen is voltooid, moet u uw computer uitschakelen om de zojuist gekloonde schijf in de sleuf van de primaire harde schijf te installeren.
 **OPMERKING:** Als uw computer wordt afgesloten wanneer het klonen van schijven wordt uitgevoerd, moet u het proces opnieuw starten.
6. Klik op **Doorgaan** om de computer uit te schakelen en de installatie uit te voeren.
7. Installeer de nieuwe harde schijf in de primaire sleuf van uw computer en start uw computer op.
 **OPMERKING:** U moet na de installatie opstarten naar de computer. Als u niet naar uw computer opstart, start de computer op naar de huidige schijf en wordt de gekloonde schijf niet meer gesynchroniseerd.

Uw computer wordt opgestart en de pagina **Doorgaan met klonen** wordt weergegeven.

8. Klik op **Doorgaan** om het kloonproces te voltooien en de computer opnieuw op te starten.
Als u een USB-apparaat als doelapparaat gebruikt, moet u het USB-apparaat loskoppelen voordat het klonen wordt voltooid.

Resultaten

De schijf is gekloond en uw computer start opnieuw op om het besturingssysteem op te starten.

Uw computer resetten


Wanneer de optie **Systeemreparatie** of de optie **Software repareren** in de SupportAssist OS Recovery-omgeving uw computer niet kan repareren, kunt u het besturingssysteem van uw computer resetten. U kunt het besturingssysteem naar de fabrieksinstellingen terugzetten of de nieuwste versie van het besturingssysteem installeren.

Klik op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** op de tegel **Reset starten** op **Repareren**. Afhankelijk van de toestand van uw pc kunnen de volgende opties beschikbaar zijn:

- **Terugzetten naar fabrieksinstellingen:** downloadt en installeert het besturingssysteem en de software naar de staat waarin ze zich bevonden toen uw pc vanuit de fabriek van Dell werd verzonden.
- **Resetten en bijwerken:** downloadt en installeert het meest recente besturingssysteem op uw pc samen met de essentiële drivers en toepassingen.

 **WAARSCHUWING:** Het resetproces verwijdert alle data op de harde schijf permanent en verwijdert alle programma's of drivers die u op uw pc hebt geïnstalleerd. Het is raadzaam een back-up van de data te maken voordat u het systeem reset. Reset uw computer alleen met Behulp van Dell SupportAssist OS Recovery als u problemen met het besturingssysteem niet kunt oplossen met behulp van Windows System Restore.

 **OPMERKING:** Als uw computer onherstelbaar is of SupportAssist OS Recovery het in de fabriek geïnstalleerde besturingssysteem op uw computer niet kan detecteren, wordt alleen de optie **Resetten en bijwerken** weergegeven.

 **OPMERKING:** De functie voor het resetten van uw pc met de optie **Resetten en bijwerken** wordt alleen op bepaalde Dell systemen ondersteund. Voor een lijst met systemen waarop deze functie wordt ondersteund, raadpleeg de *Supportmatrix voor Dell SupportAssist OS Recovery* op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#).

 **OPMERKING:** Na het terugzetten van het systeem naar de **Fabrieksinstellingen** moet u wellicht product-/licentiecodes voor software zoals Microsoft Office 365 en andere gelicentieerde software invoeren.

Raadpleeg [Uw computer terugzetten naar de fabrieksinstellingen](#) om de fabrieksinstellingen van uw computer te herstellen.

Om uw computer te resetten door een USB-sleutel aan te maken met behulp van de Dell OS Recovery-tool, raadpleeg [Uw computer resetten en bijwerken met behulp van de Dell OS Recovery Tool](#).

Uw computer terugzetten naar de fabrieksinstellingen

Vereisten

Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.

Over deze taak

U kunt de optie **Fabrieksinstellingen herstellen** gebruiken om uw besturingssysteem en standaardapplicaties terug te zetten naar de staat waarin ze zich bevonden toen uw computer vanuit de Dell fabriek werd geleverd.

Stappen

1. Klik op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** op **RESET STARTEN** in de tegel **RESETTEN**.
De opties voor resetten van het systeem worden weergegeven.
2. Selecteer **Fabrieksinstellingen herstellen** en klik op **VOLGENDE**.
De optie om een back-up van uw bestanden te maken wordt weergegeven.
 - Als u een back-up wilt maken van uw bestanden, selecteert u **Ja, maak een back-up van mijn bestanden**, klikt u op **VOLGENDE** en volgt u de instructies in het gedeelte [Back-ups van bestanden maken](#) om een back-up te maken van de vereiste bestanden.
 - Als u al een back-up van uw bestanden hebt gemaakt of als u geen back-up wilt maken van uw bestanden, selecteert u **Nee, maak geen back-up van mijn bestanden** en klikt u op **VOLGENDE**.
3. Lees het waarschuwingsbericht dat wordt weergegeven en klik op **JA, DOORGAAN**.
4. Op de pagina **Bevestig uw reset** voert u de volgende stappen uit:
 - a. Selecteer eventueel uit de lijst **Selecteer reden** de reden waarom u uw computer wilt resetten.
 - b. Schakel het selectievakje **Ik begrijp dat door een reset al mijn systeemdata en persoonlijke bestanden worden verwijderd** in en klik op **VOLGENDE**.
Het herstel van de fabrieksinstellingen begint en kan een paar minuten in beslag nemen.
5. Nadat het proces is voltooid, klikt u op **OPNIEUW OPSTARTEN** om uw computer opnieuw te starten.

Vervolgstappen

Installeer alle applicaties (inclusief applicaties van derden) opnieuw die oorspronkelijk niet op uw computer waren geïnstalleerd. U kunt uw bestanden terugzetten nadat u de fabrieksinstellingen van de computer hebt hersteld. Zie [Data herstellen na een reset van uw computer naar de fabrieksinstellingen](#).


Data herstellen na een reset van uw computer naar de fabrieksinstellingen

Vereisten

- Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.
- U moet het externe storageapparaat bij de hand hebben waarop u een back-up van uw data hebt gemaakt.
- U moet zich kunnen aanmelden bij het besturingssysteem.

Over deze taak

Nadat u het besturingssysteem op uw computer hebt gereset, volgt u de onderstaande stappen om uw data te herstellen:

 **OPMERKING:** De volgende instructies gelden voor het herstellen van data nadat u uw computer hebt teruggezet naar de fabrieksinstellingen. Als u ervoor hebt gekozen de computer te resetten met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**, kunt u de bestanden herstellen met behulp van de SupportAssist Recovery Assistant. Zie [Data terugzetten met behulp van SupportAssist Recovery Assistant](#).

Stappen

1. Sluit het externe storageapparaat aan waarop u een back-up van uw bestanden hebt gemaakt.
2. Dubbelklik in de map **SupportAssist_Back-ups** op het externe storageapparaat, op het bestand **File_Restore.exe**. De herstelapplicatie wordt weergegeven.
3. Klik op **Bladeren** naast **Archief selecteren**.
4. Ga naar de map van het externe storageapparaat en selecteer vervolgens het bestand **archive.zip**. De inhoud van **archive.zip** worden weergegeven.
5. Voer een van de volgende handelingen uit afhankelijk van de situatie:
 - Klik op **Alles selecteren** als u alle bestanden wilt terugzetten.
 - Als u bepaalde bestanden wilt terugzetten, blader dan door de lijst met bestanden en selecteer de bestanden die u wilt terugzetten.
6. Klik op **Bladeren** naast **Bestemming selecteren**.
7. Ga naar de map op de lokale schijf waar u de bestanden wilt opslaan en klik vervolgens op **Uitpakken**. De data worden teruggezet en dit proces neemt mogelijk een paar minuten in beslag.
8. Klik op **Sluiten**.

Uw computer resetten en bijwerken met behulp van de Dell OS Recovery Tool

U kunt uw computer resetten en het besturingssysteem van uw computer bijwerken naar de nieuwste beschikbare versie met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**. Hierdoor wordt het besturingssysteem bijgewerkt naar een versie die actueeler is dan het besturingssysteem dat is geïnstalleerd in de fabriek van Dell. Het wordt aanbevolen om deze optie alleen te gebruiken als uw computer onherstelbaar is of SupportAssist OS Recovery de fabrieksimage op uw computer niet kan detecteren.

OPMERKING: De functie voor het resetten van uw pc met de optie **Resetten en bijwerken** wordt alleen op bepaalde Dell systemen ondersteund. Voor een lijst met systemen waarop deze functie wordt ondersteund, raadpleeg de *Supportmatrix voor Dell SupportAssist OS Recovery* op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#).

Voordat u uw computer opnieuw instelt met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**, moet u:

1. Dell OS Recovery Tool downloaden en installeren. Zie [Dell OS Recovery Tool downloaden en installeren](#).
2. Een SupportAssist OS Recovery USB-sleutel aanmaken. Zie [Een SupportAssist OS Recovery USB-stick maken](#).

Onderwerpen:

- [Dell OS Recovery Tool downloaden en installeren](#)
- [Een SupportAssist OS Recovery USB-stick maken](#)
- [Uw computer resetten en het besturingssysteem bijwerken](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Dell OS Recovery Tool downloaden en installeren

Vereisten

Uw computer moet een actieve internetverbinding hebben.

Over deze taak

U kunt de Dell OS Recovery Tool via de Dell Support-website downloaden en installeren.

OPMERKING: Het downloaden en installeren van de Dell OS Recovery Tool is noodzakelijk voor het resetten van uw computer met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**. Het wordt aanbevolen om uw computer alleen te resetten met behulp van de optie **Resetten en bijwerken** als uw computer onherstelbaar is en de SupportAssist OS Recovery Tool het in de fabriek geïnstalleerde besturingssysteem op uw computer niet kan detecteren.

Stappen

1. Ga naar <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Klik op **OS Recovery Tool downloaden**.
Het installatiepakket van Dell OS Recovery wordt gedownload.
3. Dubbelklik op het installatiepakket van de Dell OS Recovery Tool en volg de instructies om de tool te installeren.

Vervolgstappen

Nadat alles is geïnstalleerd, maakt u de SupportAssist OS Recovery USB-stick. Zie [Een SupportAssist OS Recovery USB-stick maken](#).

Een SupportAssist OS Recovery USB-stick maken

Vereisten

- De Dell OS Recovery Tool moet op uw computer zijn geïnstalleerd. Zie [Dell OS Recovery Tool downloaden en installeren](#).
- Uw computer moet een actieve internetverbinding hebben.
- U moet een USB-stick met minimaal 16 GB vrije ruimte hebben.

 **WAARSCHUWING:** Wanneer de SupportAssist OS Recovery-stick wordt gemaakt, worden de data op de USB-stick geformatteerd en gewist.

Stappen

1. Sluit de USB-stick aan op de computer waarop Dell OS Recovery Tool is geïnstalleerd.
 2. Open de **Dell OS Recovery Tool** en klik op **Aan de slag**.
 3. Klik op **Volgende**.
De pagina **Terugzetten starten** wordt weergegeven.
 4. Kies een van de volgende opties op basis van de computer waarvan u het besturingssysteem wilt resetten:
 - **Deze computer:** Selecteer deze optie als u het besturingssysteem wilt resetten en bijwerken van de computer waarop u de Dell OS Recovery Tool hebt geïnstalleerd.
 - **Andere computer:** Selecteer deze optie als u het besturingssysteem van een andere computer wilt resetten en bijwerken.
 5. Voer de servicetag van de andere computer in als u **Andere computer** hebt geselecteerd.
 6. Klik op **Volgende**.
De pagina **Besturingssysteem** wordt weergegeven met de downloadopties:
 - Eén of meerdere images van het Windows-besturingssysteem die beschikbaar zijn voor de computer waarvan de servicetag is ingevoerd
 - De SupportAssist OS Recovery tool
-  **OPMERKING:** Als SupportAssist OS Recovery niet voor uw servicetag beschikbaar is, worden er alleen koppelingen weergegeven waarmee de image van het Windows-besturingssysteem kan worden gedownload.
7. Klik op **Downloaden** om de tool SupportAssist OS Recovery te downloaden.
De tool SupportAssist OS Recovery wordt gedownload.
 8. Klik op **Downloaden** voor de versie van de image van het besturingssysteem Windows die u wilt downloaden.
De image van het besturingssysteem Windows wordt gedownload.
 9. Klik op **Volgende**.
De pagina **USB-stick** wordt weergegeven.
 10. Selecteer de juist USB-stick uit de lijst **USB-stick** en klik vervolgens op **Besturingssysteem branden**.
De SupportAssist OS Recovery USB-stick wordt gemaakt.

Vervolgstappen

Nadat u een SupportAssist OS Recovery USB-stick hebt gemaakt, kunt u het besturingssysteem van uw computer resetten en bijwerken. Zie [Uw computer resetten en het besturingssysteem bijwerken](#).

Uw computer resetten en het besturingssysteem bijwerken

Vereisten

- Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.
- Uw computer moet een actieve internetverbinding hebben.
- U moet een SupportAssist OS Recovery USB-stick hebben gemaakt. Zie [Een SupportAssist OS Recovery USB-stick maken](#).

 **OPMERKING:** De functie voor het resetten van uw computer met behulp van de optie **Resetten en bijwerken** wordt alleen op bepaalde Dell systeemmodellen ondersteund. Zie de [Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix](#) op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#) voor de lijst met systeemmodellen waarop deze functie wordt ondersteund.

Stappen

1. Sluit de USB-stick met SupportAssist OS Recovery op de computer aan waarvan u het besturingssysteem wilt resetten en bijwerken.
2. Zet de computer aan of start deze opnieuw op.
3. Druk op F12 om toegang te krijgen tot het eenmalige opstartmenu.

OPMERKING: Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.

De beschikbare opstartopties worden weergegeven.

4. Ga met de pijltoetsen naar het menu **Opstarten**.
5. Selecteer het USB-station waarop de SupportAssist OS Recovery USB-stick hebt gemaakt.
De computer start op naar het USB-station en de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** wordt weergegeven.
6. Klik op de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** op **RESET STARTEN** in de tegel **RESETTEN**.
De opties voor resetten van het systeem worden weergegeven.

OPMERKING:

- Als SupportAssist OS Recovery het in de fabriek geïnstalleerde besturingssysteem detecteert, wordt zowel de optie **Fabrieksinstellingen herstellen** als de optie **Resetten en bijwerken** ingeschakeld.
- Als SupportAssist OS Recovery het in de fabriek geïnstalleerde besturingssysteem niet kan detecteren, wordt alleen de optie **Resetten en bijwerken** ingeschakeld.

7. Selecteer **Resetten en bijwerken** en klik op **VOLGENDE**.
De optie voor het overbrengen van de instellingen en data wordt weergegeven.
 - Als u uw instellingen en data wilt overbrengen naar het nieuwe besturingssysteem van uw computer, selecteert u **Ja, geef toegang en breng mijn instellingen en data over**, selecteert u **Ik ga akkoord met de softwarelicentievoorwaarden van Microsoft en de gebruiksrechtovereenkomst van Dell** en klikt u op **Volgende**.
 - Als u de instellingen en data niet wilt overbrengen, selecteert u **Nee, breng mijn data niet over** en klikt u op **Volgende**. Als u deze optie selecteert, moet u stap 8 overslaan.
8. Als u de optie voor het overzetten van instellingen en data selecteert, wordt een optie voor het selecteren van de gebruikersaccount(s) weergegeven:
 - a. Selecteer in de lijst met gebruikersaccounts de accounts waarvan u de instellingen en data wilt overbrengen.
 - b. Om voor alle accounts hetzelfde wachtwoord in te stellen, selecteert u de optie **Eén wachtwoord instellen voor alle accounts** en voert u een wachtwoord in.
 - c. Als u voor alle accounts een verschillend wachtwoord wilt instellen, schakelt u de optie **Eén wachtwoord instellen voor alle accounts** uit en voert u voor elke account een wachtwoord in.

OPMERKING: Voor Microsoft-gebruikersaccounts is geen wachtwoord nodig. Na het resetten kunt u zich aanmelden met het wachtwoord van uw Microsoft-account. De optie voor het instellen van een wachtwoord is alleen beschikbaar voor de lokale gebruikersaccounts. Als de stap voor het instellen van een wachtwoord wordt overgeslagen, hebt u de optie om een nieuw wachtwoord te maken na het voltooien van het herstelproces.
- d. Standaard worden alle instellingen en data voor de geselecteerde accounts in het primaire station van de computer overgebracht. Als u bestanden of instellingen wilt overslaan omdat u die niet wilt overbrengen, klikt u op de koppeling **Geavanceerde overdrachtopties** om aanpassingen te doen.

OPMERKING: De data buiten het primaire station van de computer kunnen tijdens dit proces niet worden overgebracht. Als u meerdere stations in de computer hebt en een back-up van de data op deze stations wilt maken, moet u dit afzonderlijk doen via een extern storageapparaat. Volg de instructies in het gedeelte [Back-ups van bestanden maken](#) om een back-up te maken van de gewenste data.

- e. Vouw in het gedeelte **Overdrachtopties** de naam van het primaire station uit en controleer de lijst met bestanden en instellingen die voor overbrengen zijn geselecteerd. Standaard is alles in het primaire station geselecteerd. Schakel het selectievakje uit voor de bestanden of instellingen waarvan u geen back-up wilt maken en klik op **OPSLAAN**.
 - f. Klik op **VOLGENDE**.
Het back-upproces voor instellingen en data begint en kan enkele minuten duren, afhankelijk van het volume van de data. In sommige gevallen, wanneer er weinig ruimte op de harde schijf is, wordt u gevraagd een externe schijf te plaatsen om het back-upproces te kunnen voltooien. Wanneer de back-up is voltooid, wordt een bericht weergegeven. Klik op de koppeling **Back-upbestanden weergeven** om de lijst met bestanden te bekijken waarvan tijdens dit proces een back-up is gemaakt.
 - g. Klik op **DOORGAAN** en sla stap 9 over.
9. Als u de optie hebt geselecteerd om de data en instellingen niet over te brengen, leest u het waarschuwingsbericht dat wordt weergegeven en klikt u op **JA, DOORGAAN**.
 10. Op de pagina **Bevestig uw reset** voert u de volgende stappen uit:

- a. Selecteer eventueel uit de lijst **Selecteer reden** de reden waarom u uw computer wilt resetten.
- b. Selecteer **Ik begrijp dat door een reset al mijn systeemdata en persoonlijke bestanden worden verwijderd** of **Ik begrijp dat door een reset alle niet-geselecteerde accountsysteemdata en persoonlijke bestanden van mijn harde schijf worden verwijderd** en klik vervolgens op **VOLGENDE**.

Het proces van resetten en bijwerken begint en neemt mogelijk een paar minuten in beslag. Nadat het proces is voltooid, wordt de **Gids voor het herstelproces** weergegeven en wordt u gevraagd het USB-station te ontkoppelen en de computer opnieuw op te starten.

11. Verwijder het USB-station van de computer en klik vervolgens op **OPNIEUW OPSTARTEN**. Uw computer start opnieuw op.

Vervolgstappen

Wanneer u de computer opnieuw start nadat u het systeem hebt gereset en bijgewerkt, wordt de computer opnieuw opgestart om uw software-installatie te voltooien.

SupportAssist OS Recovery installeert de benodigde applicaties en drivers. Daarnaast wordt ook de SupportAssist Recovery Assistant geïnstalleerd waarmee u bestanden na de reset van het besturingssysteem kunt terugzetten.

Nadat SupportAssist OS Recovery de benodigde applicaties heeft geïnstalleerd, start de computer opnieuw op en ziet u het Cortana-scherm. Vervolgens kunt u de normale installatieprocedure afronden.

Nadat u klaar bent met de systeemconfiguratie wordt de **SupportAssist Recovery Assistant** gestart, waarmee u de vereiste systeemupdates kunt installeren en uw data vanaf de externe stations kunt terugzetten. Meer informatie vindt u in [SupportAssist Recovery Assistant](#).

De **SupportAssist Recovery Assistant** kan u ook helpen bij het configureren van enkele aanvullende Windows-instellingen, zoals Microsoft Cloud-storageoplossing, directe toegang met vingerafdruk, gezichtsherkenning of een veilige pincode, enzovoort.

SupportAssist Recovery Assistant

OPMERKING: SupportAssist Recovery Assistant is alleen beschikbaar op bepaalde Dell systeemmodellen. Zie de *Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix* op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#) voor de lijst met systeemmodellen waarop SupportAssist Recovery Assistant beschikbaar is.

SupportAssist Recovery Assistant wordt automatisch gestart wanneer u de computer opnieuw start na de computer gereset te hebben met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**. De SupportAssist Recovery Assistant helpt u bij het volgende:

- Updates voor het Windows-besturingssysteem downloaden en installeren die voor uw computer beschikbaar zijn.
- De updates installeren die beschikbaar zijn voor de software die bij de computer werd meegeleverd.
- De apps en functies bekijken die beschikbaar zijn op uw computer.
- Systeembestanden en -instellingen herstellen vanaf een back-up.

Klik op **Starten** wanneer de SupportAssist Recovery Assistant wordt gestart en volg de aanwijzingen om de Windows-update en Dell update te starten. Als de computer vanwege bepaalde firmware- of BIOS-updates opnieuw moet worden opgestart, wordt de optie **Nu opnieuw opstarten** weergegeven.

OPMERKING: SupportAssist Recovery Assistant installeert alleen de essentiële drivers die de computer nodig heeft om efficiënt te kunnen functioneren. Als u nog andere drivers wilt installeren, bijvoorbeeld een geavanceerde driver voor de grafische kaart, moet u deze apart installeren.

OPMERKING: SupportAssist Recovery ondersteunt gelijktijdige downloads van meerdere bestanden maar geeft geen informatie weer over de voortgang van de download.

Zie [Data terugzetten met behulp van SupportAssist Recovery Assistant](#) als u data wilt herstellen met behulp van de SupportAssist Recovery Assistant.

Data terugzetten met behulp van SupportAssist Recovery Assistant

Vereisten

- Uw computer moet worden aangesloten op een stopcontact.
- U moet een back-up van uw data op een extern storageapparaat hebben als er geen back-up is gemaakt van uw bestanden op de lokale harde schijf van uw computer.

- Uw computer moet opnieuw zijn opgestart nadat u uw computer hebt gereset met behulp van de optie **Resetten en bijwerken** en de SupportAssist Recovery Assistant moet de Dell drivers en andere software-updates hebben bijgewerkt.

OPMERKING: Het terugzetten van data met behulp van SupportAssist Recovery Assistant wordt alleen ondersteund op bepaalde Dell systeemmodellen. Zie de *Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix* op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#) voor de lijst met systeemmodellen waarop deze functie beschikbaar is.

Over deze taak

Nadat u uw computer hebt gereset met de optie **Resetten en bijwerken**, kunt u uw data terugzetten van het externe storageapparaat met behulp van de SupportAssist Recovery Assistant.

Stappen

1. Klik op **Herstellen** of **Meer bestanden ophalen** in SupportAssist Recovery Assistant.
De pagina **Data terugzetten** wordt weergegeven.
2. Als u een back-up van uw data hebt gemaakt op een extern storageapparaat, sluit u het externe storageapparaat aan op uw computer en volgt u de resterende stappen in dit gedeelte. Als een back-up van uw data is gemaakt op de lokale harde schijf van uw computer, slaat u stap 3, 4 en 5 over.
3. Klik op **Bladeren** naast **Archief selecteren**.
4. Ga naar de map van het externe apparaat met de back-ups van de bestanden en mappen. Selecteer die map en klik op **OK**.
De inhoud van de geselecteerde map wordt weergegeven.
5. Voer een van de volgende handelingen uit afhankelijk van de situatie:
 - Klik op **Alles selecteren** als u alle bestanden wilt terugzetten.
 - Als u bepaalde bestanden wilt terugzetten, blader dan door de lijst met bestanden en selecteer de bestanden die u wilt terugzetten.
6. Klik op **Bladeren** naast **Bestemming selecteren**.
7. Ga naar de map op de lokale schijf waar u de bestanden wilt opslaan. Selecteer die map en klik op **OK**.
8. Klik op **Uitpakken**.
De data worden teruggezet en dit proces neemt mogelijk een paar minuten in beslag.
9. Klik op **Gereed** om terug te gaan naar de startpagina van de **SupportAssist Recovery Assistant** nadat het terugzetproces is voltooid.

SupportAssist OS Recovery configureren

SupportAssist OS Recovery opent automatisch wanneer de computer meerdere keren achter elkaar niet naar het besturingssysteem kan opstarten. Afhankelijk van uw voorkeur, kunt u het volgende configureren voor SupportAssist OS Recovery:

- Automatisch openen van SupportAssist OS Recovery in- of uitschakelen.
- De foutdrempel voor het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery instellen.

Onderwerpen:

- [Automatisch openen van SupportAssist OS Recovery in- of uitschakelen](#)
- [Foutdrempel instellen voor het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery](#)
- [Feedback versturen naar Dell](#)

Automatisch openen van SupportAssist OS Recovery in- of uitschakelen

Over deze taak

Standaard is het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery ingeschakeld. Indien nodig, kunt u het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery uitschakelen.

OPMERKING: We raden echter aan om het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery niet uit te schakelen, zodat u hulp krijgt indien er zich fouten voordoen in het besturingssysteem.

Stappen

1. Zet de computer aan of start deze opnieuw op.
2. Druk op F2 om naar de **Systeemset-up** te gaan.

OPMERKING: Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.

3. Klap in het linkerdeelvenster **SupportAssist System Resolution** uit en selecteer vervolgens **SupportAssist OS Recovery**.
4. Schakel het selectievakje **SupportAssist OS Recovery** in het rechterdeelvenster in of uit om het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery in- of uit te schakelen.
5. Druk op **F10** om de wijzigingen op te slaan en af te sluiten.

OPMERKING: De BIOS-opties kunnen enigszins verschillen, afhankelijk van uw systeemmodel.

U kunt SupportAssist OS Recovery ook handmatig openen. Zie [SupportAssist OS Recovery handmatig openen](#).

Foutdrempel instellen voor het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery


Over deze taak

SupportAssist OS Recovery wordt standaard automatisch geopend wanneer uw computer twee keer achtereen niet naar het besturingssysteem kan opstarten. Indien nodig kunt u de foutdrempel aanpassen voor het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery.

Stappen

1. Zet de computer aan of start deze opnieuw op.

2. Druk op F2 om naar de **Systeemset-up** te gaan.

 **OPMERKING:** Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.

3. Klap in het linkerdeelvenster **SupportAssist System Resolution** uit en selecteer vervolgens **Drempel automatisch herstel besturingssysteem**.

4. Selecteer een van de volgende opties in het rechterdeelvenster:

- **UIT:** Hiermee wordt het automatisch openen van SupportAssist System Resolution en SupportAssist OS Recovery uitgeschakeld
- **1:** Hiermee wordt SupportAssist OS Recovery na één fout automatisch geopend
- **2:** Hiermee wordt SupportAssist OS Recovery na twee fouten automatisch geopend
- **3:** Hiermee wordt SupportAssist OS Recovery na drie of meer fouten automatisch geopend

5. Druk op **F10** om de wijzigingen op te slaan en af te sluiten.

Resultaten


De foutdrempel voor het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery is ingesteld. Op basis van de optie die u hebt geselecteerd, wordt SupportAssist OS Recovery automatisch gestart als de computer niet naar het besturingssysteem kan opstarten. Als u **UIT** hebt geselecteerd, wordt SupportAssist OS Recovery niet automatisch gestart. In dergelijke gevallen kunt u het handmatig starten. Zie [SupportAssist OS Recovery handmatig starten](#).

Feedback versturen naar Dell

Met de optie **FEEDBACK GEVEN** kunt u feedback over de SupportAssist OS Recovery omgeving naar Dell sturen. Uw feedback wordt vertrouwelijk behandeld en helpt Dell om het product te verbeteren. U kunt uw feedback aan Dell sturen nadat u een actie in SupportAssist OS Recovery hebt uitgevoerd.

Vereisten

U moet de internetinstellingen in de SupportAssist OS Recovery omgeving hebben geconfigureerd. Zie [Internetinstellingen configureren](#) voor instructies voor het configureren van internetinstellingen.

 **OPMERKING:** De optie **FEEDBACK GEVEN** stuurt uw feedback niet naar een medewerker van Dell Technische Support. Voor problemen met hardware en software die onmiddellijke actie vereisen moet u contact opnemen met Dell Technical Support.

Stappen

1. Klik op de optie **FEEDBACK GEVEN** die in de Dell SupportAssist OS Recovery tool wordt weergegeven nadat u een activiteit hebt afgerond.
U ziet een feedbackpagina met drie vragen.
2. Voor vraag 1 moet u uit de lijst **Suggesties** de categorie selecteren van de aanvullende feedback die u wilt geven en uw feedback in het desbetreffende veld invoeren.
3. Voor vragen 2 en 3 selecteert u het meest geschikte antwoord.
4. Klik op **VERZENDEN**.

BIOSConnect-overzicht

BIOSConnect is een preboot-framework waarmee uw pc via internet met Dell Technologies kan worden verbonden.

Wanneer uw systeem na meerdere keren niet naar het besturingssysteem kan opstarten, downloadt BIOSConnect SupportAssist OS Recovery en start het herstel van het besturingssysteem.

BIOSConnect is mogelijk beschikbaar op uw pc in een van de volgende configuraties:

- Aangesloten BIOSConnect, waar de meeste BIOSConnect-software-onderdelen zich bevinden op de servicepartitie van de harde schijf. Het formatteren van de harde schijf leidt tot verlies van BIOSConnect-mogelijkheden.
- Hybride BIOSConnect, waar de meeste BIOSConnect-software-onderdelen, behalve de stapel met draadloze drivers, zich op de firmware bevinden. Het formatteren van de harde schijf heeft invloed op de BIOSConnect-mogelijkheden. BIOSConnect kan SupportAssist OS Recovery alleen starten als uw pc via een bekabelde internetverbinding met internet is verbonden.
- Geïntegreerde BIOSConnect, waar alle BIOSConnect-software-onderdelen, met inbegrip van de stack met ondersteunde draadloze drivers, zich op de firmware bevinden. Verlies of beschadiging van de harde-schijfpartitie heeft geen invloed op de draadloze BIOSConnect-mogelijkheden.

OPMERKING: BIOSConnect is alleen beschikbaar op bepaalde Dell systeemmodellen. De configuratie van BIOSConnect die op uw pc wordt ondersteund, is afhankelijk van het model van uw pc en de versie van SupportAssist OS Recovery die is geïnstalleerd. Voor een lijst met systemen waarop de BIOSConnect-functie wordt ondersteund, raadpleeg de *Supportmatrix voor Dell SupportAssist OS Recovery* op de documentatiepagina [SupportAssist OS Recovery](#).

Afhankelijk van het type internetverbinding dat beschikbaar is, worden de volgende acties weergegeven:

- Bekabeld - Het downloaden van de image van SupportAssist OS Recovery wordt automatisch gestart
- Draadloos - BIOSConnect zoekt naar draadloze netwerken en geeft de lijst met beschikbare draadloze netwerken weer. U kunt ook verbinding met verborgen draadloze netwerken maken. Nadat de verbinding tot stand is gebracht, wordt automatisch het downloaden van de image van SupportAssist OS Recovery gestart.

Onderwerpen:

- [SupportAssist OS Recovery met behulp van BIOSConnect starten](#)
- [Verbinding maken met draadloze netwerken](#)
- [BIOSConnect in- of uitschakelen.](#)
- [BIOSConnect-foutcodes](#)

SupportAssist OS Recovery met behulp van BIOSConnect starten

Vereisten

- Uw computer moet op een stopcontact zijn aangesloten.
- Uw pc moet op een stopcontact zijn aangesloten.

Over deze taak

Wanneer uw systeem niet naar het besturingssysteem kan opstarten, downloadt BIOSConnect SupportAssist OS Recovery van Dell Technologies om het besturingssysteem te herstellen.

Stappen

1. Zet uw computer aan of start deze opnieuw op.
2. Druk op F12 om het eenmalige opstartmenu te openen.

OPMERKING: Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem verschijnt, wacht u totdat het bureaublad van Windows ziet. Start uw computer vervolgens opnieuw op en probeer het nogmaals.

De beschikbare opstartopties worden weergegeven.

3. Selecteer de optie **SupportAssist OS Recovery** in het opstartmenu en druk op Enter. De startpagina van **SupportAssist OS Recovery** wordt weergegeven.
4. Maak verbinding met een beschikbaar bekabeld of draadloos netwerk. Voor instructies om verbinding te maken met draadloze netwerken, raadpleeg [Verbinding maken met draadloze netwerken](#).
5. Klik op **Herstel starten**. Het downloaden begint en kan enkele minuten in beslag nemen.

Resultaten

Wanneer het downloaden is voltooid, wordt de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** weergegeven. Zie [SupportAssist OS Recovery gebruiken](#).

Als de gebruikersinterface van SupportAssist OS Recovery voor de eerste keer wordt weergegeven, klikt u op **GOEDKEUREN** om het privacybeleid te accepteren. Er wordt ook een walkthrough-optie weergegeven. Klik op **START WALKTHROUGH** voor meer informatie over de verschillende opties die beschikbaar zijn in de tool, of klik op **OVERSLAAN** om het walkthrough-proces over te slaan.

Verbinding maken met draadloze netwerken

Vereisten

De draadloze modem of router moet zijn ingeschakeld en dichtbij de computer worden geplaatst zodat hij gemakkelijk gevonden kan worden.

Stappen


1. Selecteer een draadloos netwerk uit de lijst met beschikbare draadloze netwerken. Klik op **Wi-Fi toevoegen** als u verbinding wilt maken met een verborgen draadloos netwerk dat niet wordt vermeld.
2. Voer een van de volgende handelingen uit, afhankelijk van het type draadloos netwerk:
 - Voer bij een beveiligd draadloos netwerk het wachtwoord in en klik op **Verbinden**.
 - Klik bij een onbeveiligd draadloos netwerk op **Verbinden**.
 - Voer bij een verborgen draadloos netwerk de netwerknaam of SSID in, selecteer een verificatiemethode, voer het wachtwoord in en klik vervolgens op **Verbinden**.

BIOSConnect in- of uitschakelen.

Over deze taak


BIOSConnect is standaard op uw computer ingeschakeld. Indien nodig en gewenst, kunt u BIOSConnect uitschakelen.

Stappen

1. Zet de computer aan of start deze opnieuw op.
2. Druk op F2 om naar de **Systeemset-up** te gaan.
 -  **OPMERKING:** Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.
3. Klik in het linkerdeelvenster op **SupportAssist**.
4. Klik in het rechterdeelvenster op **BIOSConnect**.
5. Activeer of deactiveer het selectievakje **BIOSConnect inschakelen** om deze functie in- of uit te schakelen.
6. Druk op **F10** om de wijzigingen op te slaan en af te sluiten.

BIOSConnect-foutcodes

De volgende tabel bevat de fouten die kunnen optreden tijdens het gebruik van BIOSConnect:

Foutbericht	Oplossing
BIOSConnect-downloadfout	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat de sterkte van het draadloze signaal minimaal 75% is. • Gebruik een internetverbindingstest om de snelheid van uw netwerk te bepalen. De optimale netwerkbandbreedte is 50 Mbps. • Download BIOSConnect met behulp van een stabiel netwerk of een bekabeld netwerk. <p> OPMERKING: BIOSConnect biedt geen ondersteuning voor Wi-Fi 6 GHz, Wi-Fi 7 GHz of WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat u de firewall of proxy op poorten 80 en 443 configureert om communicatie naar de volgende bestemmingen mogelijk te maken: <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 • Probeer BIOSConnect opnieuw of start deze op een ander netwerk, indien beschikbaar.
Kan IP-adres niet vinden	Controleer de routerinstellingen en maak verbinding met een ander draadloos access point.
Kan niet deelnemen aan netwerk	Controleer de routerinstellingen en het wachtwoord. Probeer opnieuw verbinding te maken met het netwerk met behulp van geldige referenties.
Geen internetverbinding	<ul style="list-style-type: none"> • Als u een draadloze verbinding gebruikt, controleert u de router, controleert u de internetinstellingen en probeert u opnieuw verbinding te maken met het netwerk. • Als u een bekabelde verbinding gebruikt, controleert u de routerinstellingen en start u BIOSConnect opnieuw.
Het SupportAssist OS Recovery-imagetype wordt niet ondersteund	De systeemdata zijn mogelijk niet geconfigureerd. Neem contact op met de technische support van Dell.
Service OS Recovery wordt niet ondersteund	Het apparaat biedt geen ondersteuning voor Service OS Recovery. Neem contact op met de technische support van Dell.

Problemen met SupportAssist OS Recovery oplossen

Onderwerpen:


- Opstartproblemen met OS Recovery oplossen
- Fouten bij de back-up van bestanden oplossen
- Problemen met de Wi-Fi-verbinding oplossen
- Diagnostische tests voor hardwareproblemen uitvoeren

Opstartproblemen met OS Recovery oplossen

U kunt SupportAssist OS Recovery niet openen wanneer de optie **SupportAssist System Resolution** in het BIOS is uitgeschakeld.

Stappen

1. Start de computer opnieuw.
2. Druk op de toets F2 totdat het bericht **Set-up wordt voorbereid** wordt weergegeven.

 **OPMERKING:** Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.

De beschikbare opstartopties worden weergegeven.

3. Klap **SupportAssist System Resolution** in het gedeelte **BIOS** uit.
4. Zorg dat:
 - De **Drempel automatisch herstel besturingssysteem** niet op **Uit** staat en hiervoor een waarde van 1, 2 of 3 is geselecteerd.
 - De optie **SupportAssist OS Recovery** is geselecteerd.

Fouten bij de back-up van bestanden oplossen

Na een back-up worden de bestanden met fouten weergegeven. Wanneer er een back-up wordt gemaakt van bestanden die groter zijn dan 4 GB, worden die bestanden naar een schijf gestuurd die in het FAT32-bestandssysteem is geformatteerd. Voordat u een back-up gaat maken van bestanden die groter zijn dan 4 GB, moet u uw back-upschijf op een andere computer formatteren met de exFAT- of NTFS-indeling. U kunt ook een andere schijf gebruiken met de indeling exFAT of NTFS. Fouten bij de back-up van bestanden kunnen zich ook voordoen wanneer delen van de harde schijf die voor de back-up worden gebruikt, beschadigd zijn.

Stappen


1. Ga naar de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** en klik op de optie **BACK-UP STARTEN** in de tegel **BACK-UPBESTANDEN**.
2. Klik op **BACK-UP STARTEN**.
3. Klik op de koppeling **Geavanceerde instellingen** en selecteer vervolgens de bestanden waarin fouten zaten.
4. Selecteer het doel-storageapparaat om een back-up van de geselecteerde bestanden te maken, klik op **VOLGENDE** en begin het back-upproces.
5. Indien de fout opnieuw optreedt, voert u de [diagnostische test](#) uit.

Problemen met de Wi-Fi-verbinding oplossen

Wanneer u het selectievakje **Automatisch verbinden** selecteert tijdens het configureren van een Wi-Fi-netwerk, worden door SupportAssist OS Recovery de netwerkconfiguratie-instellingen opgeslagen voor toekomstige verbindingen. Soms is het zo dat wanneer u op een later moment het selectievakje **Automatisch verbinden** uitschakelt, SupportAssist OS Recovery nog steeds verbinding maakt met het opgeslagen Wi-Fi-netwerk. Om dergelijke fouten op te lossen, kunt u de BIOS-instellingen terugzetten naar de standaardwaarden.

Stappen

1. Ga naar de startpagina van **SupportAssist OS Recovery**.
2. Klik op "" in de header boven aan de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** en klik op **Opnieuw opstarten**.
3. Druk op de toets F12 totdat het eenmalige opstartmenu wordt weergegeven.

 **OPMERKING:** Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.


4. Selecteer **BIOS-instellingen** in het eenmalige opstartmenu en druk vervolgens op Enter.
5. Selecteer **Draadloos** en klik vervolgens op **Instellingen herstellen**. Het venster **Instellingen herstellen** wordt weergegeven.
6. Selecteer **BIOS-standaardwaarden** en klik vervolgens op **OK**.
7. Klik op **Afsluiten**.

Diagnostische tests voor hardwareproblemen uitvoeren

Met de optie **HARDWARE SCANNEN** in SupportAssist OS Recovery kunt u hardwareproblemen opsporen die te maken hebben met de accu, kabel, harde schijf, het toetsenbord, USB-stations, de ventilator en het geheugen van uw computer. SupportAssist OS Recovery vindt in bepaalde omstandigheden echter geen hardwareproblemen. Om dergelijke hardwareproblemen te achterhalen raden we de diagnose tool Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA) aan.

Stappen

1. Ga naar de startpagina van **SupportAssist OS Recovery**. Zie [SupportAssist OS Recovery handmatig starten](#).
2. Klik op "" in de header boven aan de startpagina van **SupportAssist OS Recovery** en klik op **Opnieuw opstarten**.
3. Druk op de toets F12 totdat het eenmalige opstartmenu wordt weergegeven.

 **OPMERKING:** Als u te lang wacht en het logo van het besturingssysteem wordt weergegeven, moet u wachten tot u het bureaublad van Windows ziet. Start de computer vervolgens opnieuw op en probeer het opnieuw.

4. Selecteer **Diagnose** in het eenmalige opstartmenu en druk vervolgens op Enter. De diagnostische test begint.

Veelgestelde vragen

1. Als ik de harde schijf van mijn computer formatteer, heeft dit dan invloed op de SupportAssist OS Recovery-partitie?
SupportAssist OS Recovery-partitie wordt verwijderd wanneer u de harde schijf van uw computer formatteert met behulp van standaardmedia van het besturingssysteem of een USB-station. Nadat de partitie is verwijderd, kunt u het besturingssysteem samen met SupportAssist OS Recovery resetten met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**. Raadpleeg [Uw computer resetten en bijwerken met behulp van de Dell OS Recovery Tool](#) voor meer informatie.
Als uw computer de functie BIOSConnect ondersteunt, kunt u het besturingssysteem samen met SupportAssist OS Recovery opnieuw installeren met behulp van BIOSConnect. Raadpleeg [BIOSConnect-overzicht](#) voor meer informatie.
2. Hoeveel ruimte neemt SupportAssist OS Recovery in beslag op mijn harde schijf?
SupportAssist OS Recovery neemt ongeveer 900 MB ruimte in beslag op uw harde schijf.
3. Is SupportAssist OS Recovery beschikbaar voor een specifiek serviceplan?
Nee, SupportAssist OS Recovery is beschikbaar voor alle serviceplannen.
4. De garantietermijn van mijn computer is verstreken. Kan ik nog steeds gebruikmaken van SupportAssist OS Recovery?
Als uw computer niet langer onder de garantie valt, kunt u nog steeds SupportAssist OS Recovery gebruiken. Als u echter problemen ondervindt, moet u per incident een supportovereenkomst aanschaffen om technische support van Dell te kunnen ontvangen.
5. Welke besturingssystemen ondersteunt SupportAssist OS Recovery?
SupportAssist OS Recovery ondersteunt Microsoft Windows 10 en Microsoft Windows 11 besturingssystemen.
6. Welke storage-indelingen worden ondersteund voor het maken van back-ups van bestanden met SupportAssist OS Recovery?
SupportAssist OS Recovery ondersteunt USB-stations, USB-harde schijven en SD-kaarten.
7. Wat moet ik doen als SupportAssist OS Recovery niet automatisch opstart?
SupportAssist OS Recovery wordt mogelijk niet automatisch gestart vanwege de volgende redenen:
 - De optie om SupportAssist OS Recovery automatisch te starten kan worden uitgeschakeld in het BIOS. Raadpleeg [SupportAssist OS Recovery configureren](#) voor het automatisch openen van SupportAssist OS Recovery in het BIOS.
 - Opstartbestanden ontbreken mogelijk op de opstartpartitie. U kunt het besturingssysteem samen met SupportAssist OS Recovery resetten met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**. Raadpleeg [Uw computer resetten en bijwerken met behulp van de Dell OS Recovery Tool](#) voor meer informatie. Als uw computer de functie BIOSConnect ondersteunt, kunt u het besturingssysteem samen met SupportAssist OS Recovery opnieuw installeren met behulp van BIOSConnect. Raadpleeg [BIOSConnect-overzicht](#) voor meer informatie.
 - Het servicebesturingssysteem ontbreekt mogelijk op de lokale schijf omdat u het systeemstation hebt geformatteerd. U kunt het besturingssysteem samen met SupportAssist OS Recovery resetten met behulp van de optie **Resetten en bijwerken**. Raadpleeg [Uw computer resetten en bijwerken met behulp van de Dell OS Recovery Tool](#) voor meer informatie. Als uw computer de functie BIOSConnect ondersteunt, kunt u het besturingssysteem samen met SupportAssist OS Recovery opnieuw installeren met behulp van BIOSConnect. Raadpleeg [BIOSConnect-overzicht](#) voor meer informatie.
8. Werkt het klonen van de harde schijf op computers met BitLocker?
Nee, BitLocker-versleuteling moet worden uitgeschakeld voor schijf klonen. SupportAssist onderbreekt de BitLocker-versleuteling op uw computer echter tijdelijk totdat het klonen van schijven is voltooid.
9. Moeten applicaties zoals Microsoft Office, Adobe, enzovoort opnieuw worden geactiveerd na schijf klonen?
De heractivering is afhankelijk van de statistieken die nodig zijn voor de applicaties, zoals CPU, MAC-adres, enzovoort.
10. Als de primaire harde schijf meerdere partities heeft, zijn dan alle partities gekloond tijdens het klonen van schijven?
Ja, alle partities worden gekloond tijdens schijf klonen.
11. Hoe worden tijdens schijf klonen partitieverdelingen afgehandeld wanneer het doelapparaat een andere capaciteit of grootte heeft?

De grootte van het besturingssysteem en de datapartities wordt aangepast. Systeempartities zoals UEFI, GTP, gereserveerd, enzovoort, blijven dezelfde grootte behouden.

12. ErTijdens het klonen hebben we een probleem met de I/O-verbinding gedetecteerd wordt tijdens het klonen van de schijf een bericht weergegeven. Wat kan de reden hiervoor zijn?

De videoTijdens het klonen hebben we een probleem met de I/O-verbinding gedetecteerd wordt een bericht weergegeven wanneer de verbinding met het doelapparaat of de primaire schijfbron niet correct tot stand is gebracht. Voer een van de volgende stappen uit:

- Sluit de doelschijf of het USB-apparaat opnieuw aan en probeer het kloonproces opnieuw.
- Schakel uw computer uit, sluit de primaire schijfbron opnieuw aan en probeer het kloonproces opnieuw.

13. ErKlonen is niet mogelijkOfEr is een onverwachte fout opgetreden. Probeer het opnieuw. wordt tijdens het klonen van de schijf een bericht weergegeven. Wat kan de reden hiervoor zijn?

ErKlonen is niet mogelijkOfEr is een onverwachte fout opgetreden. Probeer het opnieuw. wordt een bericht weergegeven wanneer een probleem wordt gedetecteerd met het laden van schijven of het klonen van componenten. U kunt het kloonproces opnieuw proberen. Neem contact op met de technische support van Dell Technologies als het probleem blijft bestaan.

Gerelateerde Dell producten

In de volgende tabel wordt het verschil uitgelegd tussen SupportAssist OS Recovery en andere gerelateerde Dell producten:

Tabel 1. Gerelateerde Dell producten

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist voor pc's voor thuisgebruik/Dell SupportAssist voor zakelijke pc's
<p>Dell SupportAssist OS Recovery is een herstelomgeving met tools waarmee problemen kunnen worden vastgesteld en opgelost die kunnen optreden voordat uw computer naar het besturingssysteem opstart. Wanneer uw computer ook na meerdere keren niet naar het besturingssysteem kan opstarten, wordt SupportAssist OS Recovery automatisch geopend. In de herstelomgeving kunt u hardwareproblemen vaststellen, uw computer repareren, back-ups van uw bestanden maken of de fabrieksinstellingen van uw computer herstellen.</p>	<p>Dell SupportAssist voor pc's automatiseert support van Dell door de proactieve en voorspellende identificatie van hardware- en softwareproblemen op uw computer. SupportAssist lost problemen met systeemprestaties en stabilisatie op, voorkomt bedreigingsrisico's, controleert en spoort hardwarefouten op en automatiseert het communicatieproces met de Technische Support van Dell.</p>