


Dell SupportAssist OS Recovery

Brukerveiledning

Dette innholdet kan ha blitt oversatt med KI. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [kobling](#).

Merknader, forholdsregler og varsler

 **MERK:** En MERKNAD inneholder viktig informasjon som hjelper deg med å bruke produktet ditt mer effektivt.

 **FORSIKTIG:** Angir enten potensiell fare for maskinvaren eller tap av data, og forteller hvordan du kan unngå problemet.

 **ADVARSEL:** En ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

Innholdsfortegnelse

| | |
|--|-----------|
| Kapittel 1: Introduksjon til SupportAssist OS Recovery | 5 |
| Systemmodeller med SupportAssist OS Recovery..... | 5 |
| Hovedfunksjoner..... | 5 |
| Kapittel 2: Systemreparasjon med SupportAssist OS Recovery | 6 |
| Aktivere systemreparasjon manuelt..... | 6 |
| Kjør systemreparasjon..... | 6 |
| Kapittel 3: Starte SupportAssist OS Recovery | 8 |
| Start SupportAssist OS Recovery manuelt..... | 8 |
| Start SupportAssist OS Recovery ved hjelp av Windows Recovery..... | 9 |
| Kapittel 4: Bruke SupportAssist OS Recovery | 10 |
| Startside for SupportAssist OS Recovery..... | 10 |
| Brukergrensesnitt for SupportAssist OS Recovery..... | 10 |
| Konfigurere Internett-innstillinger..... | 11 |
| Konfigurere trådløst nettverk..... | 12 |
| Konfigurere kablet nettverk..... | 12 |
| Konfigurere proxy-nettverk..... | 12 |
| Skann maskinvaren..... | 13 |
| Reparer programvare..... | 13 |
| Sikkerhetskopier filer..... | 14 |
| Klone en harddisk..... | 15 |
| Tilbakestille datamaskinen..... | 16 |
| Tilbakestille datamaskinen til fabrikkinnstillinger..... | 16 |
| Gjenopprette data etter at du har tilbakestilt datamaskinen til fabrikkinnstillingene..... | 17 |
| Kapittel 5: Tilbakestille og oppdatere datamaskinen ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet | 18 |
| Last ned og installer Dell OS Recovery Tool..... | 18 |
| Opprette USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery..... | 19 |
| Tilbakestille datamaskinen og oppdatere operativsystemet..... | 19 |
| SupportAssist Recovery Assistant..... | 21 |
| Gjenopprett data ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant..... | 21 |
| Kapittel 6: Konfigurere SupportAssist OS Recovery | 23 |
| Aktiver eller deaktiver automatisk start av SupportAssist OS Recovery..... | 23 |
| Angi feilterskelen for automatisk start av SupportAssist OS Recovery..... | 23 |
| Send tilbakemelding til Dell..... | 24 |
| Kapittel 7: Oversikt over BIOSConnect | 25 |
| Starte SupportAssist OS Recovery ved bruk av BIOSConnect..... | 25 |
| Koble til trådløse nettverk..... | 26 |
| Aktiver eller deaktiver BIOSConnect..... | 26 |

| | |
|--|-----------|
| BIOSConnect-feilkoder..... | 26 |
| Kapittel 8: Feilsøke SupportAssist OS Recovery..... | 28 |
| Feilsøk oppstartsfeil med OS Recovery..... | 28 |
| Feilsøke feil med sikkerhetskopiering av filer..... | 28 |
| Feilsøke Wi-Fi-tilkobling..... | 28 |
| Kjøre diagnostikktest for maskinvareproblemer..... | 29 |
| Kapittel 9: Vanlige spørsmål..... | 30 |
| Vedlegg A: Relaterte Dell-produkter..... | 32 |

Introduksjon til SupportAssist OS Recovery


SupportAssist OS Recovery kommer forhåndsinstallert på støttede Dell-systemmodeller og krever ikke at du kjøper ekstra serviceplaner. Det inneholder et gjenopprettingsmiljø som består av verktøy for å diagnostisere og feilsøke problemer som kan oppstå før datamaskinen starter opp til operativsystemet. Når datamaskinen ikke er i stand til å starte opp til operativsystemet, selv etter gjentatte forsøk, starter den automatisk SupportAssist OS Recovery. Gjenopprettingsmiljøet gjør det mulig å diagnostisere maskinvareproblemer, reparere datamaskinen, sikkerhetskopiere filer eller tilbake stille datamaskinen til det opprinnelige fabrikkoppsettet.

Emner:

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

Systemmodeller med SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery er bare tilgjengelig på visse Dell-systemmodeller som kjører et Microsoft Windows 10- eller Microsoft Windows 11-operativsystem fabrikkinstallert av Dell. Hvis du vil ha en liste over systemer der Dell SupportAssist OS Recovery er tilgjengelig, kan du se [Støttematrise for Dell SupportAssist OS Recovery](#) som er tilgjengelig på dokumentasjonssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

 **FORSIKTIG: Formatering av harddisken på datamaskinen sletter SupportAssist OS Recovery-miljøet.**

Hovedfunksjoner


- Systemreparasjon – umiddelbar tilbakerulling til et tidligere tidspunkt på datamaskinen for å løse oppstartsproblemer eller alle andre ytelsesproblemer.
- Skann maskinvaren – kjør diagnostikktester på datamaskinen for å oppdage maskinvareproblemer.
- Oppstartsreparasjon – feilsøk problemer som kan oppstå før datamaskinen starter opp til operativsystemet. Dette alternativet gjør at du kan unngå å tilbake stille datamaskinen til fabrikkinnstillingene.
- Sikkerhetskopier filer / diskkloning – lagre en kopi av de personlige filene dine på en ekstern lagringsenhet, eller klon harddisken til en ny disk.
- Tilbake still – last ned og installer fabrikkoperativsystemet, eller oppgrader til det nyeste operativsystemet.

Systemreparasjon med SupportAssist OS Recovery

Funksjonen systemreparasjon i SupportAssist OS Recovery gjør at du raskt kan gå tilbake til et tidligere tidspunkt på datamaskinen for å løse oppstartsproblemer eller andre ytelsesproblemer. Funksjonen for systemreparasjon aktiveres automatisk på alle datamaskiner med minst 50 GB ledig diskplass og hvor SupportAssist OS Recovery er tilgjengelig. På datamaskiner som har mindre enn 50 GB ledig diskplass, kan du imidlertid aktivere funksjonen manuelt i innstillingene for kontrollpanelet i operativsystemet.

 **MERK:** Funksjonen for systemreparasjon fungerer ikke hvis det er en maskinvarefeil.

Denne funksjonen hjelper deg med å gjenopprette datamaskinen umiddelbart til et tidligere tidspunkt. Gjenoppretting av datamaskinen kan hjelpe til med å løse problemer som forårsakes av virus eller skadelig programvare, skade på systemfiler eller problemer med oppdateringer av operativsystemet eller drivere.

 **FORSIKTIG:** Denne funksjonen beskytter ikke programfilene helt. Programmer som ikke er installert på datamaskinen av Dell, kan bli fjernet når datamaskinen blir gjenopprettet til et tidligere gjenopprettingspunkt.

Emner:

- [Aktivere systemreparasjon manuelt](#)
- [Kjør systemreparasjon](#)

Aktivere systemreparasjon manuelt

På datamaskiner som har mindre enn 50 GB ledig diskplass, kan du manuelt aktivere funksjonen for systemreparasjon i innstillingene for kontrollpanelet i operativsystemet.

Nødvendige forutsetninger

Du må ha minst 12 GB ledig diskplass på datamaskinen.

Trinn

1. Skriv inn **Kontrollpaneli** søkeboksen på oppgavelinjen, og velg deretter **Kontrollpanel**.
2. Velg **System og sikkerhet**.
3. Dobbeltklikk på **SupportAssist OS Recovery**.
4. Velg kategorien **Skjerm**.
5. Aktiver **Systemreparasjon**, og velg hvor mye plass du vil tildele til å lagre øyeblikksbilder av systemreparasjonen. 15 GB er valgt som standard.

Resultater

Funksjonen for systemreparasjon er aktivert på datamaskinen. Etter hvert som reparasjonspunktene opprettes, vises de i delen **Gjeldende reparasjonspunkter** under fanen **Innstillinger**. Hvor mye plass som benyttes av den totale tilmålte plassen, vises også.

Kjør systemreparasjon


Funksjonen for systemreparasjon tilbakestiller datamaskinen til et tidligere tidspunkt da alt kjørte jevnt på datamaskinen.

Nødvendige forutsetninger

Funksjonen for systemreparasjon må være aktivert på datamaskinen.

Trinn

1. Skriv inn **Kontrollpanel** i søkeboksen på oppgavelinjen, og velg deretter **Kontrollpanel**.
2. Velg **System og sikkerhet**.
3. Dobbeltklikk på **SupportAssist OS Recovery**.
4. Velg kategorien **Kjør reparasjon**.
5. Velg **Jeg godkjenner at Dell midlertidig deaktiverer datakryptering på PC-en, for eksempel BitLocker, for å installere oppdateringer** og klikk på **KJØR REPARASJON**.
Datamaskinen starter på nytt, og du omdirigeres til SupportAssist OS Recovery-miljøet. Vinduet **Reparerer** vises.
6. Velg hvilket reparasjonspunkt du vil gå tilbake til, og klikk deretter på **START**.

 **MERK:** Du kan identifisere reparasjonspunktet etter dato og klokkeslett, som er nevnt sammen med punktet. Hvis du vil vise flere detaljer om et reparasjonspunkt, klikker du på den tilsvarende koblingen **Vis detaljer**.

Resultater

Prosessen for systemreparasjonen starter, og reparasjonens fremdrift vises.


- Hvis datamaskinen er reparert, vises statusen **Everything's back to normal**. Klikk på **FERDIG**.
- Hvis systemreparasjonen ikke lykkes, vises en feilmelding. Klikk på **RESET OPTIONS** for å tilbakestille operativsystemet til datamaskinen. Se [Tilbakestille datamaskinen](#).

Starte SupportAssist OS Recovery

Du kan starte SupportAssist OS Recovery på følgende måter:

Trinn

1. Automatisk start av SupportAssist OS Recovery – Når datamaskinen ikke er i stand til å starte opp til operativsystemet, selv etter gjentatte forsøk, starter SupportAssist OS Recovery automatisk.
2. Manuell start av SupportAssist OS Recovery – Du kan starte SupportAssist OS Recovery manuelt for å tilbakestille maskinen til fabrikkoppsettet eller sikkerhetskopierte filer. Se [Starte SupportAssist OS Recovery manuelt](#).
3. BIOSConnect for SupportAssist OS Recovery – SupportAssist OS Recovery blir installert på en spesiell partisjon av systemets harddisk. Hvis denne partisjonen er fraværende, ødelagt eller trenger en reparasjon, gir BIOSConnect deg en alternativ måte å starte SupportAssist OS Recovery på. Se [BIOSConnect](#).

 **MERK:** Denne funksjonen er kun tilgjengelig på visse Dell-systemmodeller. Se *Dell SupportAssist OS Recovery*-støttematrisen på dokumentasjonssiden [SupportAssist OS Recovery](#) hvis du vil se en liste over systemer der BIOSConnect-funksjonen støttes.

4. Start SupportAssist OS Recovery ved hjelp av Windows Recovery – Windows Recovery er et omdirigeringsverktøy som hjelper deg med å omdirigere til SupportAssist OS Recovery-miljøet når datamaskinen ikke er i stand til å starte opp til operativsystemet, selv etter gjentatte forsøk. Se [Start SupportAssist OS Recovery ved hjelp av Windows Recovery](#).

Emner:

- [Start SupportAssist OS Recovery manuelt](#)
- [Start SupportAssist OS Recovery ved hjelp av Windows Recovery](#)


Start SupportAssist OS Recovery manuelt

Om denne oppgaven

Du kan starte SupportAssist OS Recovery manuelt når som helst for å sikkerhetskopierte filer eller for å tilbakestille datamaskinen til fabrikkoppsettet.

Trinn

1. Slå på (eller omstart) datamaskinen.
2. Trykk på F12 for å få tilgang til éngangsoppstartsmenyen.

 **MERK:** Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.

De tilgjengelige oppstartsalternativene vises.

3. Velg **SupportAssist OS Recovery**, og trykk deretter på Enter.

Resultater

SupportAssist OS Recovery-hjemmesiden vises.

Hvis SupportAssist OS Recovery-brukergrensesnittet vises for første gang, klikker du på **GODKJENN** for å godta personvernreglene. Det vises også et gjennomgangsalternativ. Klikk på **START GJENNOMGANG** for å lære mer om de ulike alternativene som er tilgjengelige i verktøyet, eller klikk på **HOPP OVER** for å hoppe over gjennomgangen.

Start SupportAssist OS Recovery ved hjelp av Windows Recovery

Windows Recovery er en omdirigeringsverktøy som hjelper deg med å omdirigere til SupportAssist OS Recovery-miljøet når datamaskinen ikke er i stand til å starte opp til operativsystemet, selv etter gjentatte forsøk. Du kan få tilgang til Windows Recovery Environment ved hjelp av følgende metoder:

1. Fra operativsystemet: **Start-meny > Innstillinger > Oppdatering og sikkerhet > Gjenoppretting > Avansert oppstart > Start på nytt nå.**
2. Fra Windows-påloggingskjerm bildet: Hold nede Shift-tasten, og klikk på **Start på nytt.**
3. Fra **Windows Recovery**-siden: Klikk på **Feilsøking** på **Velg et alternativ**-siden, og klikk deretter på **Gjenoppretting av fabrikkinnstillinger.**

Bruke SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery starter automatisk når datamaskinen ikke starter opp til operativsystemet, selv etter gjentatte forsøk. Om nødvendig kan du starte SupportAssist OS Recovery manuelt. Hvis du vil ha instruksjoner om å starte SupportAssist OS Recovery manuelt, kan du se [Starte SupportAssist OS Recovery manuelt](#).

Emner:

- [Startside for SupportAssist OS Recovery](#)
- [Brukergrensesnitt for SupportAssist OS Recovery](#)
- [Konfigurere Internett-innstillinger](#)
- [Skann maskinvaren](#)
- [Reparer programvare](#)
- [Sikkerhetskopier filer](#)
- [Klone en harddisk](#)
- [Tilbakestille datamaskinen](#)
- [Gjenopprette data etter at du har tilbakestillt datamaskinen til fabrikkinnstillingene](#)

Startside for SupportAssist OS Recovery

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

- **Skann maskinvaren** – kjør diagnostikktester for å oppdage maskinvareproblemer.
- **Reparer programvare** – feilsøk problemer uten å måtte tilbakestille systemet fullstendig.
- **Sikkerhetskopier filer / diskkloning** – lagre en kopi av personlige filer på en ekstern lagringsenhet, eller klon harddisken til en ny disk.
- **Tilbakestill** – tilbakestill operativsystemet til fabrikkinnstillingene, eller oppgrader til den nyeste versjonen av operativsystemet.

Brukergrensesnitt for SupportAssist OS Recovery

Hvis SupportAssist OS Recovery-brukergrensesnittet vises for første gang, klikker du på **GODKJENNE** for å godta personvernreglene. Et gjennomgangsalternativ vises også. Klikk **START GJENNOMGANG** Hvis du vil vite mer om de ulike alternativene som er tilgjengelige i verktøyet, kan du klikke på **Hoppe over** for å hoppe over gjennomgangen.

Overskriften til **SupportAssist OS Recovery** Siden viser følgende:

- Batteristatus
- Nettverks-ikon og -status
- Språket brukergrensesnittet vises på. SupportAssist OS Recovery-brukergrensesnittet er tilgjengelig på 28 språk. Hvis du vil endre språket, velger du fra listen over språk.
- ""-ikonet der du kan få tilgang til følgende alternativer:
 - **Om** – viser modellen og service-ID-en til datamaskinen, utløpsdatoen for service og versjonen av SupportAssist OS Recovery som er installert på datamaskinen din
 - **Hjelp** – gir referanseinformasjon om SupportAssist OS Recovery

Hvis du klikker på **Hjelp**-ikonet, vises følgende informasjon:

- **Automatisert gjenoppretting:** Noen ganger er flere gjenopprettingsalternativer tilgjengelige for brukere å gjenopprette PCen. I **Automatisk gjenoppretting**-modus, velger systemet automatisk det beste gjenopprettingsalternativet og fortsetter med opprettelsen av gjenopprettingsmediet.

Automatisk gjenopprettingsmodus bruker **SupportAssist OS Recovery** som sitt førstevalg for å hjelpe brukerne raskt å gjenopprette systemet for de velger et annet gjenopprettingsalternativ. Se avsnittet nedenfor hvis du vil ha mer informasjon om SupportAssist OS Recovery, slik at du får en bedre forståelse av fordelene med dette programmet.

- **Avansert gjenoppretting:** Avansert gjenoppretting lar brukerne se alle tilgjengelige gjenopprettingsalternativer for PC-en i en sammenligningstabell. Fra denne tabellen kan brukere velge mellom å laste ned operativsystemmediet som ble levert med systemet, eller å bruke SupportAssist OS Recovery til å installere operativsystemet på nytt.

Se avsnittet nedenfor for mer informasjon om mediealternativet for nedlastede operativsystemer.

- **Oversikt over SupportAssist OS Recovery:** Hos Dell forstår vi at du har viktigere ting å gjøre enn å feilsøke systemproblemer. Derfor introduserte vi **SupportAssist OS Recovery** for å hjelpe deg når systemet ditt ikke fungerer som det skal.

SupportAssist OS Recovery er et kraftig gjenopprettingsverktøy som er laget for å hjelpe deg med å diagnostisere, reparere eller gjenopprette systemet når du opplever problemer. Miljøet gir en applikasjon i kioskestil for enkel samhandling og veileder deg gjennom den valgte gjenopprettingskategorien.

- **Analysér systemet:** Vi forstår at du kom til Dell OS Recovery Tool for å gjenopprette operativsystemet. Vi anbefaler at du bruker SupportAssist OS Recovery til å veilede deg gjennom prosessen.

Først anbefaler vi at du analyserer datamaskinen ved hjelp av ett av følgende verktøy for å sikre at gjenoppretting av operativsystemet virkelig er nødvendig:

- **Maskinvare-diagnostikk:** Den **Skann maskinvaren** Med verktøyet kan du kjøre diagnostikktester som identifiserer maskinvareproblemer. Dette verktøyet skanner batteriet, kablene, harddisken, viften og minnet for å fastslå om det finnes problemer.
- **Programvareanalyse:** Den **Reparer systemet** Med verktøyet kan du diagnostisere og løse vanlige problemer som hindrer datamaskinen i å starte. Dette verktøyet kontrollerer og reparerer partisjonstabellen, oppstartsfilene og den generelle tilstanden til Windows-operativsystemet.

- **Gjenoppsett systemet:** SupportAssist OS Recovery gir flere alternativer for å gjenopprette datamaskinen automatisk og gjenopprette dataene til den opprinnelige plasseringen. Følgende gjenopprettingsalternativer er tilgjengelige når du utfører en fullstendig gjenoppretting av operativsystemet:

- **Sikkerhetskopier filer:** Bruk **Sikkerhetskopier filer** Mulighet for å sikkerhetskopiere personlige filer før du gjenoppretter datamaskinen til fabrikkinnstillingene.
- **Lokal gjenoppretting:** Bruk **Gjenoppretting av lokalt image** med alternativ for å gjenopprette operativsystemet og standardapplikasjonene til tilstanden de var i da datamaskinen ble levert fra Dell-fabrikken. Dette alternativet gjenoppretter data raskt, men kan inneholde eldre versjoner av drivere, programmer og operativsystemfiler.
- **Nettskygjenoppretting:** Bruk **Gjenoppretting av nettskyimage** Mulighet for å gjenopprette operativsystemet via Internett og hente kritiske applikasjoner som er nødvendig for å fullføre installasjonen. Dette alternativet inkluderer også en assistent som hjelper deg med å oppdatere systemdrivere og programvare og gjenopprette data etter installasjonen av operativsystemet.

- **Nedlastede OS-medier:** Med gjenopprettingsverktøyet for Dell OS kan du laste ned operativsystemversjonen som opprinnelig ble levert med PC-en. Verktøyet hjelper deg med å lage en oppstartbar USB-stasjon for å gjenopprette datamaskinen.

Denne oppstartbare USB-stasjonen inneholder bare de kritiske driverne som kreves for å starte systemet, og støtter ikke en fullstendig automatisk installasjon. Når operativsystembildet er installert, må du installere drivere og programmer på nytt manuelt for å gjøre systemet fullt funksjonelt.

- **Windows-gjenoppretting** – starter opp til Windows Recovery-miljøet
- **Steng** – Slår av datamaskinen
- **Starte** – starter datamaskinen på nytt for å starte opp til operativsystemet

MERK: Du kan se en **OPPDATER NÅ**-alternativet i overskriften til **SupportAssist OS Recovery** hjemmesiden. Dette alternativet vises når versjonen av SupportAssist OS Recovery som er installert på datamaskinen din, ikke er den nyeste. Hvis du vil oppdatere til den nyeste versjonen av SupportAssist OS Recovery, klikker du på **OPPDATER NÅ**.

Konfigurere Internett-innstillinger

Det kreves en aktiv Internett-tilkobling for å sende tilbakemelding til Dell og for å gjenopprette PC-en. **NETTVERK-siden** viser et visuelt nettverkskart og angir tilkoblingsstatusen for PC-en til det lokale nettverket og Internett. Etter at du har koblet PC-en til Internett via gjenopprettingsgrensesnittet for operativsystemet i SupportAssist, lagrer SupportAssist OS Recovery nettverkskonfigurasjonsinnstillingene for fremtidige tilkoblinger.

MERK: Self-Healing Image Recovery støttes ikke på nettverk som krever en proxy.

Konfigurere trådløst nettverk

Nødvendige forutsetninger

Det trådløse modemmet eller ruterer må være slått på og plassert i nærheten av datamaskinen for enkel gjenkjenning.

Trinn

1. Klikk på nettverksikonet i overskriften til **SupportAssist OS Recovery** startside, og klikk deretter **ENDRE**. Meldingen **NETTVERK** vises.

2. Velg **Trådløs**.

MERK: Hvis enheten ikke er i stand til å oppdage et trådløst nettverkskort, vises en feilmelding. Kontroller om det trådløse nettverkskortet er deaktivert i datamaskinens innstillinger for å løse problemet.

En liste over alle tilgjengelige trådløse nettverk vises.

3. Velg det trådløse nettverket du vil konfigurere og koble til.

- Hvis du velger et sikkert nettverk, angir du den tilsvarende nettverkssikkerhetsnøkkelen, og deretter klikker du på **KOBLE**.
- Hvis du velger et offentlig Wi-Fi-nettverk, må du lese vilkårene for bruk, og deretter klikke på **GODTA OG KOBLE TIL**.
- Hvis du vil koble til et skjult Wi-Fi-nettverk, velger du **Legg til Wi-Fi**, angi nettverks-SSID og sikkerhetsnøkkel, og klikk deretter på **KOBLE**.

MERK: Hvis du vil at SupportAssist OS Recovery skal koble automatisk til det valgte trådløse nettverket, velger du **Koble til automatisk** avmerkingsboks.

Det valgte trådløse nettverket er konfigurert i SupportAssist OS Recovery, og **Koblet** Status vises.

4. Klikk **GJORT**.

Konfigurere kablet nettverk

Nødvendige forutsetninger

Nettverkskabelen må være koblet til datamaskinen.

Trinn

1. Klikk på nettverksikonet i overskriften til **SupportAssist OS Recovery** startside, og klikk deretter **ENDRE**. Meldingen **NETTVERK** vises.

2. Velg **Kablet**.

SupportAssist OS Recovery viser automatisk **IP-adresse**, **Nettverksmaske**, **Ruter** og **DNS-server** Detaljer om det kablede nettverket.

3. Hvis du vil konfigurere nettverket manuelt, velger du **Manuell** For **DHCP** alternativ, angir du **IP-adresse**, **Nettverksmaske**, **Ruter** og **DNS-server** detaljer, og klikk deretter på **BRUK**.

Det kablede nettverket er konfigurert i SupportAssist OS Recovery, og **Koblet** Status vises.

4. Klikk **GJORT**.

Konfigurere proxy-nettverk

Nødvendige forutsetninger

- Nettverkskabelen må være koblet til datamaskinen hvis du vil koble til et kablet proxy-nettverk.
- Det trådløse modemmet eller ruterer må være slått på og plassert i nærheten av datamaskinen for enkel gjenkjenning hvis du vil koble til et trådløst proxy-nettverk.

Om denne oppgaven

Du kan bare konfigurere en proxy hvis det er nødvendig. Kontakt administratoren for bestemte proxy-detaljer.

Trinn

1. Klikk på nettverksikonet i overskriften til **SupportAssist OS Recovery** startside, og klikk deretter **ENDRE**.

Meldingen **NETTVERK** vises.

2. Velg **Proxy**.
3. Angi detaljer som proxy-server, portnummer, brukernavn og passord i **Proxy-innstillinger**-boksen, og klikk deretter **KOBLE**. Proxy-nettverket er konfigurert i SupportAssist OS Recovery, og **Koblet** Status vises.
4. Klikk **GJORT**.

Skann maskinvaren

Nødvendige forutsetninger

Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.

Om denne oppgaven

Alternativet **Skann maskinvaren** på hjemmesiden for **SupportAssist OS Recovery** gjør det mulig å kjøre diagnostikktester for å oppdage maskinvareproblemer. Batteriet, kabelen, harddisken, tastaturet, USB-stasjoner, viften og minnet skannes for å oppdage eventuelle problemer.

Trinn

1. På hjemmesiden for **SupportAssist OS Recovery** klikker du på **Skann** på **Skann maskinvaren**-flisen.
2. Klikk på **START SKANNING**.
Maskinvareskanningen starter, og fremdriften vises.
 - Hvis det ikke oppdages et maskinvareproblem, vises statusen **Alt ser bra ut**.
 - Hvis det oppdages et maskinvareproblem, vises en side med detaljer om det oppdagede problemet. Klikk på koblingen på siden for å få tilgang til Dells støttenettsted, og følg instruksjonene for å sende inn en problemsak. Du kan også skanne QR-koden for å be om støtte på den mobile enheten.
3. Klikk på **UTFØRT**.

Reparer programvare

Nødvendige forutsetninger


Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.

Om denne oppgaven

Alternativet **Reparer programvare** på startsiden til **SupportAssist OS Recovery** gjør det mulig å diagnostisere og feilsøke vanlige problemer som kan oppstå før datamaskinen starter opp til operativsystemet. Funksjonen kontrollerer og reparerer partisjonstabellen, oppstartsfilene og tilstanden til Windows-operativsystemet.

Trinn

1. På startsiden til **SupportAssist OS Recovery** klikker du på **Reparer** på flisen **Reparer programvare**.

 **MERK:** Hvis programvarekryptering er aktivert på datamaskinen, blir du bedt om å låse opp datamaskinen før du starter reparasjonsprosessen.

Utfør følgende trinn for å låse opp datamaskinen:

- a. Klikk på **NESTE** på siden der instruksjoner for å låse opp datamaskinen vises. Påloggingssiden for Microsoft-kontoen vises.
- b. Skriv inn e-postadressen eller telefonnummeret for pålogging til Microsoft-kontoen, og klikk deretter på **Neste**.
- c. Skriv inn passordet for Microsoft-kontoen, og klikk deretter på **Logg inn**.
- d. Velg telefonnummeret til brukeren, angi de fire siste sifrene i telefonnummeret, og klikk deretter på **Send kode**. En melding med en bekreftelseskode sendes til telefonnummeret.
- e. Skriv inn bekreftelseskoden i feltet **Kode**, og klikk deretter på **Bekreft**. BitLocker-gjenopprettingsnøkler som er tilknyttet kontoen din, vises.
- f. Høyreklikk og kopier eller noter deg gjenopprettingsnøkkelen som er aktuell for enheten din, og klikk på **ENTER-TASTEN**.
- g. Høyreklikk og lim inn, eller angi gjenopprettingsnøkkelen i feltet **Angi BitLocker-gjenopprettingsnøkkel**, og klikk deretter på **LÅS OPP**.

Datamaskinen er låst opp.

2. Klikk på **START REPARASJON**.

Reparasjonsprosessen starter, og reparasjonsprosessens fremgang vises.

- Hvis problemet er løst, vises status for **Alt tilbake til normalt**. Klikk på **UTFØRT**.
- Hvis problemet ikke kan løses, eller hvis reparasjonen mislykkes, vises en feilmelding. Klikk på **TILBAKESTILLINGSALTERNATIVER** for å tilbakestille operativsystemet på datamaskinen. Se [Tilbakestill datamaskinen](#).

Sikkerhetskopier filer

Nødvendige forutsetninger

- Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.
- Du må ha en ekstern lagringsenhet, for eksempel et SD-kort, en USB-stasjon eller en USB-harddisk for å sikkerhetskopiere filene.

Om denne oppgaven

Du kan sikkerhetskopiere personlige filer før du tilbakestiller operativsystemet på datamaskinen. Hvis datamaskinen ikke er i stand til å starte operativsystemet, startes SupportAssist OS Recovery-miljøet automatisk. Hvis du vil starte SupportAssist OS Recovery manuelt, kan du se [Starte SupportAssist OS Recovery manuelt](#).

Trinn

1. På startsidene for **SupportAssist OS Recovery** klikker du på **Start** på flisen **Sikkerhetskopier filer / diskkloning**.

MERK: Hvis programvarekryptering er aktivert på datamaskinen, blir du bedt om å låse opp datamaskinen før du begynner å sikkerhetskopiere filene på datamaskinen.

Utfør følgende trinn for å låse opp datamaskinen:

- a. Klikk på **NESTE** på siden der instruksjoner for å låse opp datamaskinen vises. Påloggingssiden for Microsoft-kontoen vises.
- b. Skriv inn e-postadressen eller telefonnummeret for pålogging til Microsoft-kontoen, og klikk deretter på **Neste**.
- c. Skriv inn passordet for Microsoft-kontoen, og klikk deretter på **Logg inn**.
- d. Velg telefonnummeret til brukeren, angi de fire siste sifrene i telefonnummeret, og klikk deretter på **Send kode**. En melding med en bekreftelseskode sendes til telefonnummeret.
- e. Skriv inn bekreftelses-koden i feltet **Kode**, og klikk deretter på **Bekreft**. BitLocker-gjenoppretingsnøkler som er tilknyttet kontoen din, vises.
- f. Høyreklikk og kopier eller noter deg gjenoppretingsnøkkelen som er aktuell for enheten din, og klikk på **ENTER-TASTEN**.
- g. Høyreklikk og lim inn, eller angi gjenoppretingsnøkkelen i feltet **Angi BitLocker-gjenoppretingsnøkkel**, og klikk deretter på **LÅS OPP**.

Datamaskinen er låst opp.

2. Velg **Sikkerhetskopier filer**, og klikk på **Neste**.

3. Klikk på **START SIKKERHETSKOPIERING**.

Filene og mappene på datamaskinen analyseres, og filantallet og filstørrelsen til standard Windows-biblioteker vises.

MERK: Filantallet og filstørrelsen som vises, kan være større enn for brukerkontoen din. Grunnen til dette er at Windows-bibliotekene inneholder filer fra alle brukerkontoene på datamaskinen.

4. Utfør ett av følgende:

- Velg mappene du vil sikkerhetskopiere, og klikk deretter på **NESTE**.
- Hvis du vil inkludere eller ekskludere bestemte filer og mapper for sikkerhetskopiering, klikker du på koblingen **Avanserte innstillinger**. **Avanserte innstillinger**-siden vises.
 - a. Hvis du vil inkludere filer eller mapper for sikkerhetskopiering, merker du av i avmerkingsboksen ved siden av disse filene eller mappene. Hvis du vil ekskludere filer eller mapper fra sikkerhetskopiering, fjerner du merket i avmerkingsboksen ved siden av disse filene eller mappene.
 - b. Klikk på **NESTE**.

Den ledige plassen som kreves for å sikkerhetskopiere de valgte filene, vises. Du blir bedt om å koble til eller sette inn en lagringsenhet i datamaskinen.

5. Koble til en ekstern lagringsenhet, for eksempel et SD-kort, en USB-stasjon eller en USB-harddisk.

Den ledige plassen som er tilgjengelig på lagringsenheten og plassen som kreves for å sikkerhetskopiere de valgte filene, vises.

MERK: Hvis den tilgjengelige ledige plassen på lagringsenheten er mindre enn den nødvendige ledige plassen, vises en feilmelding. Koble til en lagringsenhet med mer lagringsplass.

MERK: Hvis du kobler til en lagringsenhet som er skrivebeskyttet, vises en feilmelding. Koble til en lagringsenhet med lese-/skrivetilgang.

6. Klikk på **NESTE**.

Hvis du kobler til flere lagringsenheter, velger du enheten som du vil sikkerhetskopiere filene til, og deretter klikker du på **NESTE**.

Resultater

Sikkerhetskopieringsprosessen starter og kan ta noen minutter å fullføre. Når sikkerhetskopieringsprosessen er fullført, vises en melding sammen med listen over filer som ble sikkerhetskopiert. I den eksterne lagringsenheten opprettes en **SupportAssist_Backups**-mappe. I denne mappen er det en annen mappe som har dato og klokkeslett for sikkerhetskopiering i mappenavnet, for eksempel **år-måned-dag_time.minutt.sekund**. Denne mappen inneholder alle sikkerhetskopieringsfilene.

Når du har sikkerhetskopiert filene, kan du tilbakestille operativsystemet på datamaskinen. Hvis du vil ha informasjon om hvordan du tilbakestiller datamaskinen, kan du se [Tilbakestill datamaskinen](#).

Hvis du vil ha en fremgangsmåte for å gjenopprette data etter at du har tilbakestilt datamaskinen, kan du se **readme.html-filen** som er tilgjengelig i **SupportAssist_Backups**-mappen, eller se [Gjenopprette data etter at du har tilbakestilt datamaskinen til fabrikkinnstillingene](#).

MERK: Hvis enkelte filer ikke kunne kopieres under sikkerhetskopieringsprosessen, vises en feilmelding med listen over filer som ikke ble kopiert.

Klone en harddisk

Nødvendige forutsetninger

- Datamaskinen må være koblet til en stikkontakt.
- Du må ha en forhåndsinstallert harddisk eller en USB-enhet koblet til datamaskinen.

Om denne oppgaven

SupportAssist gjør det mulig å skifte ut den primære harddisken på datamaskinen med en kopi av gjeldende tilstand ved å opprette en kildedisk. Kopien inkluderer filer, operativsystem, applikasjonsinnstillinger og Windows-innstillinger.

MERK: Kloningsprosessen sletter alle systemdata og personlige filer fra målstasjonen.

MERK: SupportAssist stanser BitLocker-krypteringen midlertidig på datamaskinen til diskkloning er fullført.

Trinn

1. På startsidene for **SupportAssist OS Recovery** klikker du på **Start** på flisen **Sikkerhetskopier filer / diskkloning**.
2. Velg **Diskkloning**, og klikk på **Neste**.
Siden **Hva kloner du til?** vises.
3. Velg ett av følgende alternativer:
 - **Harddisk som allerede er installert** – SupportAssist velger automatisk harddisken som kjører operativsystemet som kloningskilde, og viser en liste over harddisker som er tilgjengelige på datamaskinen, og som kan brukes som målharddisk.
 - **Harddisk i et USB-hus** – SupportAssist oppdager automatisk harddisken som kjører operativsystemet som kloningskilde, og viser en liste over USB-enheter som er koblet til datamaskinen, og som kan brukes som målharddisk.

Et USB-hus er en enhet der en harddisk er koblet til datamaskinen ved hjelp av en ekstern enhet, for eksempel USB-harddisker, USB-adapterkabel, harddiskdokkingstasjoner osv. Du kan koble disse enhetene til datamaskinen ved hjelp av USB-portene.
 - **USB-lagringsenhet** – SupportAssist oppdager automatisk harddisken som kjører operativsystemet som kloningskilde, og viser en liste over USB-enheter som er koblet til datamaskinen, som kan brukes som målharddisk.

En USB-lagringsenhet er en kommersielt tilgjengelig ekstern disk med en harddisk integrert i et kabinett. Disse enhetene kalles ofte ekstern USB-harddisk og kan kobles til datamaskinen ved hjelp av USB-portene.
4. Velg målharddisken eller en tilkoblet USB-enhet, og klikk på **Neste**.
5. Kontroller kloningskilden og målenheten, og klikk deretter på **Neste**.
Diskkloning pågår. Når kloningen er fullført, må du slå av datamaskinen for å installere den nylig klonede disken i det primære harddisksporet.
MERK: Hvis datamaskinen slår seg av når diskkloning pågår, må du starte prosessen på nytt.
6. Klikk på **Fortsett** for å slå av datamaskinen og utføre installasjonen.

7. Sett inn den nye harddisken i det primære harddisksporet på datamaskinen, og start opp datamaskinen.

MERK: Du må starte opp datamaskinen etter installasjonen. Hvis du ikke starter opp datamaskinen, starter datamaskinen opp den nåværende disken, og den klonede disken blir ikke synkronisert.

Datamaskinen starter opp, og siden **Fortsett kloning** vises.

8. Klikk på **Fortsett** for å fullføre kloningsprosessen og starte datamaskinen på nytt.

Hvis du bruker en USB-enhet som målenhet, må du koble fra USB-enheten før du starter fullføringen av kloningsprosessen.

Resultater

Disken er klonet, og datamaskinen starter på nytt for å starte operativsystemet.

Tilbakestille datamaskinen

Når alternativene **Systemreparasjon** eller **Reparer programvare** i SupportAssist OS Recovery-miljøet ikke er i stand til å reparere datamaskinen, kan du tilbakestille operativsystemet på datamaskinen. Du kan enten tilbakestille operativsystemet til fabrikktilstand, eller installere den nyeste versjonen av operativsystemet.

På hjemmesiden for **SupportAssist OS Recovery** klikker du på **Start tilbakestilling** på **Tilbakestill**-flisen. Følgende alternativer kan være tilgjengelig, avhengig av tilstanden for datamaskinen:

- **Tilbakestill til fabrikkinnstillinger** – last ned og installer operativsystemet og programvaren til den tilstanden de var i da datamaskinen ble sendt fra Dell-fabrikken.
- **Tilbakestill og oppdater** – last ned, og installer det nyeste operativsystemet på datamaskinen, sammen med kritiske drivere og applikasjoner.

⚠ FORSIKTIG: Tilbakestillingsprosessen sletter alle dataene på harddisken permanent, og avinstallerer alle applikasjoner eller drivere som du installerte på datamaskinen. Det anbefales at du sikkerhetskopierer dataene før du utfører tilbakestilling av systemet. Tilbakestill bare datamaskinen ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery hvis du ikke kan løse problemer med operativsystemet ved hjelp av Windows System Restore.

MERK: Hvis datamaskinen ikke kan repareres eller SupportAssist OS Recovery ikke er i stand til å oppdage det fabrikkinstallerte operativsystemet på datamaskinen, vises bare alternativet **Tilbakestill og oppdater**.

MERK: Funksjonen for å tilbakestille datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater** støttes bare på visse av systemmodellene til Dell. Hvis du vil ha en liste over systemmodeller der denne funksjonen er støttet, kan du se *Støttematrise for Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentasjonssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

MERK: Tilbakestilling av datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill til fabrikkinnstillinger** kan kreve at du skriver inn produkt- eller lisensnøkler for programvare som Microsoft Office 365 og annen lisensiert programvare.

Hvis du vil tilbakestille datamaskinen til fabrikkinnstillingene, kan du se [Tilbakestille datamaskinen til fabrikkinnstillinger](#).

Hvis du vil tilbakestille datamaskinen ved å opprette en USB-nøkkel ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet, kan du se [Tilbakestille og oppdatere datamaskinen ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet](#).

Tilbakestille datamaskinen til fabrikkinnstillinger

Nødvendige forutsetninger

Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.

Om denne oppgaven

Du kan bruke alternativet **Tilbakestille til fabrikkinnstillinger** for å tilbakestille operativsystemet og standardapplikasjonene til den tilstanden de var i da datamaskinen ble levert fra Dell.

Trinn

1. På **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden klikker du på **START TILBAKESTILLING** på **TILBAKESTILL**-flisen. Alternativene for systemtilbakestilling vises.
2. Velg **Tilbakestille til fabrikkinnstillinger**, og klikk deretter på **NESTE**.

Alternativet for å sikkerhetskopiere filene vises.

- Hvis du vil sikkerhetskopiere filene dine, velger du **Ja, sikkerhetskopier filene mine**, klikker **NESTE** og følger instruksjonene i [Sikkerhetskopier filer](#) for å sikkerhetskopiere de nødvendige filene.
- Hvis du allerede har opprettet en sikkerhetskopi av filene dine eller du ikke ønsker å sikkerhetskopiere dem, velger du **Nei, ikke sikkerhetskopier filene mine** og klikker **NESTE**.

3. Les advarselen som vises, og klikk på **JA, FORTSETT**.

4. På siden **Bekreft tilbakestillingen** gjør du følgende trinn:

- a. Alternativt kan du velge en årsak for hvorfor du tilbakestiller datamaskinen fra listen **Velg årsak**.
- b. Merk av for **Jeg forstår at tilbakestillingen sletter alle systemdataene mine og alle de personlige filene mine**, og klikk deretter **NESTE**.

Tilbakestillingsprosessen starter, og den kan ta noen minutter eller mer å fullføre.

5. Når prosessen er fullført, klikker du på **START PÅ NYTT** for å starte datamaskinen på nytt.

Neste trinn

Installer på nytt alle applikasjonene (inkludert tredjepartsapplikasjoner) som ikke var installert på datamaskinen opprinnelig. Du kan gjenopprette filene dine etter at du har tilbakestilt datamaskinen til fabrikkinnstillingene. Se [Gjenopprette data etter at du har tilbakestilt datamaskinen til fabrikkinnstillingene](#).

Gjenopprette data etter at du har tilbakestilt datamaskinen til fabrikkinnstillingene

Nødvendige forutsetninger

- Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.
- Du må ha den eksterne lagringsenheten hvor du sikkerhetskopierte dataene dine lett tilgjengelig.
- Du må kunne logge på operativsystemet.

Om denne oppgaven

Etter at du har tilbakestilt operativsystemet på datamaskinen din, følger du følgende trinn for å gjenopprette data:

i **MERK:** Følgende instruksjoner gjelder hvis du ønsker å gjenopprette data etter å ha tilbakestilt datamaskinen til fabrikkinnstillingene. Hvis du valgte å tilbakestille datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdatere**, kan du gjenopprette filene ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant. Se [Gjenopprett data ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant](#).

Trinn

1. Koble til den eksterne lagringsenheten der du har laget en sikkerhetskopi av filene dine.
2. I mappen **SupportAssist_Backups** på den eksterne lagringsenheten dobbeltklikker du på filen **File_Restore.exe**. Gjenoppretingsapplikasjonen vises.
3. Klikk på **Bla gjennom** ved siden av **Velg arkiv**.
4. Gå til mappen på den eksterne lagringsenheten, og velg deretter filen **archive.zip**. Innholdet i **archive.zip** vises.
5. Avhengig av behovet ditt gjør du ett av følgende:
 - For å gjenopprette alle filene klikker du på **Velg alle**.
 - Hvis du bare vil gjenopprette spesifikke filer, blar du gjennom listen over filer og velger filene du vil gjenopprette.
6. Klikk på **Bla gjennom** ved siden av **Velg et mål**.
7. Gå til mappen på den lokale stasjonen der du vil lagre filene, og klikk deretter på **OK**. Gjenoppretingsprosessen for dataene starter og kan ta noen minutter å fullføre.
8. Klikk på **Lukk**.

Tilbakestill og oppdater datamaskinen ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet

Du kan tilbakestille datamaskinen og oppdatere operativsystemet til den nyeste tilgjengelige versjonen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**. Dette oppdaterer operativsystemet til en versjon som er mer oppdatert enn operativsystemet som er installert på Dell-fabrikken. Det anbefales at du bare bruker dette alternativet hvis datamaskinen er uopprettelig eller SupportAssist OS Recovery ikke er i stand til å oppdage fabrikkbildet på datamaskinen.

MERK: Funksjonen for å tilbakestille datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater** støttes bare på visse av systemmodellene til Dell. Hvis du vil ha en liste over systemmodeller der denne funksjonen er støttet, kan du se *Støttematrise for Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentasjonssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

Før du tilbakestiller datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**, må du gjøre følgende:

1. Last ned og installer Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet. Se [Last ned og installer Dell OS Recovery Tool](#).
2. Opprett en USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery. Se [Opprette USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery](#).

Emner:

- [Last ned og installer Dell OS Recovery Tool](#)
- [Opprette USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery](#)
- [Tilbakestill datamaskinen og oppdater operativsystemet](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Last ned og installer Dell OS Recovery Tool

Nødvendige forutsetninger

Datamaskinen din må ha en aktiv Internett-tilkobling.

Om denne oppgaven

Du kan laste ned og installere Dell OS Recovery Tool fra Dells nettsted for kundestøtte.

MERK: Dell OS Recovery Tool må lastes ned og installeres for å tilbakestille datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdatere**. Det anbefales at du tilbakestiller datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdatere** bare hvis datamaskinen ikke kan repareres og SupportAssist OS Recovery Tool ikke er i stand til å oppdage det fabrikkinstallerte operativsystemet på datamaskinen.

Trinn

1. Gå til <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Klikk på **Last ned OS Recovery Tool**.
Installasjonspakken for Dell OS Recovery Tool lastes ned.
3. Dobbeltklikk på installasjonspakken for Dell OS Recovery Tool, og følg instruksjonene for å installere verktøyet.

Neste trinn

Etter at installasjonen er fullført, oppretter du USB-nøkkelen for SupportAssist OS Recovery. Se [Opprette USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery](#).

Opprette USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery


Nødvendige forutsetninger

- Dell OS Recovery Tool må være installert på datamaskinen. Se [Dell-verktøyet for operativsystemgjenoppretting](#).
- Datamaskinen din må ha en aktiv Internett-tilkobling.
- Du må ha en USB-lagringsenhet med minimum 16 GB ledig plass.

 **FORSIKTIG:** Data på USB-lagringsenheten vil bli formatert og slettet når SupportAssist OS Recovery-nøkkelen er opprettet.

Trinn

1. Koble USB-lagringsenheten til datamaskinen der Dell OS Recovery Tool er installert.
2. Start **Dell OS Recovery Tool**, og klikk deretter på **Kom i gang**.
3. Klikk **Neste**.
Siden **Start gjenoppretting** vises.
4. Avhengig av datamaskinen du vil tilbakestille og oppdatere operativsystemet på, velger du ett av følgende alternativer:
 - **Denne datamaskinen** – Velg dette alternativet hvis du vil tilbakestille og oppdatere operativsystemet på datamaskinen der du har installert Dell OS Recovery Tool.
 - **Annen datamaskin** – Velg dette alternativet hvis du vil tilbakestille og oppdatere operativsystemet på en annen datamaskin.
5. Hvis du valgte **Annen datamaskin**, angir du service-ID-en til den andre datamaskinen.
6. Klikk **Neste**.
Siden **Operativsystem** vises med alternativer for å laste ned:
 - Ett eller flere operativsystem-imaget for Windows som er tilgjengelige for datamaskinen hvis service-ID er angitt
 - SupportAssist OS Recovery Tool

 **MERK:** Hvis SupportAssist OS Recovery ikke er tilgjengelig for din service-ID, vises bare koblinger til å laste ned operativsystem-image for Windows.
7. Klikk på **Last ned** for å laste ned SupportAssist OS Recovery Tool.
SupportAssist OS Recovery Tool lastes ned.
8. Klikk på **Last ned** for operativsystem-imaget for versjonen av Windows du vil laste ned.
Operativsystem-imaget for Windows lastes ned.
9. Klikk **Neste**.
Siden **USB-stasjon** vises.
10. I listen **USB-stasjon** velger du riktig USB-stasjon. Deretter klikker du på **Brenn OS**.
USB-nøkkelen for SupportAssist OS Recovery er opprettet.


Neste trinn

Når du har opprettet en USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery, kan du tilbakestille og oppdatere operativsystemet på datamaskinen. Se [Tilbakestille datamaskinen og oppdatere operativsystemet](#).

Tilbakestille datamaskinen og oppdatere operativsystemet

Nødvendige forutsetninger

- Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.
- Datamaskinen din må ha en aktiv Internett-tilkobling.
- Du må ha opprettet en USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery. Se [Opprette USB-nøkkel for SupportAssist OS Recovery](#).

 **MERK:** Funksjonen for å tilbakestille datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestille og oppdatere** støttes bare på visse Dell-systemmodeller. Se [Dell SupportAssist OS Recovery-støttematrisen](#) på dokumentasjonssiden [SupportAssist OS Recovery](#) hvis du vil se en liste over systemer der denne funksjonen støttes.

Trinn

1. Koble USB-nøkkelen for SupportAssist OS Recovery til datamaskinen du vil tilbakestille og oppdatere operativsystemet på.

2. Slå på (eller omstart) datamaskinen.
3. Trykk på F12 for å få tilgang til éngangsoppstartsmenyen.

MERK: Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.

De tilgjengelige oppstartsalternativene vises.

4. Bruk piltastene for å gå til menyen **Oppstart**.
5. Velg USB-stasjonen der du opprettet USB-nøkkelen for SupportAssist OS Recovery. Datamaskinen starter opp til USB-stasjonen, og **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden vises.
6. På **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden klikker du på **START TILBAKESTILLING** på **TILBAKESTILL**-flisen. Alternativene for systemtilbakestilling vises.

MERK:

- Hvis SupportAssist OS Recovery oppdager det fabrikkinstallerte operativsystemet, er både innstillingene **Tilbakestill til fabrikkinnstillinger** og **Tilbakestill og oppdatere** aktivert.
- Hvis SupportAssist OS Recovery ikke er i stand til å oppdage det fabrikkinstallerte operativsystemet, aktiveres bare alternativet **Tilbakestill og oppdatere**.

7. Velg **Tilbakestill og oppdatere**, og klikk deretter på **NESTE**. Alternativet for å overføre innstillinger og data vises.
 - Hvis du ønsker å overføre innstillingene og dataene til det nye operativsystemet på datamaskinen din, velger du **Ja, gi tilgang til, og overfør, mine innstillinger og data**, deretter velger du **Jeg godtar lisensvilkårene for Microsoft-programvare og Dells sluttbrukerlisensavtale**, og deretter klikker du på **NESTE**.
 - Hvis du ikke ønsker å overføre innstillingene og dataene, velger du **Nei, ikke overfør dataene mine** og klikker på **NESTE**. Hvis du velger dette alternativet, hopper du over trinn 8.
8. Hvis du velger alternativet for overføring av innstillinger og data, vises et alternativ for valg av brukerkonto(-er):
 - a. Fra listen over brukerkontoer velger du kontoene du vil overføre innstillingene og dataene fra.
 - b. Hvis du vil angi samme passord for alle kontoene, velger du alternativet **Angi ett passord for alle kontoer** og skriver inn et passord.
 - c. Hvis du vil angi ulike passord for alle kontoene, må du fjerne merket for alternativet **Angi ett passord for alle kontoer** og angi et passord for hver konto.

MERK: Du trenger ikke noe passord for Microsoft-brukerkontoer. Etter tilbakestillingsprosessen kan du logge deg på med passordet til Microsoft-kontoen din. Alternativet for passordinnstillinger er kun tilgjengelig for de lokale brukerkontoene. Hvis du hopper over trinnet for passordinnstillinger, vil du ha muligheten til å opprette et nytt passord etter at tilbakestillingsprosessen er fullført.

- d. Som standard overføres alle innstillingene og dataene til de valgte kontoene som finnes på datamaskinens primærdisk. Hvis du vil hoppe over filer eller innstillinger som du ikke ønsker å overføre, klikker du på koblingen **Avanserte overføringsalternativer** for å tilpasse disse.

MERK: Dataene utenfor datamaskinens primærdisk kan ikke overføres i denne prosessen. Hvis du har flere diskene i datamaskinen og ønsker å ta en sikkerhets kopi av dataene på disse diskene, må du gjøre dette separat ved hjelp av en ekstern lagringsenhet. Følg instruksjonene i delen [Sikkerhetskopier filer](#) for å sikkerhetskopiere de nødvendige dataene.

- e. I delen **Overføringsalternativer** utvider du navnet til primærdisken og ser gjennom listen over filer og innstillinger som er valgt for overføring. Som standard er alt på primærdisken valgt. Fjern merket i avmerkingsboksen for filene eller innstillingene du ikke vil sikkerhetskopiere, og klikk deretter på **LAGRE**.
 - f. Klikk på **NESTE**. Sikkerhetskopieringsprosessen for innstillinger og data starter og kan ta noen minutter å fullføre, avhengig av størrelsen på dataene. I enkelte tilfeller, når harddiskplassen er svært liten, må du sette inn en ekstern disk når du blir bedt om å fullføre sikkerhetskopieringsprosessen. Det vises en melding når sikkerhetskopieringsprosessen er fullført. Klikk på koblingen **Vis liste over sikkerhetskopierte filer** for å se gjennom listen over filer som ble sikkerhetskopiert i denne prosessen.
 - g. Klikk på **FORTSETT** og hopp over trinn 9.
9. Hvis du valgte alternativet å ikke overføre dataene og innstillingene, må du lese advarselen som vises, og klikke på **JA, FORTSETT**.
 10. På siden **Bekreft tilbakestillingen** gjør du følgende trinn:
 - a. Alternativt kan du velge en årsak for hvorfor du tilbakestiller datamaskinen fra listen **Velg årsak**.
 - b. Velg **Jeg forstår at tilbakestillingen vil slette alle systemdata og personlige filer** eller **Jeg forstår at alle systemdata og personlige filer fra ikke-valgte konto(er) blir slettet fra harddisken**, og klikk deretter på **NESTE**.

Tilbakestillings- og oppdateringsprosessen starter, og den kan ta noen minutter eller mer å fullføre. Når prosessen er fullført, vises **Veiledning for gjenopprettingsprosessen**, og du blir bedt om å koble fra USB-stasjonen og starte datamaskinen på nytt.

11. Fjern USB-stasjonen fra datamaskinen, og klikk deretter på **START PÅ NYTT**.
Datamaskinen starter på nytt.

Neste trinn

Når du starter datamaskinen etter en tilbakestilling og oppdatering, starter den opp på nytt for å fullføre programvareinstallasjonen.

SupportAssist OS Recovery installerer nødvendige programmer og drivere. Den installerer også SupportAssist Recovery Assistant for å hjelpe deg med å gjenopprette data etter at operativsystemet ble tilbakestilt.

Etter at SupportAssist OS Recovery har installert alle de nødvendige applikasjonene, starter datamaskinen på nytt, og Cortana-skjermbildet vises. Du kan deretter fullføre den normale oppsettprosedyren.

Etter at du har fullført systemoppsettet, starter **SupportAssist Recovery Assistant**. Det hjelper deg med å installere alle nødvendige oppdateringer og gjenopprette dataene dine fra de eksterne diskene. For mer informasjon kan du se [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant kan også hjelpe deg med å sette opp flere Windows-innstillinger, for eksempel Microsofts nettskybaserte lagring, øyeblikkelig tilgang med fingeravtrykk, ansiktsgjenkjenning, eller en sikker PIN-kode, og så videre.

SupportAssist Recovery Assistant

MERK: SupportAssist Recovery Assistant er kun tilgjengelig på visse Dell-systemmodeller. Se *Dell SupportAssist OS Recovery-støttematrisen* på dokumentasjonssiden [SupportAssist OS Recovery](#) hvis du vil se en liste over systemer der SupportAssist Recovery Assistant er tilgjengelig.

SupportAssist Recovery Assistant startes automatisk når du starter datamaskinen på nytt etter at du har tilbakestilt den ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**. SupportAssist Recovery Assistant hjelper deg med å

- laste ned og installere oppdateringer av Windows-operativsystemet for datamaskinen din
- installere oppdateringer som er tilgjengelige for programvaren som fulgte med datamaskinen
- se applikasjonene og funksjonene som er tilgjengelige på datamaskinen
- gjenopprette systemfiler og innstillinger fra en sikkerhetskopi

Når SupportAssist Recovery Assistant starter, klikker du på **Start** og følger anvisningene for å starte Windows Update og Dell Update. Hvis noen fastvare- eller BIOS-oppdateringer krever at datamaskinen starter på nytt, vil du se alternativet **Start på nytt nå**.

MERK: SupportAssist Recovery Assistant installerer bare de nødvendige driverne for at datamaskinen skal fungere effektivt. Hvis du vil installere flere drivere, for eksempel en avansert grafikkortdriver, må du installere dem separat.

MERK: SupportAssist Recovery støtter samtidig nedlasting av flere filer, men viser ikke informasjon om fremdriften til nedlastingen.

Hvis du vil gjenopprette data ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant, kan du se [Gjenopprett data ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant](#).

Gjenopprett data ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant

Nødvendige forutsetninger

- Datamaskinen må være koblet til et strømuttak.
- Du bør ha en sikkerhetskopi av dataene dine i en ekstern lagringsenhet hvis filene ikke ble sikkerhetskopiert på datamaskinens lokale harddisk.
- Du må ha startet datamaskinen på nytt etter å ha tilbakestilt datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**, og SupportAssist Recovery Assistant må være ferdig med å oppdatere Dell-drivere og med å utføre andre programvareoppdateringer.

MERK: Gjenopprettning av data ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant støttes bare på enkelte Dell-systemmodeller. Se *Dell SupportAssist OS Recovery-støttematrisen* på dokumentasjonssiden [SupportAssist OS Recovery](#) hvis du vil se en liste over systemer der denne funksjonen er tilgjengelig.

Om denne oppgaven

Etter at du har tilbakestilt datamaskinen ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**, kan du gjenopprette dataene dine fra den eksterne lagringsenheten ved hjelp av SupportAssist Recovery Assistant.

Trinn

1. Klikk på **Gjenopprett** eller **Hent flere filer** i SupportAssist Recovery Assistant.
Siden **Gjenopprette data** vises.
2. Hvis du har sikkerhetskopierte dataene på en ekstern lagringsenhet, må du koble den eksterne lagringsenheten til datamaskinen og følge de gjenværende trinnene i denne delen. Hvis dataene ble sikkerhetskopierte på datamaskinens lokale harddisk, hopper du over trinn 3, 4 og 5.
3. Klikk på **Bla gjennom** ved siden av **Velg arkiv**.
4. Gå til mappen på den eksterne enheten der filene og mappene er sikkerhetskopierte, velg den mappen, og klikk deretter på **OK**.
Innholdet i den valgte mappen vises.
5. Avhengig av behovet ditt gjør du ett av følgende:
 - For å gjenopprette alle filene klikker du på **Velg alle**.
 - Hvis du bare vil gjenopprette spesifikke filer, blar du gjennom listen over filer og velger filene du vil gjenopprette.
6. Klikk på **Bla gjennom** ved siden av **Velg et mål**.
7. Gå til mappen på den lokale stasjonen der du vil lagre filene, velg mappen, og klikk deretter på **OK**.
8. Klikk på **Pakk ut**.
Gjenopprettingsprosessen for dataene starter, og den kan ta noen minutter å fullføre.
9. Klikk på **Ferdig** for å gå tilbake til **SupportAssist Recovery Assistant**-hjemmesiden etter at systemgjenopprettingen er fullført.

Konfigurere SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery-miljøet starter automatisk når datamaskinen ikke starter opp til operativsystemet selv etter gjentatte forsøk. Avhengig av hvilke preferanser du har, kan du konfigurere følgende for SupportAssist OS Recovery:

- Aktiver eller deaktiver automatisk start av SupportAssist OS Recovery
- Angi feilterskelen for automatisk start av SupportAssist OS Recovery


Emner:

- [Aktiver eller deaktiver automatisk start av SupportAssist OS Recovery](#)
- [Angi feilterskelen for automatisk start av SupportAssist OS Recovery](#)
- [Send tilbakemelding til Dell](#)

Aktiver eller deaktiver automatisk start av SupportAssist OS Recovery

Om denne oppgaven


Automatisk start av SupportAssist OS Recovery er aktivert som standard. Hvis det er nødvendig, kan du deaktivere automatisk start av SupportAssist OS Recovery.

 **MERK:** Det anbefales at du ikke deaktiverer automatisk start av SupportAssist OS Recovery, slik at du får assistanse ved feil på operativsystemet.

Trinn

1. Slå på (eller omstart) datamaskinen.

2. Trykk på F2 for å åpne **systemoppsettet**.

 **MERK:** Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.

3. I den venstre ruten utvider du **Løsningscenter for SupportAssist**. Deretter velger du **SupportAssist OS Recovery**.

4. I den høyre ruten merker du av for eller opphever avmerkingen for **SupportAssist OS Recovery** for å aktivere eller deaktivere automatisk start av SupportAssist OS Recovery.

5. Trykk på **F10** for å lagre endringene og avslutte.

 **MERK:** BIOS-alternativer kan variere noe avhengig av systemmodellen.

Du kan også starte SupportAssist OS Recovery manuelt. Se [Starte SupportAssist OS Recovery manuelt](#).

Angi feilterskelen for automatisk start av SupportAssist OS Recovery


Om denne oppgaven

Som standard starter datamaskinen SupportAssist OS Recovery automatisk hvis den ikke klarer å starte opp til operativsystemet på to påfølgende forsøk. Hvis det er nødvendig, kan du konfigurere feilterskelen for automatisk start av SupportAssist OS Recovery.

Trinn

1. Slå på (eller omstart) datamaskinen.

2. Trykk på F2 for å åpne **systemoppsettet**.

 **MERK:** Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.

3. I den venstre ruten utvider du **Løsningscenter for SupportAssist**. Deretter velger du **Automatisk OS-gjenopprettingsterskel**.
4. I den høyre ruten velger du et av følgende:
 - **AV** – Deaktiverer automatisk start av Løsningscenter for SupportAssist og SupportAssist OS Recovery
 - **1** – Starter SupportAssist OS Recovery automatisk etter en enkelt feil
 - **2** – Starter SupportAssist OS Recovery automatisk etter to feil
 - **3** – Starter SupportAssist OS Recovery automatisk etter tre eller flere feil
5. Trykk på **F10** for å lagre endringene og avslutte.

Resultater


Feilterskelen for automatisk start av SupportAssist OS Recovery er angitt. Avhengig av hvilket alternativ du valgte, vil SupportAssist OS Recovery starte automatisk hvis datamaskinen ikke starter opp til operativsystemet. Hvis du valgte **AV**, starter ikke SupportAssist OS Recovery automatisk. I slike tilfeller kan du starte det manuelt ved å se [Start SupportAssist OS Recovery manuelt](#).

Send tilbakemelding til Dell

Alternativet **GI TILBAKEMELDING** gjør det mulig å gi tilbakemelding til Dell om SupportAssist OS Recovery-miljøet. Tilbakemeldingen din forblir konfidensiell og bidrar til at Dell kan gjøre produktforbedringer. Du kan gi tilbakemelding til Dell etter du har utført en aktivitet i SupportAssist OS Recovery-miljøet.

Nødvendige forutsetninger

Du må ha konfigurert innstillingene for Internett i SupportAssist OS Recovery-miljøet. Hvis du vil ha instruksjoner for å konfigurere Internett-innstillinger, kan du se [Konfigurere Internett-innstillinger](#).

 **MERK:** Alternativet **GI TILBAKEMELDING** sender ikke tilbakemeldingen din til en representant fra Dells tekniske støtte. Kontakt Dells tekniske kundestøtte for problemer med maskinvare og programvare som krever umiddelbar hjelp.

Trinn

1. Klikk på alternativet **GI TILBAKEMELDING** som vises i SupportAssist OS Recovery Tool etter at du har utført en aktivitet. En tilbakemeldingsside med tre spørsmål vises.
2. For spørsmål 1 velger du kategorien for ytterligere tilbakemelding som du ønsker å gi, fra listen **Forslag**. Deretter skriver du tilbakemeldingen din i det aktuelle feltet.
3. For spørsmål 2 og 3 velger du det mest egnede alternativet.
4. Klikk på **SEND**.

Oversikt over BIOSConnect

BIOSConnect er et rammeverk for før oppstart av PC-en som gjør at den kan kobles til Dell Technologies via Internett.

Når systemet ikke er i stand til å starte opp til operativsystemet etter gjentatte forsøk, laster BIOSConnect ned SupportAssist OS Recovery og starter gjenoppretting av operativsystemet.

BIOSConnect kan være tilgjengelig på PC-en i én av følgende konfigurasjoner:

- **Tilkoblet BIOSConnect** – der de fleste av BIOSConnect-programvarekomponentene befinner seg på tjenestepartisjonen på harddisken. Formatering av harddisken fører til tap av BIOSConnect-funksjoner.
- **Hybrid BIOSConnect** – der de fleste av BIOSConnect-programvarekomponentene, bortsett fra den trådløse driverstabelen, befinner seg på fastvaren. Formatering av harddisken påvirker BIOSConnect-funksjonene. BIOSConnect kan bare starte SupportAssist OS Recovery hvis PC-en er koblet til Internett via en kablet Internett-tilkobling.
- **Innebygd BIOSConnect** – der alle BIOSConnect-programvarekomponenter, inkludert støttet trådløs driverstabel, befinner seg på fastvaren. Tap eller skade på harddiskpartisjonen påvirker ikke trådløse BIOSConnect-funksjoner.

MERK: BIOSConnect er bare tilgjengelig på enkelte Dell-systemmodeller. Konfigurasjonen av BIOSConnect, som støttes på PC-en, avhenger av PC-ens modell og hvilken versjon av SupportAssist OS Recovery som er installert. Hvis du vil ha en liste over systemmodeller der BIOSConnect-funksjonen er støttet, kan du se *Støttematrise for Dell SupportAssist OS Recovery* på dokumentasjonssiden for [SupportAssist OS Recovery](#).

Avhengig av hvilken type Internett-tilkobling som er tilgjengelig, kan en av følgende skje:

- **Kablet Internett-tilkobling** – nedlasting av SupportAssist OS Recovery-bildet initieres automatisk.
- **Trådløs Internett-tilkobling** – BIOSConnect skanner etter trådløse nettverk og viser en liste over tilgjengelige trådløse nettverk. Du kan også koble til skjulte trådløse nettverk. Når tilkoblingen er etablert, skal nedlastingen av SupportAssist OS Recovery-bildet initieres automatisk.

Emner:

- [Starte SupportAssist OS Recovery ved bruk av BIOSConnect](#)
- [Koble til trådløse nettverk](#)
- [Aktiver eller deaktiver BIOSConnect](#)
- [BIOSConnect-feilkoder](#)

Starte SupportAssist OS Recovery ved bruk av BIOSConnect

Nødvendige forutsetninger

- PC-en din må være koblet til en stikkontakt.
- PC-en må være koblet til Internett.

Om denne oppgaven

Når systemet ikke er i stand til å starte opp til operativsystemet, laster BIOSConnect ned SupportAssist OS Recovery fra Dell Technologies for å gjenopprette operativsystemet.

Trinn

1. Slå på eller omstart PC-en.
2. Trykk på F12 for å få tilgang til menyen for å starte opp én gang.

MERK: Hvis du venter for lenge og operativsystemets logo vises, fortsetter du å vente til du ser skrivebordet i Microsoft Windows. Start så PC-en på nytt og prøv igjen.

De tilgjengelige oppstartsalternativene vises.

3. Velg alternativet **SupportAssist OS Recovery** i oppstartsmenyen, og trykk deretter på Enter.
Nedlastingsiden for SupportAssist OS Recovery-bilde vises.
4. Koble til et hvilket som helst tilgjengelig kablet eller trådløst nettverk. Hvis du vil ha instruksjoner for å koble til trådløse nettverk, kan du se [Koble til trådløse nettverk](#).
5. Klikk på **Start gjenoppretting**.
Nedlastingen starter og kan ta noen minutter å fullføre.

Resultater

Når nedlastingen er fullført, vises startsidene for **SupportAssist OS Recovery**. Se [Bruke SupportAssist OS Recovery](#).

Hvis brukergrensesnittet for SupportAssist OS Recovery vises for første gang, klikker du på **GODKJENN** for å godta personvernreglene. Et gjennomgangsalternativ vises også. Klikk på **START GJENNOMGANG** for å lære om ulike alternativer som er tilgjengelige i verktøyet, eller klikk på **HOPP OVER** for å hoppe over gjennomgangsprosessen.

Koble til trådløse nettverk

Nødvendige forutsetninger

Det trådløse modemmet eller ruterens må være slått på og plassert i nærheten av datamaskinen for enkel gjenkjenning.

Trinn


1. Velg et trådløst nettverk fra listen over tilgjengelige trådløse nettverk. Hvis du vil koble til et skjult nettverk som ikke står oppført, klikker du på **Legg til Wi-Fi**.
2. Utfør ett av følgende trinn, avhengig av typen trådløst nettverk:
 - Hvis du vil koble til et sikkert trådløst nettverk, angi du passordet og klikker på **Koble til**.
 - For et usikkert trådløst nettverk klikker du på **Koble til**.
 - For et skjult trådløst nettverk angir du nettverksnavn eller SSID. Deretter velger du en godkjenningstype, skriver inn passordet, og klikker deretter på **Koble til**.

Aktiver eller deaktiver BIOSConnect

Om denne oppgaven

BIOSConnect er aktivert på PC-en som standard. Hvis det er nødvendig, kan du deaktivere BIOSConnect basert på preferansene dine.


Trinn

1. Slå på (eller omstart) datamaskinen.
2. Trykk på F2 for å åpne **systemoppsettet**.
 **MERK:** Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.
3. I den venstre ruten klikker du på **SupportAssist**.
4. I den høyre ruten klikker du på **BIOSConnect**.
5. Merk av i eller fjern merket i avmerkingsboksen **Aktiver BIOSConnect** for å aktivere eller deaktivere BIOSConnect.
6. Trykk på **F10** for å lagre endringene og avslutte.

BIOSConnect-feilkoder

Følgende tabell viser feilene som kan oppstå når du bruker BIOSConnect:

| Feilmelding | Løsning |
|-----------------------------|--|
| BIOSConnect-nedlastingsfeil | <ul style="list-style-type: none">• Kontroller at den trådløse signalstyrken er på minimum 75 %. |

| Feilmelding | Løsning |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Bruk en Internett-hastighetstest for å fastslå hastigheten til nettverket. Den optimale nettverksbåndbredden er 50 Mbps. • Last ned BIOSConnect ved hjelp av et stabilt nettverk eller et kablet nettverk. <p> MERK: BIOSConnect støtter ikke Wi-Fi 6 GHz, Wi-Fi 7 GHz eller WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontroller at du konfigurerer brannmuren eller proxyen på port 80 og 443 for å tillate kommunikasjon til følgende mål: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com • Prøv på nytt eller start BIOSConnect på et annet nettverk hvis tilgjengelig. |
| Finner ikke IP-adresse | Kontroller ruterinnstillingene, og koble til et annet trådløst tilgangspunkt. |
| Kan ikke koble til nettverket | Kontroller ruterinnstillingene og passordet. Prøv å koble til nettverket på nytt ved hjelp av gyldig legitimasjon. |
| Ingen Internettforbindelse | <ul style="list-style-type: none"> • Hvis du bruker en trådløs tilkobling, kan du kontrollere ruterens, kontrollere Internett-innstillingene og prøve å koble til nettverket på nytt. • Hvis du bruker en kablet tilkobling, må du kontrollere ruterinnstillingene og starte BIOSConnect på nytt. |
| Bildetypen for SupportAssist OS Recovery støttes ikke | Systemdataene er kanskje ikke konfigurert. Kontakt Dells tekniske støtte. |
| Gjenoppretting av operativsystemet støttes ikke | Enheten støtter ikke gjenoppretting av operativsystemet. Kontakt Dells tekniske støtte. |

Feilsøke SupportAssist OS Recovery

Emner:

- Feilsøk oppstartsfeil med OS Recovery
- Feilsøke feil med sikkerhetskopiering av filer
- Feilsøke Wi-Fi-tilkobling
- Kjøre diagnostikktest for maskinvareproblemer

Feilsøk oppstartsfeil med OS Recovery

Du kan ikke få tilgang til SupportAssist OS Recovery når alternativet **Løsningscenter for SupportAssist** er deaktivert i systemets BIOS.

Trinn

1. Start datamaskinen på nytt.
2. Trykk på F2-tasten til meldingen **Klargjør konfigurering** vises.
 -  **MERK:** Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.

De tilgjengelige oppstartsalternativene vises.
3. I **BIOS**-delen kan du utvide **Løsningscenter for SupportAssist**.
4. Kontroller følgende:
 - **Automatisk OS-gjenopprettingsterskel** er ikke satt til **AV** og har en verdi på 1, 2 eller 3.
 - Alternativet **SupportAssist OS Recovery** er valgt.

Feilsøke feil med sikkerhetskopiering av filer

Etter at sikkerhetskopieringen er fullført, vises en liste over feil. Når filer som er større enn 4 GB sikkerhetskopieres, sendes filene til en stasjon som er formatert til FAT32-filsystemet. Før du sikkerhetskopierer filer som er større enn 4 GB, må du formatere stasjonen du skal sikkerhetskopiere til ved hjelp av en annen datamaskin, for å bruke exFAT- eller NTFS-formatet. Du kan også bruke en annen stasjon som er formatert i enten exFAT- eller NTFS-format. Feil med sikkerhetskopiering kan også oppstå når sektorene på harddisken som brukes for sikkerhetskopiering, er ødelagt.

Trinn


1. Gå til **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden, og klikk på **START SIKKERHETSKOPIERING** på **SIKKERHETSKOPIER FILER**-flisen.
2. Klikk på **START SIKKERHETSKOPIERING**.
3. Klikk på **Avanserte innstillinger**-koblingen, og velg deretter filene som tidligere hadde feil.
4. Velg lagringsenheten du vil bruke til å sikkerhetskopiere de valgte filene, og klikk deretter på **NESTE** for å starte sikkerhetskopieringsprosessen.
5. Hvis feilen oppstår på nytt, kjører du [diagnosetestene](#).

Feilsøke Wi-Fi-tilkobling

Når du merker av for **Koble til automatisk** mens du konfigurerer et Wi-Fi-nettverk, vil SupportAssist OS Recovery lagre nettverkskonfigureringsinnstillingene for fremtidige tilkoblinger. Når du senere fjerner merket i avmerkingsboksen **Koble til automatisk**,

vil SupportAssist OS Recovery noen ganger fremdeles koble til det lagrede Wi-Fi-nettverket. For å feilsøke slike feil kan du tilbakestille BIOS-innstillingene til standard.


Trinn

1. Gå til **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden.
2. Klikk på "" i overskriften på **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden, og klikk deretter på **Start på nytt**.
3. Trykk på F12-tasten til éngangsoppstartmenyen vises.
 **MERK:** Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.
4. Fra menyen for éngangsoppstart velger du **BIOS-oppsett**. Deretter trykker du på Enter.
5. Velg **Wireless**, og klikk deretter på **Gjenopprett innstillinger**. Vinduet **Gjenopprett innstillinger** vises.
6. Velg **Standardinnstillinger for BIOS**, og klikk deretter på **OK**.
7. Klikk på **Avslutt**.

Kjøre diagnostikktest for maskinvareproblemer

Alternativet **SKANN MASKINVARE** i SupportAssist OS Recovery hjelper deg med å diagnostisere problemer relatert til batteriet, kabelen, harddisken, tastaturet, USB-stasjoner, viften og minnet til datamaskinen. Imidlertid vil kanskje ikke SupportAssist OS Recovery oppdage maskinvareproblemer i enkelte scenarier. Det anbefales at du bruker ePSA-diagnostikk (Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment) for å oppdage slike maskinvareproblemer.

Trinn

1. Gå til **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden. Se [Starte SupportAssist OS Recovery manuelt](#).
2. Klikk på "" i overskriften på **SupportAssist OS Recovery**-hjemmesiden, og klikk deretter på **Start på nytt**.
3. Trykk på F12-tasten til éngangsoppstartmenyen vises.
 **MERK:** Hvis du venter for lenge, slik at operativsystemlogoen vises, må du vente til du ser skrivebordet i Windows. Deretter slår du av datamaskinen og prøver på nytt.
4. Fra menyen for éngangsoppstart velger du **Diagnostikk**. Deretter trykker du på Enter. Diagnostikktesten starter.

Vanlige spørsmål

1. Hvis jeg formaterer harddisken på datamaskinen, påvirker det SupportAssist OS Recovery-partisjonen?

SupportAssist OS Recovery-partisjonen slettes når du formaterer harddisken på datamaskinen ved hjelp av et standard operativsystemmedium eller en USB-stasjon. Etter at partisjonen er slettet, kan du tilbakestille operativsystemet sammen med SupportAssist OS Recovery-verktøyet ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Tilbakestill og oppdatere datamaskinen ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet](#).

Hvis datamaskinen støtter BIOSConnect-funksjonen, kan du installere operativsystemet på nytt sammen med SupportAssist OS Recovery-verktøyet ved hjelp av BIOSConnect. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Oversikt over BIOSConnect](#).

2. Hvor mye plass opptar SupportAssist OS Recovery på harddisken min?

SupportAssist OS Recovery opptar ca. 900 MB harddiskplass.

3. Er SupportAssist OS Recovery bare tilgjengelig for en bestemt serviceplan?

Nei, SupportAssist OS Recovery er tilgjengelig for alle serviceplaner.

4. Datamaskinen min er utenfor serviceperioden. Kan jeg fortsatt bruke SupportAssist OS Recovery?

Hvis datamaskinen er utenfor serviceperioden, kan du likevel bruke SupportAssist OS Recovery. Hvis du imidlertid støter på problemer, må du kjøpe en støtteavtale per hendelse for å motta teknisk støtte fra Dell.

5. Hvilke operativsystemer støtter SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery støtter operativsystemene Microsoft Windows 10 og Microsoft Windows 11.

6. Hvilke lagringsformater støttes for sikkerhetskopiering av filer ved hjelp av SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery støtter USB-stasjoner, USB-harddisker og SD-kort.

7. Hva gjør jeg når SupportAssist OS Recovery ikke starter automatisk?

SupportAssist OS Recovery starter kanskje ikke automatisk på grunn av følgende årsaker:

- Alternativet for å starte SupportAssist OS Recovery automatisk kan være deaktivert i BIOS – hvis du vil aktivere automatisk start av SupportAssist OS Recovery i BIOS, kan du se [Konfigurere SupportAssist OS Recovery](#).
- Oppstartsfiler mangler kanskje på oppstartspartisjonen – du kan tilbakestille operativsystemet sammen med SupportAssist OS Recovery-verktøyet ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Tilbakestill og oppdatere datamaskinen ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet](#). Hvis datamaskinen støtter BIOSConnect-funksjonen, kan du installere operativsystemet på nytt sammen med SupportAssist OS Recovery-verktøyet ved hjelp av BIOSConnect. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Oversikt over BIOSConnect](#).
- Det kan hende at serviceoperativsystemet mangler fra den lokale stasjonen fordi du har formatert systemstasjonen – du kan tilbakestille operativsystemet sammen med SupportAssist OS Recovery-verktøyet ved hjelp av alternativet **Tilbakestill og oppdater**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Tilbakestill og oppdatere datamaskinen ved hjelp av Dell SupportAssist OS Recovery-verktøyet](#). Hvis datamaskinen støtter BIOSConnect-funksjonen, kan du installere operativsystemet på nytt sammen med SupportAssist OS Recovery-verktøyet ved hjelp av BIOSConnect. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se [Oversikt over BIOSConnect](#).

8. Fungerer kloning av harddisken på BitLocker-aktiverede datamaskiner?

Nei, BitLocker-kryptering må være deaktivert for diskkloning. SupportAssist stanser imidlertid BitLocker-krypteringen midlertidig på datamaskinen til diskkloning er fullført.

9. Bør applikasjoner som Microsoft Office, Adobe og så videre aktiveres på nytt etter diskkloning?

Reaktivering avhenger av målene som kreves av applikasjonene, for eksempel prosessorenhet, MAC-adresse og så videre.

10. Hvis primærharddisken har flere partisjoner, klones alle partisjonene under diskkloning?

Ja, alle partisjonene klones under diskkloning.

11. Hvordan håndteres partisjonsoppdelingene under diskkloning når målenheten har en annen kapasitet eller størrelse?

Operativsystemet og datapartisjonene endrer størrelse proporsjonalt. Systempartisjoner som UEFI, GTP, Reservert og så videre, forblir av samme størrelse.

12. Meldingen `Et I/O-tilkoblingsproblem ble oppdaget under kloning vises mens du kloner disken`. Hva kan årsaken være?

Meldingen `Et I/O-tilkoblingsproblem ble oppdaget under kloning vises` når tilkoblingen til målenheten eller den primære diskilden ikke er opprettet på riktig måte. Utfør ett av følgende trinn:

- Koble til målharddisken eller USB-enheten på nytt, og prøv å kloner på nytt.
- Slå av datamaskinen, koble til den primære diskilden på nytt, og prøv deretter å kloner på nytt.

13. Meldingen `Kloning er ikke mulig eller Uventet feil. Prøv på nytt vises mens du kloner disken`. Hva kan årsaken være?

Meldingen `Kloning er ikke mulig eller Uventet feil. Prøv på nytt vises` når et problem oppdages med innlastingsdiskene eller kloningskomponentene. Du kan prøve å kloner på nytt. Kontakt Dell Technologies' tekniske støtte for hjelp hvis problemet vedvarer.

Relaterte Dell-produkter

Følgende tabell forklarer forskjellen mellom SupportAssist OS Recovery og andre relaterte Dell-produkter:

Tabell 1. Relaterte Dell-produkter

| Dell SupportAssist OS Recovery | Dell SupportAssist for hjemme-PC-er / Dell SupportAssist for bedrifts-PC-er |
|---|---|
| <p>Dell SupportAssist OS Recovery tilbyr et gjenopprettingsmiljø som består av verktøy for å diagnostisere og feilsøke problemer som kan oppstå før datamaskinen starter opp til operativsystemet. Når datamaskinen ikke er i stand til å starte opp til operativsystemet, selv etter gjentatte forsøk, starter den automatisk SupportAssist OS Recovery. Gjenopprettingsmiljøet gjør det mulig å diagnostisere maskinvareproblemer, reparere datamaskinen, sikkerhetskopiere filer eller tilbakestille datamaskinen til det opprinnelige fabrikkoppsettet.</p> | <p>Dell SupportAssist for PCs automatiserer støtte fra Dell ved å proaktivt og prediktivt identifisere problemer med maskinvare og programvare på datamaskinen din. SupportAssist adresserer problemer med systemytelse og stabilisering, forhindrer sikkerhetstrusler, overvåker og oppdager maskinvarefeil og automatiserer kommunikasjonsprosessen med Dells tekniske kundestøtte.</p> |