




# Dell SupportAssist OS Recovery

## 使用者指南

## 註、警示與警告

 **註:** 「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:** 「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:** 「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

<b>章 1: SupportAssist OS Recovery 簡介</b> .....	<b>5</b>
具備 SupportAssist OS Recovery 的系統機型.....	5
重要功能.....	5
<b>章 2: 使用 SupportAssist OS Recovery 進行系統修復</b> .....	<b>6</b>
手動啟用系統修復.....	6
執行系統修復.....	6
<b>章 3: 啟動 SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>8</b>
手動啟動 SupportAssist OS Recovery.....	8
使用 Windows 復原來啟動 SupportAssist OS Recovery.....	8
<b>章 4: 使用 SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>9</b>
SupportAssist OS Recovery 首頁.....	9
SupportAssist OS Recovery 使用者介面.....	9
進行網際網路設定.....	10
設定無線網路.....	10
設定有線網路.....	10
設定代理網路.....	10
掃描硬體.....	11
修復軟體.....	11
備份檔案.....	12
複製硬碟.....	13
重設電腦.....	13
將電腦重設為原廠狀態.....	14
將電腦重設為原廠狀態後還原資料.....	14
<b>章 5: 使用 Dell OS Recovery Tool 重設和更新電腦</b> .....	<b>16</b>
下載並安裝 Dell OS Recovery Tool.....	16
建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰.....	16
重設電腦並更新作業系統.....	17
SupportAssist Recovery Assistant.....	18
使用 SupportAssist Recovery Assistant 來恢復資料.....	19
<b>章 6: 設定 SupportAssist OS Recovery</b> .....	<b>20</b>
啟用或停用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動.....	20
為 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動設定故障閾值.....	20
傳送意見反應給 Dell.....	21
<b>章 7: BIOSConnect 概觀</b> .....	<b>22</b>
使用 BIOSConnect 啟動 SupportAssist OS Recovery.....	22
連接無線網路.....	23
啟用或停用 BIOSConnect.....	23
BIOSConnect 錯誤代碼.....	23

<b>章 8: 故障診斷 SupportAssist OS Recovery.....</b>	<b>25</b>
故障診斷 OS Recovery 的開機失敗.....	25
故障診斷檔案備份的錯誤.....	25
故障診斷 Wi-Fi 連線.....	25
針對硬體問題執行診斷測試.....	26
<b>章 9: 常見問題集.....</b>	<b>27</b>
<b>附錄 A : 相關 Dell 產品.....</b>	<b>29</b>

# SupportAssist OS Recovery 簡介

SupportAssist OS Recovery 是由原廠安裝在支援的 Dell 系統型號上，且無需購買任何額外的服務計畫。其提供包含工具的復原環境，以診斷和故障診斷電腦開機至作業系統前可能發生的問題。當您的電腦無法開機至作業系統，甚至重複嘗試之後仍然失敗，它就會自動啟動 SupportAssist OS Recovery。復原環境可讓您診斷硬體問題、修復電腦、備份檔案或將電腦重設為原廠狀態。

主題：

- [具備 SupportAssist OS Recovery 的系統機型](#)
- [重要功能](#)

## 具備 SupportAssist OS Recovery 的系統機型

僅執行 Dell 原廠安裝 Microsoft Windows 10 或 Microsoft Windows 11 作業系統的特定 Dell 系統機型提供 SupportAssist OS Recovery。如需具備 SupportAssist OS Recovery 的系統機型清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery](#) 說明文件頁面中的 *Dell SupportAssist OS Recovery 支援一覽表*。


 **警告：** 將電腦的硬碟機格式化會刪除 SupportAssist OS Recovery 環境。

## 重要功能


- 系統修復：立即將電腦回復至先前的某個時間點，以解決開機或效能問題。
- 掃描硬體：對電腦執行診斷測試以偵測硬體問題。
- 啟動修復：對在電腦開機進入作業系統前可能發生的問題進行故障診斷。此選項可讓您無須將電腦重設為原廠狀態。
- 備份檔案或磁碟複製：將個人檔案的複本儲存在外部儲存裝置上，或將硬碟複製到新的磁碟。
- 重設：下載並安裝原廠作業系統或升級至最新作業系統。

# 使用 SupportAssist OS Recovery 進行系統修復

SupportAssist OS Recovery 中的系統修復功能可讓您立即復原至電腦先前的時間點，以解決開機問題或任何其他效能問題。系統修復功能會在所有至少有 50 GB 可用磁碟空間且 SupportAssist OS Recovery 可用的電腦上自動啟用。但是，在可用磁碟空間低於 50 GB 的電腦上，您可以在作業系統的控制台設定中手動啟用此功能。

 **註:** 如果發生硬體故障，系統修復功能將無法運作。

此功能可協助您立即將電腦復原至先前的時間點。還原您的電腦可能有助於解決受病毒或惡意軟體感染、登錄檔損毀、系統檔案損毀、作業系統修補程式或驅動程式所造成的問題。

 **警告:** 此功能不會完全保護程式檔案。當電腦還原至先前的還原點時，可能會移除安裝在您電腦上的非 Dell 應用程式。

主題：

- [手動啟用系統修復](#)
- [執行系統修復](#)

## 手動啟用系統修復

在可用磁碟空間低於 50 GB 的電腦上，您可以手動啟用作業系統控制台設定中的系統修復功能。

### 事前準備作業

您的電腦上必須至少有 12 GB 的可用磁碟空間。

### 步驟

1. 在工作列的搜尋方塊中，輸入**控制台**，然後選取**控制台**。
2. 選取**系統及安全性**。
3. 按兩下 **SupportAssist OS Recovery**。
4. 選取**設定標籤**。
5. 啟用**系統修復**，然後選取您要分配的空間量，以儲存系統修復快照。依預設，「15 GB」已選取。

### 結果

系統修復功能已在您的電腦上啟用。建立修復點時，其會顯示在**設定標籤**的**目前修復點**區段。也會顯示總分配空間中已使用的空間量。

## 執行系統修復

系統修復功能會將電腦重設至其一切功能皆順利執行的時間點。


### 事前準備作業

您的電腦必須啟用系統修復功能。

### 步驟

1. 在工作列的搜尋方塊中，輸入**控制台**，然後選取**控制台**。
2. 選取**系統及安全性**。
3. 按兩下 **SupportAssist OS Recovery**。
4. 選取**執行修復**標籤。

5. 選取我授權 Dell 暫時暫停我電腦上的資料加密，例如 BitLocker，以安裝更新，然後按一下執行修復。您的電腦會重新開機，並將您重新導向至 SupportAssist OS Recovery 環境。隨即會顯示修復視窗。
6. 選取您要還原的修復點，然後按一下開始。

 **註:** 您可以根據與其併提及的日期和時間來識別修復點。如需檢視更多關於修復點的詳細資料，請按一下對應的檢視詳細資料連結。

## 結果

系統修復程式隨即啟動，並顯示修復進度。

- 如果電腦成功修復，會顯示一切已回復正常狀態。按一下完成。
- 如果系統修復不成功，會顯示錯誤訊息。您可以按一下重設選項以重設電腦的作業系統。請參閱重設電腦。

# 啟動 SupportAssist OS Recovery

您可以用下列方式啟動 SupportAssist OS Recovery：

## 步驟

1. 自動啟動 SupportAssist OS Recovery - 當您的電腦無法開機至作業系統，甚至重複嘗試之後仍然失敗，SupportAssist OS Recovery 就會自動啟動。
2. 手動啟動 SupportAssist OS Recovery - 您可手動啟動 SupportAssist OS Recovery，將電腦重設為原廠狀態或備份個人檔案。請參閱 [手動啟動 SupportAssist OS Recovery](#)。
3. 適用於 SupportAssist OS Recovery 的 BIOSConnect - SupportAssist OS Recovery 安裝在系統硬碟的特殊磁碟分割區上。如果此分割區不存在、毀損，或需要修復，BIOSConnect 會提供啟動 SupportAssist OS Recovery 的替代方法。請參閱 [BIOSConnect](#)。  
 ⓘ **註：**此功能僅適用於某些 Dell 系統型號。如需支援 BIOSConnect 功能的系統型號清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery 說明文件](#) 頁面上的 [Dell SupportAssist OS Recovery 支援矩陣](#)。
4. 使用 Windows 復原來啟動 SupportAssist OS Recovery - Windows 復原是重新導向公用程式，可在電腦無法開機至作業系統，甚至重複嘗試之後仍然失敗的情況下，協助重新導向至 SupportAssist OS Recovery 環境。請參閱 [使用 Windows 復原來啟動 SupportAssist OS Recovery](#)。

## 主題：

- [手動啟動 SupportAssist OS Recovery](#)
- [使用 Windows 復原來啟動 SupportAssist OS Recovery](#)

## 手動啟動 SupportAssist OS Recovery

### 關於此工作

您隨時可手動啟動 SupportAssist OS Recovery 來備份檔案，或將電腦重設為原廠狀態。

### 步驟

1. 開啟或重新啟動電腦。
2. 按住 F12 進入一次性開機功能表。  
 ⓘ **註：**如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。

顯示可用的開機選項。

3. 選取 **SupportAssist OS Recovery**，然後按下 Enter。

### 結果

顯示 **SupportAssist OS Recovery** 首頁。

如果 SupportAssist OS Recovery 使用者介面是第一次顯示，請按一下 **核准** 以接受隱私權政策。也會顯示演練選項。按一下 **開始演練** 以瞭解此工具中可用的各種選項，或按一下 **略過** 以略過演練程序。

## 使用 Windows 復原來啟動 SupportAssist OS Recovery

當您的電腦無法開機至作業系統，甚至重複嘗試之後仍然失敗，Windows 復原是重新導向公用程式，能協助重新導向到 SupportAssist OS Recovery 環境。您可以使用下列方法來存取 Windows 復原環境：

1. 從作業系統：開始功能表 > 設定 > 更新與安全性 > 復原 > 進階啟動 > 立即重新啟動。
2. 從 Windows 登入畫面：按住 Shift 鍵並按一下 **重新啟動**。
3. 在 **Windows 復原** 頁面，按一下 **選擇選項** 頁面上的 **故障診斷**，然後按 **原廠映像還原**。



# 使用 SupportAssist OS Recovery

當您的電腦無法啟動作業系統，甚至重複嘗試之後仍然失敗，SupportAssist OS Recovery 就會自動啟動。如有必要，您可以手動啟動 SupportAssist OS Recovery。如需手動啟動 SupportAssist OS Recovery 的指示，請參閱[手動啟動 SupportAssist OS Recovery](#)。

主題：

- [SupportAssist OS Recovery 首頁](#)
- [SupportAssist OS Recovery 使用者介面](#)
- [進行網際網路設定](#)
- [掃描硬體](#)
- [修復軟體](#)
- [備份檔案](#)
- [複製硬碟](#)
- [重設電腦](#)
- [將電腦重設為原廠狀態後還原資料](#)

## SupportAssist OS Recovery 首頁


SupportAssist OS Recovery 首頁會顯示下列選項：

- **掃描硬體**：執行診斷測試以偵測硬體問題。
- **修復軟體**：對問題進行故障診斷，而不必進行完整系統重設。
- **備份檔案/磁碟複製**：將個人檔案的複本儲存在外部儲存裝置上，或將硬碟複製到新的磁碟。
- **重設**：將作業系統重設為原廠狀態，或升級至最新版本的作業系統。

## SupportAssist OS Recovery 使用者介面

如果 SupportAssist OS Recovery 使用者介面是第一次顯示，請按一下**核准**以接受隱私權政策。也會顯示演練選項。按一下**開始演練**以瞭解此工具中可用的各種選項，或按一下**略過**以略過演練程序。

SupportAssist OS Recovery 頁面的標題會顯示下列資訊：

- 電池狀態
- 網路圖示和狀態
- 使用者介面顯示語言。SupportAssist OS Recovery 使用者介面提供 28 種語言。若要變更語言，請從語言清單中選取。
- 您可以透過  圖示存取下列選項：
  - **關於** - 列出電腦的型號和產品服務編號、保固到期日，以及您電腦上安裝的 SupportAssist OS Recovery 版本
  - **說明** - 提供 SupportAssist OS Recovery 的參考資訊
  - **Windows 復原** - 開機至 Windows 復原環境
  - **關機** - 關閉電腦
  - **重新啟動** - 重新啟動電腦以開機至作業系統

 **註：**您可能會在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁標題中看到**立即更新**選項。若電腦上安裝的 SupportAssist OS Recovery 不是最新版本，便會顯示此選項。若要更新至 SupportAssist OS Recovery 最新版本，請按一下**立即更新**。

# 進行網際網路設定


必須透過有效的網際網路連線，才能將意見反應傳送到 Dell，以及使用**重設並更新**選項重設電腦。網路頁面會顯示視覺網路地圖，並指出電腦與區域網路及網際網路之間的連線狀態。透過 SupportAssist OS Recovery 介面將電腦連線至網際網路後，SupportAssist OS Recovery 會儲存網路組態設定以供未來連線使用。

## 設定無線網路


### 事前準備作業

無線數據機或路由器必須開啟，並放置在電腦附近以便偵測。

### 步驟

1. 按一下 **SupportAssist OS Recovery** 首頁標題上的網路圖示，然後按一下**連線**。  
網路頁面隨即顯示。
2. 選擇**無線**。  
 **註:** 如果您的裝置無法偵測到無線網路介面卡，系統會顯示錯誤訊息。若要解決這個問題，請確認電腦設定中的無線網路介面卡是否已停用。

所有可用的無線網路清單隨即顯示。

3. 選取您要設定和連線的無線網路。
  - 如果您選取安全網路，請輸入對應的網路安全性金鑰，然後按一下**連線**。
  - 如果您選取公用 Wi-Fi 網路，請閱讀服務條款，然後按一下**接受並連線**。
  - 如果您要連線至隱藏的 Wi-Fi 網路，請選取**新增 Wifi**，輸入網路 SSID 和安全性金鑰，然後按一下**連線**。 **註:** 如果您要 SupportAssist OS Recovery 自動連線至所選的無線網路，請選取**自動連線**核取方塊。

選取的無線網路是在 SupportAssist OS Recovery 中設定，並會顯示**已連線**狀態。

4. 按一下**完成**。

## 設定有線網路

### 事前準備作業

網路線必須連接您的電腦。

### 步驟

1. 按一下 **SupportAssist OS Recovery** 首頁標題上的網路圖示，然後按一下**連線**。  
網路頁面隨即顯示。
2. 選擇**有線**。  
SupportAssist OS Recovery 會自動顯示有線網路的 **IP 位址**、**子網路遮罩**、**路由器**和 **DNS 伺服器**詳細資料。
3. 如果您要手動設定網路，請選取 **DHCP** 選項的**手動**，輸入 **IP 位址**、**子網路遮罩**、**路由器**和 **DNS 伺服器**詳細資料，然後按一下**套用**。  
有線網路是在 SupportAssist OS Recovery 中設定，並會顯示**已連線**狀態。
4. 按一下**完成**。

## 設定代理網路

### 事前準備作業

- 若要連線至有線代理網路，必須將網路線連接您的電腦。
- 無線數據機或路由器必須開啟且放置在電腦附近，在您想連線至無線代理網路時可方便偵測。

## 步驟

1. 按一下 **SupportAssist OS Recovery** 首頁標題上的網路圖示，然後按一下 **連線**。  
網路頁面隨即顯示。
2. 選取代理。
3. 在代理設定方塊中輸入代理伺服器、連接埠號碼、使用者名稱和密碼等詳細資料，然後按一下 **連線**。  
代理網路是在 SupportAssist OS Recovery 中設定，並會顯示已連線狀態。
4. 按一下 **完成**。

# 掃描硬體

## 事前準備作業

您必須將電腦連接至電源插座。

## 關於此工作

**SupportAssist OS Recovery** 首頁上的 **掃描硬體** 選項可讓您執行診斷測試，以偵測硬體問題。此功能可掃描電池、纜線、硬碟、鍵盤、USB 磁碟機、風扇及記憶體，以偵測任何問題 (若有)。

## 步驟

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁上，按一下 **掃描硬體** 圖磚上的 **掃描**。
2. 按一下 **開始掃描**。  
硬體掃描隨即開始，並顯示掃描進度。
  - 如果未偵測到硬體問題，會顯示一切正常狀態。
  - 如果偵測到硬體問題，會在頁面中顯示偵測到問題的詳細資料。按一下頁面中的連結以存取 Dell 支援網站，然後依照指示提交報修單。您也可以掃描 QR 碼，在行動裝置上要求支援。
3. 按一下 **完成**。

# 修復軟體

## 事前準備作業

您必須將電腦連接至電源插座。

## 關於此工作

**SupportAssist OS Recovery** 首頁上的 **修復軟體** 選項，可讓您診斷和排除在電腦開機進入作業系統前可能發生的常見問題。此功能可檢查和修正磁碟分割表、開機檔案、以及 Windows 作業系統的執行狀況。

## 步驟

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁上，按一下 **修復軟體** 圖磚上的 **修復**。

 **註:** 如果您的電腦已啟用軟體加密，系統會提示您先解除鎖定電腦，再開始修復程序。

請執行下列步驟，以解除鎖定電腦：

- a. 按一下頁面中的 **下一步**，該頁面會顯示解除鎖定電腦的指示。Microsoft 帳戶登入畫面隨即顯示。
- b. 輸入 Microsoft 帳戶登入電子郵件或電話號碼，然後按 **下一步**。
- c. 輸入 Microsoft 帳戶密碼，然後按 **登入**。
- d. 選取使用者電話號碼，輸入電話號碼的末 4 碼，然後按 **傳送驗證碼**。內含驗證碼的訊息會傳送至該電話號碼。
- e. 在 **驗證碼** 欄位中輸入驗證碼，然後按 **驗證**。隨即顯示與您的帳戶相關聯的 BitLocker 復原金鑰。
- f. 按一下滑鼠右鍵並複製，或記下適用於您裝置的復原金鑰，然後按 **ENTER 鍵**。
- g. 按一下滑鼠右鍵並貼上，或在 **輸入 BitLocker 復原金鑰** 欄位中輸入復原金鑰，然後按 **解除鎖定**。

您的電腦已解除鎖定。

2. 按一下 **開始修復**。  
修復程序隨即開始，並顯示修復進度。

- 如果成功修正問題，便會顯示一切已恢復正常狀態。按一下**完成**。
- 如果無法修正問題或修復失敗，則會顯示錯誤訊息。按一下**重設選項**以重設電腦的作業系統。請參閱[重設電腦](#)。

## 備份檔案

### 事前準備作業

- 您必須將電腦連接至電源插座。
- 您必須使用 SD 卡、USB 隨身碟或 USB 硬碟之類的外接式儲存裝置來備份檔案。

### 關於此工作

在重設電腦作業系統之前，您可以先備份個人檔案。如果您的電腦無法啟動作業系統，SupportAssist OS Recovery 環境會自動啟動。如果您要手動啟動 SupportAssist OS Recovery，請參閱[手動啟動 SupportAssist OS Recovery](#)。

### 步驟

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁上，按一下**備份檔案/磁碟複製**圖磚上的**開始**。

**i** 註：如果您的電腦已啟用軟體加密，系統會提示您先解除鎖定電腦，再開始備份電腦上的檔案。

請執行下列步驟，以解除鎖定電腦：

- a. 按一下頁面中的**下一步**，該頁面會顯示解除鎖定電腦的指示。Microsoft 帳戶登入畫面隨即顯示。
- b. 輸入 Microsoft 帳戶登入電子郵件或電話號碼，然後按**下一步**。
- c. 輸入 Microsoft 帳戶密碼，然後按**登入**。
- d. 選取使用者電話號碼，輸入電話號碼的末 4 碼，然後按**傳送驗證碼**。內含驗證碼的訊息會傳送至該電話號碼。
- e. 在**驗證碼**欄位中輸入驗證碼，然後按**驗證**。隨即顯示與您的帳戶相關聯的 BitLocker 復原金鑰。
- f. 按一下滑鼠右鍵並複製，或記下適用於您裝置的復原金鑰，然後按 **ENTER 鍵**。
- g. 按一下滑鼠右鍵並貼上，或在**輸入 BitLocker 復原金鑰**欄位中輸入復原金鑰，然後按**解除鎖定**。

您的電腦已解除鎖定。

2. 選取**備份檔案**，然後按**下一步**。
3. 按一下**開始備份**。

隨即分析電腦上的檔案和資料夾，並顯示預設 Windows 資源庫的檔案大小。

**i** 註：顯示的檔案計數和檔案大小可能大於您使用者帳戶中所示的數字。這是因為 Windows 資源庫包含電腦上所有使用者帳戶的檔案。

4. 執行下列其中一個項目：

- 選取要備份的資料夾，然後按**下一步**。
- 若要在備份中包含或排除特定的檔案和資料夾，請按一下**進階設定連結**。**進階設定**頁面隨即顯示。
  - a. 若要在備份中包含檔案或資料夾，請選取這些檔案或資料夾旁邊的核取方塊。若要在備份中排除檔案或資料夾，請取消選取這些檔案或資料夾旁邊的核取方塊。
  - b. 按一下**下一步**。

備份選定檔案所需的可用空間隨即顯示。系統會提示您將儲存裝置連接或插入電腦。

5. 連接 SD 卡、USB 隨身碟或 USB 硬碟之類的外接式儲存裝置。

儲存裝置的可用空間和備份選定檔案所需的空間隨即顯示。

**i** 註：如果儲存裝置的可用空間小於所需的可用空間，則會顯示錯誤訊息。請連接具有更大儲存空間的儲存裝置。

**i** 註：如果您連接唯讀的儲存裝置，則會顯示錯誤訊息。請連接具備讀寫存取權的儲存裝置。

6. 按一下**下一步**。

如果您連接多個儲存裝置，請選取要將檔案備份至其中的裝置，然後按**下一步**。

### 結果

備份程序隨即開始，可能需要幾分鐘才能完成。備份程序完成後，會顯示訊息以及已備份的檔案清單。在外部儲存裝置中，會建立 **SupportAssist\_Backups** 資料夾。在此資料夾中，您可以找到名稱有備份日期和時間的資料夾，例如，**年-月-日\_時.分.秒**。此資料夾包含您所有備份檔案。

備份檔案後，您可以在電腦上重設作業系統。如需重設電腦的步驟，請參閱[重設電腦](#)。

有關在重設電腦後還原資料的步驟，請參閱 **SupportAssist\_Backups** 資料夾中的 **readme.html** 檔案，或參閱將電腦重設為原廠狀態後還原資料。

**i** 註：如果備份程序期間無法複製某些檔案，會顯示錯誤訊息並列出無法複製的檔案清單。

## 複製硬碟

### 事前準備作業

- 您必須將電腦連接至電源插座。
- 您必須將預先安裝的硬碟或 USB 裝置連接至電腦。

### 關於此工作

SupportAssist 可讓您建立來源磁碟，將電腦的主要硬碟更換為目前狀態的複本。此複本包含檔案、作業系統、應用程式設定及 Windows 設定。

**i** 註：複製程序會從目標磁碟機刪除所有系統資料和個人檔案。

**i** 註：SupportAssist 會暫停電腦上的 BitLocker 加密功能，直到磁碟複製作業完成為止。

### 步驟

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁上，按一下備份檔案/磁碟複製圖磚上的**開始**。
2. 選取**磁碟複製**，然後按下一步。  
複製到何處？頁面隨即顯示。
3. 選取下列其中一個選項：
  - **已安裝硬碟**：SupportAssist 會自動選取執行作業系統的硬碟作為複製來源，並顯示電腦中可用來作為目標硬碟的硬碟清單。
  - **有 USB 外殼的硬碟**：SupportAssist 會自動偵測執行作業系統的硬碟作為複製來源，並顯示連接至電腦可作為目標硬碟使用的 USB 裝置清單。  
  
USB 外殼是使用外接式裝置將硬碟連接至電腦的裝置，例如 USB 磁碟機殼、USB 硬碟轉接器纜線、硬碟擴充基座等。您可以使用 USB 連接埠將這類裝置連接至電腦。
  - **USB 儲存裝置**：SupportAssist 會自動偵測執行作業系統的硬碟作為複製來源，並顯示連接至電腦可作為目標硬碟使用的 USB 裝置清單。  
  
USB 儲存裝置是將硬碟安裝於外殼中的市售外接磁碟。這類裝置通常稱為「外接式 USB 硬碟」，可使用 USB 連接埠連接至電腦。
4. 請選取目標硬碟或連接的 USB 裝置，然後按下一步。
5. 確認複製來源和目標裝置，然後按下一步。  
磁碟複製進行中。複製完成後，您必須關閉電腦，將新複製的磁碟機安裝至主要硬碟插槽。  
**i** 註：如果在複製磁碟時電腦關機，您必須重新啟動程序。
6. 按一下**繼續**以關閉電腦並執行安裝作業。
7. 將新硬碟安裝至電腦的主要硬碟插槽，然後啟動電腦。  
**i** 註：安裝完成後，您必須啟動電腦。如果您未啟動電腦，電腦會開機至目前的磁碟機，且複製的磁碟機無法同步。  
  
您的電腦已開機，並顯示**繼續複製程序**頁面。
8. 按一下**繼續**以完成複製程序，並重新啟動電腦。  
如果您使用 USB 裝置作為目標裝置，必須先拔下 USB 裝置，才能完成複製程序。

### 結果

磁碟已成功複製，電腦會重新啟動以開機進入作業系統。

## 重設電腦

若 SupportAssist OS Recovery 環境中的**系統修復**或**修復軟體**選項無法修復電腦，您可以重設電腦的作業系統。您可以將作業系統重設為原廠狀態，或安裝最新版本的作業系統。

在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁上，按一下 **重設** 圖磚上的 **開始重設**。視電腦的狀態而定，可能會提供下列選項：

- **重設為原廠設定**：下載並安裝作業系統和軟體，重設為電腦從 Dell 原廠出廠時的狀態。
- **重設並更新**：下載最新的作業系統與重要驅動程式和應用程式，然後安裝在您的電腦上。

**警告**：重設程序會永久刪除硬碟上的所有資料，並解除安裝電腦已安裝的任何程式或驅動程式。建議您先備份資料，再執行系統重設。只有在您無法使用 **Windows** [系統還原] 來解決作業系統問題時，才使用 **Dell SupportAssist OS Recovery** 重設電腦。

- 註**：如果您的電腦無法修復，或 SupportAssist OS Recovery 無法偵測到電腦上原廠安裝的作業系統，則只會顯示 **重設並更新** 選項。
- 註**：使用 **重設並更新** 選項重設電腦的功能僅支援特定 Dell 系統機型。如需此功能支援的系統機型清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery](#) 說明文件頁面中的 [Dell SupportAssist OS Recovery 支援一覽表](#)。
- 註**：使用 **重設為原廠設定** 選項重設電腦，可能會要求您為 Microsoft Office 365 之類的軟體及其他授權軟體輸入產品或授權金鑰。

若要將電腦重設為原廠狀態，請參閱 [將電腦重設為原廠狀態](#)。

若要使用 Dell OS Recovery Tool 製作 USB 隨身碟來重設電腦，請參閱 [使用 Dell OS Recovery Tool 重設和更新電腦](#)。

## 將電腦重設為原廠狀態

### 事前準備作業

您必須將電腦連接至電源插座。

### 關於此工作

您可使用 **重設為原廠設定** 選項，將作業系統和預設應用程式重設為電腦從 Dell 出廠時的狀態。

### 步驟

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁上，按一下 **重設** 磚上的 **開始重設**。系統重設選項隨即顯示。
2. 選取 **重設為原廠設定**，然後按一下下一步。  
顯示用於備份您的檔案的選項。
  - 若要備份檔案，請選取 **是，備份我的檔案**，按一下下一步，然後依照 [備份檔案](#) 一節中的指示備份所需檔案。
  - 若您已建立檔案備份，或是不想備份檔案，請選取 **否，不要備份我的檔案**，然後按一下下一步。
3. 閱讀顯示的警告訊息，然後按一下 **是，繼續**。
4. 在 **確認您的重設** 頁面上，執行下列步驟：
  - a. (可選) 從 **選取原因** 清單中選取要重設電腦的原因。
  - b. 選取 **我瞭解重設將刪除我的所有系統資料和個人檔案** 核取方塊，然後按一下下一步。  
原廠重設程序隨即開始，可能需要數分鐘才能完成。
5. 程序完成後，按一下 **重新啟動** 以重新啟動電腦。

### 後續步驟

重新安裝原本未安裝在電腦上的所有應用程式 (包括第三方應用程式)。將電腦重設為原廠狀態後，您即可還原檔案。請參閱 [將電腦重設為原廠狀態後還原資料](#)。


## 將電腦重設為原廠狀態後還原資料

### 事前準備作業

- 您必須將電腦連接至電源插座。
- 您必須擁有可讓您備份資料的外部儲存裝置。
- 您必須能夠登入作業系統。

### 關於此工作

在電腦上重設作業系統後，請執行以下步驟以還原資料：


 **註:** 電腦重設為原廠狀態後如果想要還原資料，可使用以下指示。如果您選擇使用**重設並更新**選項來重設電腦，可使用 SupportAssist Recovery Assistant 來還原檔案。請參閱[使用 SupportAssist Recovery Assistant 來恢復資料](#)。

## 步驟

1. 連接您建立檔案備份所在的外部儲存裝置。
2. 在外部儲存裝置的 **SupportAssist\_Backups** 資料夾中，連按兩下 **File\_Restore.exe** 檔案。  
顯示恢復應用程式。
3. 按一下**選取封存**旁的**瀏覽**。
4. 移至外部儲存裝置資料夾，然後選取 **archive.zip** 檔案。  
顯示 **archive.zip** 的內容。
5. 請依需求執行下列其中一個動作：
  - 若要恢復所有服務，按一下**全選**。
  - 若要恢復特定檔案，請捲動檔案清單，然後選取您要恢復的檔案。
6. 按一下**選取目的地**旁的**瀏覽**。
7. 移至要儲存檔案的本機磁碟機資料夾，然後按一下**解壓縮**。  
資料恢復過程開始進行，可能需要幾分鐘才能完成。
8. 按一下**關閉**。

# 使用 Dell OS Recovery Tool 重設和更新電腦

您可以使用**重設並更新**選項重設電腦，並將電腦作業系統更新至最新的可用版本。這會將作業系統更新為比 Dell 原廠安裝的作業系統更新的版本。建議您只有在電腦無法修復或 SupportAssist OS Recovery 無法偵測到電腦上的原廠映像時，才使用此選項。

 **註：** 使用**重設並更新**選項重設電腦的功能僅支援特定 Dell 系統機型。如需此功能支援的系統機型清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery](#) 說明文件頁面中的 *Dell SupportAssist OS Recovery 支援一覽表*。

使用**重設並更新**選項重設電腦之前，您必須：

1. 下載並安裝 Dell OS Recovery Tool。請參閱[下載並安裝 Dell OS Recovery Tool](#)。
2. 製作 SupportAssist OS Recovery USB 隨身碟。請參閱[建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰](#)。

**主題：**

- [下載並安裝 Dell OS Recovery Tool](#)
- [建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰](#)
- [重設電腦並更新作業系統](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

## 下載並安裝 Dell OS Recovery Tool

### 事前準備作業

您的電腦必須具備有效的網際網路連線。

### 關於此工作

您可以從 Dell 支援網站下載並安裝 Dell OS Recovery Tool。

 **註：** 使用**重設並更新**選項重設電腦時，必須下載和安裝 Dell OS Recovery Tool。只有在電腦無法修復，且 SupportAssist OS Recovery Tool 無法在電腦上偵測到原廠安裝的作業系統時，才建議使用**重設並更新**選項重設電腦。

### 步驟

1. 前往 <https://www.dell.com/support/osrecovery>。
2. 按一下**下載 OS Recovery Tool**。  
Dell OS Recovery Tool 安裝套件已下載。
3. 連按兩下 Dell OS Recovery Tool 安裝套件，然後依照指示安裝工具。

### 後續步驟

安裝完成後，請建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰。請參閱[建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰](#)。

## 建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰

### 事前準備作業

- Dell OS Recovery Tool 必須安裝在電腦上。請參閱[下載並安裝 Dell OS Recovery Tool](#)。
- 您的電腦必須具備有效的網際網路連線。
- 您必須使用至少有 16 GB 可用空間的 USB 儲存裝置。

 **警告：** 建立 SupportAssist OS Recovery 金鑰時，USB 儲存裝置上的資料會遭格式化與清除。



## 步驟

1. 將 USB 儲存裝置連接到安裝 Dell OS Recovery Tool 的電腦。
2. 啟動 **Dell OS Recovery Tool**，然後按一下**開始使用**。
3. 按一下**下一步**。  
顯示**開始復原**頁面。
4. 根據要重設和更新作業系統的電腦，選取下列選項之一：
  - **這部電腦** - 如果您想為安裝 Dell OS Recovery Tool 的電腦重設和更新作業系統，請選取此選項。
  - **其他電腦** - 如果您想為不同電腦重設和更新作業系統，請選取此選項。
5. 如果您選取**其他電腦**，請輸入其他電腦的產品服務編號。
6. 按一下**下一步**。  
顯示**作業系統**頁面和選項以便下載：
  - 適用輸入之產品服務編號的電腦的一個或多個 Windows 作業系統映像
  - SupportAssist OS Recovery Tool

**i** 註: 如果 SupportAssist OS Recovery 不適用您的產品服務編號，則只會顯示 Windows 作業系統映像的下載連結。
7. 按一下**下載**以下載 SupportAssist OS Recovery 工具。  
SupportAssist OS Recovery 工具已下載。
8. 對您要下載的 Windows 作業系統映像版本，按一下**下載**。  
Windows 作業系統映像已下載。
9. 按一下**下一步**。  
顯示 **USB 磁碟機** 頁面。
10. 在 **USB 磁碟機** 清單中，選取適當的 USB 磁碟機，然後按一下**燒錄作業系統**。  
SupportAssist OS Recovery USB 金鑰已建立。

## 後續步驟

建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰後，您即可重設和更新電腦的作業系統。請參閱[重設電腦並更新作業系統](#)。

# 重設電腦並更新作業系統

## 事前準備作業

- 您必須將電腦連接至電源插座。
  - 您的電腦必須具備有效的網際網路連線。
  - 您必須已建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰。請參閱[建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰](#)。
- i** 註: 只有部分 Dell 系統型號才支援以**重設並更新**選項重設電腦的功能。如需提供支援此功能的系統型號清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery 說明文件](#) 頁面上的 *Dell SupportAssist OS Recovery 支援矩陣*。

## 步驟

1. 將 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰連接到要重設和更新作業系統的電腦。
2. 開啟或重新啟動電腦。
3. 按住 F12 進入一次性開機功能表。  
**i** 註: 如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。  
  
顯示可用的開機選項。
4. 使用方向鍵移至**開機**功能表。
5. 選取您在其上建立 SupportAssist OS Recovery USB 金鑰的 USB 磁碟機。  
電腦開機至 USB 磁碟機，隨即會顯示 **SupportAssist OS Recovery** 首頁。
6. 在 **SupportAssist OS Recovery** 首頁上，按一下**重設**磚上的**開始重設**。  
系統重設選項隨即顯示。  
**i** 註:
  - 如果 SupportAssist OS Recovery 偵測到原廠安裝的作業系統，則**重設為原廠狀態**和**重設並更新**選項皆會啟用。
  - 如果 SupportAssist OS Recovery 無法偵測到原廠安裝的作業系統，則只會啟用**重設並更新**選項。
7. 選取**重設並更新**，然後按一下**下一步**。

隨即顯示傳輸設定和資料的選項。

- 如果您想要將設定和資料傳輸至電腦的新作業系統，請選取**是**，**授予存取並傳輸我的設定和資料**、選取**我接受 Microsoft 軟體授權條款和 Dell 的終端使用者授權合約**，然後按一下下一步。
- 如果您不想傳輸設定和資料，請選取**否**，**不要傳輸我的資料**，然後按一下下一步。如果您選取此選項，請略過步驟 8。

8. 如果您選取傳輸設定和資料的選項，則會顯示選取使用者帳戶的選項：

- a. 從使用者帳戶清單中，選取您要從其中傳輸設定和資料的帳戶。
- b. 若要為所有帳戶設定相同的密碼，請選取**設定所有帳戶的單一密碼**選項，然後輸入密碼。
- c. 如果您要為所有帳戶設定不同的密碼，請清除**設定所有帳戶的單一密碼**選項，並輸入每個帳戶的密碼。

**i** 註：若為 Microsoft 使用者帳戶，則不需要密碼。重設程序之後，您可以使用 Microsoft 帳戶密碼登入。僅本機使用者帳戶可使用密碼設定選項。如果略過密碼設定步驟，您可以選擇在重設程序完成後建立新密碼。

- d. 依預設，所選帳戶在電腦主要磁碟機中的所有設定和資料均會傳輸。如果您要略過任何您不想傳輸的檔案或設定，請按一下**進階傳輸選項**連結以自訂。

**i** 註：在此程序期間，無法傳輸電腦主要磁碟機外的資料。如果您的電腦中有多个磁碟機，並且想要備份這些磁碟機上的資料，您必須使用外部儲存裝置個別執行。按照**備份檔案**一節中的指示備份必要的資料。

- e. 在**傳輸選項**區段中，展開主要磁碟機名稱，並檢閱選取要傳輸的檔案和設定清單。依預設，會選取主要磁碟機中的所有內容。清除您不想備份的檔案或設定的核取方塊，然後按一下**儲存**。

- f. 按一下**下一步**。

設定和資料的備份程序隨即開始，而且視資料大小而定，可能需要數分鐘才能完成。在某些情況下，當硬碟空間非常不足時，請在提示時插入外接式磁碟機以完成備份程序。備份程序完成後會顯示訊息。按一下**檢視備份檔案清單**連結，以檢閱在此程序期間備份的檔案清單。

- g. 按一下**繼續**，跳過步驟 9。

9. 若您選取不傳輸資料和設定的選項，請閱讀顯示的警告訊息，然後按一下**是**，**繼續**。

10. 在**確認您的重設**頁面上，執行下列步驟：

- a. (可選) 從**選取原因**清單中選取要重設電腦的原因。
- b. 選取**我瞭解重設將刪除我的所有系統資料和個人檔案**或**我瞭解重設將刪除我的硬碟上所有未選取的帳戶系統資料和個人檔案**，然後按一下**下一步**。

重設和更新程序隨即開始，可能需要數分鐘才能完成。程序完成後，系統會顯示**復原程序指南**，提示您拔下 USB 磁碟機，然後重新啟動電腦。

11. 從電腦取下 USB 磁碟機，然後按一下**重新啟動**。  
電腦會重新啟動。

## 後續步驟

在重設並更新後重新啟動電腦時，電腦會重新開機以完成軟體安裝。

SupportAssist OS Recovery 會安裝必要的應用程式和驅動程式。它也會安裝 SupportAssist Recovery Assistant，協助您在作業系統重設後恢復資料。

在 SupportAssist OS Recovery 安裝必要的應用程式後，電腦會重新開機並顯示 Cortana 畫面。然後就可以完成正常設定程序。

完成系統設定之後，**SupportAssist Recovery Assistant** 隨即啟動，以協助您安裝所有必要的系統更新並從外接式磁碟機恢復您的資料。如需更多資訊，請參閱 [SupportAssist Recovery Assistant](#)。

**SupportAssist Recovery Assistant** 也能協助您設定其他 Windows 設定，例如 Microsoft 雲端儲存解決方案、透過指紋立即存取、臉部辨識或安全 PIN 等。

# SupportAssist Recovery Assistant

**i** 註：SupportAssist Recovery Assistant 僅適用於某些 Dell 系統型號。如需提供可用 SupportAssist Recovery Assistant 的系統型號清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery](#) 說明文件頁面上的 [Dell SupportAssist OS Recovery 支援矩陣](#)。

使用**重設並更新**選項重設電腦後，SupportAssist Recovery Assistant 會在重新啟動電腦時自動啟動。SupportAssist Recovery Assistant 可協助您：

- 下載並安裝適用您電腦的 Windows 作業系統更新。
- 安裝電腦隨附軟體可用的更新。
- 檢視您電腦上可用的應用程式與功能。
- 從備份恢復系統檔案和設定。

在 SupportAssist Recovery Assistant 啟動時，按一下**啟動**，然後依照指示開始 Windows 更新和 Dell Update。如果某些韌體或 BIOS 更新需要電腦重新啟動，會顯示**立即重新開機**選項。

**i** 註：SupportAssist Recovery Assistant 僅安裝必要的驅動程式，讓您的電腦更有效率地運作。如果您想要安裝任何其他驅動程式，例如進階顯示卡驅動程式，您必須個別安裝。

**i** 註：SupportAssist Recovery 支援同時下載多個檔案，但不會顯示下載進度相關資訊。

若要使用 SupportAssist Recovery Assistant 來恢復資料，請參閱[使用 SupportAssist Recovery Assistant 來恢復資料](#)。

## 使用 SupportAssist Recovery Assistant 來恢復資料

### 事前準備作業

- 您必須將電腦連接至電源插座。
- 如果您的檔案未備份在電腦的本機硬碟上，您應在外部儲存裝置中備份您的資料。
- 使用**重設並更新**選項重設電腦後，您必須重新啟動電腦，且 SupportAssist Recovery Assistant 必須已完成 Dell 驅動程式和其他軟體更新。

**i** 註：只有某些 Dell 系統型號有支援使用 SupportAssist Recovery Assistant 來還原資料。如需提供可用此功能的系統型號清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery](#) 說明文件頁面上的 *Dell SupportAssist OS Recovery 支援矩陣*。

### 關於此工作

使用**重設並更新**選項來重設電腦後，您可使用 SupportAssist Recovery Assistant 從外部儲存裝置復原資料。

### 步驟

1. 按一下 SupportAssist Recovery Assistant 中的**還原或擷取更多檔案**。  
**復原資料**頁面隨即顯示。
2. 如果您已備份外部儲存裝置上的資料，請將外部儲存裝置連接至您的電腦，然後按照本節中其餘的步驟操作。如果您的資料已備份在電腦的本機硬碟上，請跳過步驟 3、4 和 5。
3. 按一下**選取封存旁的瀏覽**。
4. 請移至備份檔案與資料夾的外接式裝置資料夾，選取該資料夾，然後按一下**確定**。  
顯示所選取資料夾的內容。
5. 請依需求執行下列其中一個動作：
  - 若要恢復所有服務，按一下**全選**。
  - 若要恢復特定檔案，請捲動檔案清單，然後選取您要恢復的檔案。
6. 按一下**選取目的地旁的瀏覽**。
7. 請移至要儲存檔案的本機磁碟機資料夾，選取該資料夾，然後按一下**確定**。
8. 按一下**解壓縮**。  
恢復程序隨即開始，可能需要數分鐘才能完成。
9. 恢復程序完成後，按一下**完成**以返回 **SupportAssist Recovery Assistant** 首頁。

# 設定 SupportAssist OS Recovery

當您的電腦無法開機至作業系統，且重複嘗試後仍然失敗，SupportAssist OS Recovery 就會自動啟動。您可根據偏好針對 SupportAssist OS Recovery 進行以下設定：

- 啟用或停用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動。
- 為 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動設定故障閾值。


主題：

- [啟用或停用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動](#)
- [為 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動設定故障閾值](#)
- [傳送意見反應給 Dell](#)


## 啟用或停用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動

關於此工作

依據預設，SupportAssist OS Recovery 的自動啟動已啟用。如有必要，您可以停用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動。

 **註：**建議您不要停用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動功能，以在作業系統故障期間獲得協助。

步驟

1. 開啟或重新啟動電腦。
2. 按 F2 進入系統設定。
  -  **註：**如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。
3. 在左窗格中，展開 **SupportAssist 系統解析**，然後選取 **SupportAssist OS Recovery**。
4. 在右窗格中，選取或清除 **SupportAssist OS Recovery** 核取方塊，以啟用或停用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動功能。
5. 按一下 **F10** 以儲存變更並退出。

 **註：**BIOS 選項可能會視系統型號而稍有不同。

您也可手動啟動 SupportAssist OS Recovery。請參閱 [手動啟動 SupportAssist OS Recovery](#)。

## 為 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動設定故障閾值

關於此工作

依據預設，如果您的電腦經過兩次連續的嘗試而無法啟動至作業系統，就會自動啟動 SupportAssist OS Recovery。如有必要，您可以針對 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動設定故障閾值。

步驟

1. 開啟或重新啟動電腦。
2. 按 F2 進入系統設定。
  -  **註：**如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。
3. 在左窗格中，展開 **SupportAssist 系統解析**，然後選取 **自動 OS 復原閾值**。
4. 在右窗格中，請選取下列其中一項：
  - **關閉** - 停用 SupportAssist 系統解析和 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動
  - **1** - 在一次失敗後自動啟動 SupportAssist OS Recovery

- **2** - 在兩次失敗後自動啟動 SupportAssist OS Recovery
- **3** - 在三次或以上的失敗後自動啟動 SupportAssist OS Recovery

5. 按一下 **F10** 以儲存變更並退出。

## 結果


SupportAssist OS Recovery 的自動啟動故障閾值已設定。根據您選取的選項，如果您的電腦無法開機至作業系統，SupportAssist OS Recovery 會自動啟動。如果您選取**關閉**，SupportAssist OS Recovery 不會自動啟動。在這種情況下，您可以手動啟動，請參閱[手動啟動 SupportAssist OS Recovery](#)。

# 傳送意見反應給 Dell

提供意見反應選項可讓您提供關於 SupportAssist OS Recovery 環境的意見反應給 Dell。您的意見反應會保持機密，並有助於 Dell 改良產品。您在 SupportAssist OS Recovery 環境中執行活動之後，可以提供意見反應給 Dell。

## 事前準備作業

您必須在 SupportAssist OS Recovery 環境中設定好網際網路設定。如需進行網際網路設定的相關指示，請參閱[進行網際網路設定](#)。

 **註：**提供意見反應選項不會將您的意見反應傳送給 Dell 技術支援部門人員。如果是需要立即硬體和軟體協助的問題，請聯絡 Dell 技術支援部門。

## 步驟

1. 執行活動後，按一下在 SupportAssist OS Recovery 工具內顯示的**提供意見反應**選項。  
顯示的意見反應頁面上有三個問題。
2. 針對問題 1，請從**建議**清單選取您想提供的其他意見反應類別，然後在適當欄位中輸入您的意見反應。
3. 針對問題 2 和 3，請選取最適合的選項。
4. 按一下**傳送**。

## BIOSConnect 概觀

BIOSConnect 是開機前架構，可讓您的電腦透過網際網路連線至 Dell Technologies。

當您的系統重複嘗試後仍無法開機進入作業系統時，BIOSConnect 會下載 SupportAssist OS Recovery，並啟動作業系統復原作業。您的電腦上可能有採用下列其中一種組態的 BIOSConnect：

- 附加式 BIOSConnect：大部分的 BIOSConnect 軟體元件位於硬碟的服務分割區中。將硬碟格式化會導致 BIOSConnect 功能喪失。
  - 混合式 BIOSConnect：除無線驅動程式堆疊外，大部分的 BIOSConnect 軟體元件都位於韌體上。將硬碟格式化會影響 BIOSConnect 功能。只有透過有線網際網路連線將您的電腦連接至網際網路時，BIOSConnect 才能啟動 SupportAssist OS Recovery。
  - 嵌入式 BIOSConnect：所有 BIOSConnect 軟體元件 (包括支援的無線驅動程式堆疊) 都位於韌體上。硬碟分割區遺失或損壞都不會影響 BIOSConnect 無線功能。
- i 註：** 僅部分 Dell 系統機型提供 BIOSConnect。電腦支援的 BIOSConnect 組態取決於電腦型號和安裝的 SupportAssist OS Recovery 版本。如需 BIOSConnect 功能支援的系統機型清單，請參閱 [SupportAssist OS Recovery](#) 說明文件頁面中的 *Dell SupportAssist OS Recovery 支援一覽表*。

視可用的網際網路連線類型而定，系統可能會執行下列其中一個動作：

- 有線網際網路連線：自動啟動 SupportAssist OS Recovery 映像的下載作業。
- 無線網際網路連線：BIOSConnect 會掃描無線網路，並顯示可用的無線網路清單。您也可以連線至隱藏的無線網路。連線後，SupportAssist OS Recovery 映像檔的下載作業會自動啟動。

**主題：**

- [使用 BIOSConnect 啟動 SupportAssist OS Recovery](#)
- [連接無線網路](#)
- [啟用或停用 BIOSConnect](#)
- [BIOSConnect 錯誤代碼](#)

## 使用 BIOSConnect 啟動 SupportAssist OS Recovery

### 事前準備作業

- 您必須將電腦連接至電源插座。
- 您必須將電腦連接至網際網路。

### 關於此工作

若您的系統無法開機進入作業系統，BIOSConnect 會從 Dell Technologies 下載 SupportAssist OS Recovery 以還原作業系統。

### 步驟

1. 開啟或重新啟動您的電腦。
2. 按下 F12 鍵以存取單次開機選單。

**i 註：** 如果等候過久，且畫面顯示作業系統標誌，此時請繼續等到 Windows 桌面出現，然後重新啟動電腦再試一次。

可用的開機選項隨即顯示。

3. 從開機選單中選取 **SupportAssist OS Recovery** 選項，然後按 Enter 鍵。  
**SupportAssist OS Recovery 映像下載** 頁面隨即顯示。
4. 連線至可用的有線或無線網路。如需連線至無線網路的指示，請參閱 [連接無線網路](#)。
5. 按一下 **開始復原**。  
下載作業隨即開始，這可能需要幾分鐘才能完成。

## 結果

下載完成後，會顯示 **SupportAssist OS Recovery** 首頁。請參閱[使用 SupportAssist OS Recovery](#)。

如果是首次顯示 SupportAssist OS Recovery 使用者介面，請按一下**核准**以接受隱私權政策。此外也會顯示逐步解說選項。按一下**開始逐步解說**以瞭解工具中可用的各種選項，或按一下**略過**以略過逐步解說程序。

# 連接無線網路

## 事前準備作業

無線數據機或路由器必須開啟，並放置在電腦附近以便偵測。

## 步驟


1. 從可用的無線網路清單中選取無線網路。如果您要連線到未列出的隱藏無線網路，請按一下**新增 Wi-Fi**。
2. 依據您的無線網路類型，執行下列其中一項步驟：
  - 若為安全無線網路，輸入密碼並按一下**連線**。
  - 若為不安全無線網路，請按一下**連線**。
  - 若為隱藏的無線網路，請輸入網路名稱或 SSID，選取認證方法，輸入密碼，然後按一下**連線**。

# 啟用或停用 BIOSConnect

## 關於此工作


依據預設，電腦上的 BIOSConnect 已啟用。如有必要，可根據您的偏好設定來停用 BIOSConnect。

## 步驟

1. 開啟或重新啟動電腦。
2. 按 F2 進入**系統設定**。
  -  **註:** 如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。
3. 在左窗格中，按一下 **SupportAssist**。
4. 在右窗格中，按一下 **BIOSConnect**。
5. 選取或清除**啟用 BIOSConnect** 核取方塊以啟用或停用 BIOSConnect。
6. 按一下 **F10** 以儲存變更並退出。

# BIOSConnect 錯誤代碼

下表列出使用 BIOSConnect 時可能發生的錯誤：

錯誤訊息	因應措施
BIOSConnect 下載失敗	<ul style="list-style-type: none"><li>● 請確定無線網路訊號強度至少為 75%。</li><li>● 請透過網際網路速度測試來判斷網路速度。最佳網路頻寬為 50 Mbps。</li><li>● 使用穩定的網路或有線網路下載 BIOSConnect。<ul style="list-style-type: none"><li> <b>註:</b> BIOSConnect 不支援 Wi-Fi 6 GHz、Wi-Fi 7 GHz 或 WPA3。</li></ul></li><li>● 請確定您已在連接埠 80 和 443 上設定防火牆或 Proxy，以便與下列目的地通訊：<ul style="list-style-type: none"><li>○ apigtwb2cnp.us.dell.com</li><li>○ apigtwb2c.us.dell.com</li><li>○ fta.dell.com</li><li>○ ftsit.dell.com</li></ul></li></ul>

錯誤訊息	因應措施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ www.dell.com</li> <li>○ i.dell.com</li> <li>○ ome.apis.dell.com</li> <li>○ tm-sdk.platinumai.net</li> <li>○ qa-external-tm.plawebsvc01.net</li> <li>○ downloads.dell.com</li> <li>○ www.msftconnecttest.com</li> <li>● 在不同的網路上 (若有) 重試或啟動 BIOSConnect。</li> </ul>
找不到 IP 位址	檢查路由器設定，然後連接至不同的無線存取點。
無法加入網路	檢查路由器設定和密碼。嘗試使用有效的登入資料再次連線至網路。
沒有網際網路連線	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 如果您使用的是無線網路連線，請檢查路由器、確認網際網路設定，然後嘗試重新連線至網路。</li> <li>● 如果您使用的是有線連線，請檢查路由器設定，然後再次啟動 BIOSConnect。</li> </ul>
不支援 SupportAssist OS Recovery 映像類型	系統資料可能未設定。請連絡 Dell 技術支援。
不支援 Service OS Recovery	該裝置不支援 Service OS Recovery。請連絡 Dell 技術支援。



# 故障診斷 SupportAssist OS Recovery

## 主題：


- 故障診斷 OS Recovery 的開機失敗
- 故障診斷檔案備份的錯誤
- 故障診斷 Wi-Fi 連線
- 針對硬體問題執行診斷測試

## 故障診斷 OS Recovery 的開機失敗

若停用系統 BIOS 中的 **SupportAssist 系統解析** 選項，您就無法存取 SupportAssist OS Recovery。

### 步驟

1. 重新啟動電腦。
2. 按住 F2 鍵，直到顯示準備進入設定訊息。

 註：如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。

顯示可用的開機選項。

3. 在 **BIOS** 區段中，展開 **SupportAssist 系統解析**。
4. 請確定：
  - 自動 OS 復原閾值不是設定為關閉，並且具有選定的 1、2 或 3 值。
  - 已選擇 **SupportAssist OS Recovery** 選項。

## 故障診斷檔案備份的錯誤

完成備份之後，列出檔案錯誤。備份大小大於 4 GB 的檔案時，檔案會傳送到以 FAT32 檔案系統格式化的磁碟機。在您要備份大小大於 4 GB 的檔案之前，請使用別台電腦將備份磁碟機格式化，以便使用 exFAT 或 NTFS 格式。您也可以使用另一部 exFAT 或 NTFS 格式的磁碟機。用於備份的硬碟機磁區毀損時，也可能會發生備份錯誤。

### 步驟

1. 移至 **SupportAssist OS Recovery** 首頁，然後按一下備份檔案磚上的開始備份。
2. 按一下開始備份。
3. 按一下進階設定連結，然後選取先前有錯誤的檔案。
4. 選取目的地儲存裝置以備份所選的檔案，然後按一下下一步開始備份程序。
5. 如果再次發生錯誤，請執行診斷測試。

## 故障診斷 Wi-Fi 連線

設定 Wi-Fi 網路時若您選取自動連線核取方塊，SupportAssist OS Recovery 便會儲存網路組態設定，以供未來連線使用。有時，在您之後清除自動連線核取方塊後，SupportAssist OS Recovery 仍會連線至儲存的 Wi-Fi 網路。若要對此類錯誤進行故障診斷，您可將 BIOS 設定重設為預設值。

### 步驟

1. 前往 **SupportAssist OS Recovery** 首頁。

2. 按一下 **SupportAssist OS Recovery** 首頁標題上的 “ ”，然後按一下**重新啟動**。
3. 按住 F12 鍵，直到顯示一次性開機功能表。  
**i** 註: 如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。
4. 從一次性開機功能表中，選取 **BIOS 設定**，然後按下 Enter。
5. 選取**無線**，然後按一下**還原設定**。  
隨即顯示**還原設定**視窗。
6. 選取 **BIOS 預設值**，然後按一下**確定**。
7. 按一下**結束**。

## 針對硬體問題執行診斷測試

SupportAssist OS Recovery 中的**掃描硬體**選項，能協助您診斷與電池、纜線、硬碟、鍵盤、USB 磁碟機、風扇和記憶體相關的電腦硬體問題。但是，SupportAssist OS Recovery 可能無法偵測到某些情況下的硬體問題。建議您使用 Dell 增強型預啟動系統評估 (ePSA) 診斷程式，以偵測這些硬體問題。

### 步驟

1. 前往 **SupportAssist OS Recovery** 首頁。請參閱 [手動啟動 SupportAssist OS Recovery](#)。
2. 按一下 **SupportAssist OS Recovery** 首頁標題上的 “ ”，然後按一下**重新啟動**。
3. 按住 F12 鍵，直到顯示一次性開機功能表。  
**i** 註: 如果等待時間過長，且出現作業系統標誌，請繼續等待直到出現 Windows 桌面，然後重新啟動電腦再試一次。
4. 從一次性開機功能表中，選取**診斷程式**，然後按下 Enter。  
隨即會啟動診斷測試。

## 常見問題集

### 1. 如果我將電腦硬碟格式化，是否會影響 SupportAssist OS Recovery 分割區？

當您使用標準作業系統媒體或 USB 磁碟機將電腦硬碟格式化時，SupportAssist OS Recovery 分割區會遭到刪除。分割區刪除後，您可以使用**重設並更新**選項來重設作業系統及 SupportAssist OS Recovery Tool。如需詳細資訊，請參閱 [使用 Dell OS Recovery Tool 重設和更新電腦](#)的內容。

如果電腦支援 BIOSConnect 功能，您可以使用 BIOSConnect 重新安裝作業系統和 SupportAssist OS Recovery Tool。如需詳細資訊，請參閱 [BIOSConnect 概觀](#)的內容。

### 2. SupportAssist OS Recovery 會佔用多少硬碟機空間？

SupportAssist OS Recovery 大約佔用 900 MB 的硬碟空間。

### 3. SupportAssist OS Recovery 是否僅適用於特定服務方案？

否，SupportAssist OS Recovery 適用於所有服務計畫。

### 4. 我的電腦處於過保固狀態。我是否仍然可以使用 SupportAssist OS Recovery？

如果您的電腦處於保固外狀態，您仍然可以使用 SupportAssist OS Recovery。但是，如果您遇到任何問題，便必須購買個別事件支援協議，才能獲得 Dell 提供的技術支援。

### 5. SupportAssist OS Recovery 支援哪些作業系統？

SupportAssist OS Recovery 支援 Microsoft Windows 10 和 Microsoft Windows 11 作業系統。

### 6. 使用 SupportAssist OS Recovery 備份檔案時支援哪些儲存格式？

SupportAssist OS Recovery 支援 USB 磁碟機、USB 硬碟及 SD 卡。

### 7. 若 SupportAssist OS Recovery 未自動啟動，我該怎麼辦？

SupportAssist OS Recovery 無法自動啟動的可能原因如下：

- BIOS 中自動啟動 SupportAssist OS Recovery 的選項可能已停用；若要在 BIOS 中啟用 SupportAssist OS Recovery 的自動啟動功能，請參閱 [設定 SupportAssist OS Recovery](#)。
- 開機分割區上的開機檔案可能遺失：您可以使用**重設並更新**選項來重設作業系統及 SupportAssist OS Recovery Tool。如需詳細資訊，請參閱 [使用 Dell OS Recovery Tool 重設和更新電腦](#)的內容。如果電腦支援 BIOSConnect 功能，您可以使用 BIOSConnect 重新安裝作業系統和 SupportAssist OS Recovery Tool。如需詳細資訊，請參閱 [BIOSConnect 概觀](#)的內容。
- 本機磁碟機的服務作業系統可能遺失，因為您可能已將系統磁碟機格式化；您可以使用**重設並更新**選項來重設作業系統及 SupportAssist OS Recovery Tool。如需詳細資訊，請參閱 [使用 Dell OS Recovery Tool 重設和更新電腦](#)的內容。如果電腦支援 BIOSConnect 功能，您可以使用 BIOSConnect 重新安裝作業系統和 SupportAssist OS Recovery Tool。如需詳細資訊，請參閱 [BIOSConnect 概觀](#)的內容。

### 8. 硬碟複製是否適用於已啟用 BitLocker 的電腦？

否，必須先停用 BitLocker 加密，才能進行硬碟複製。不過，SupportAssist 會暫停電腦上的 BitLocker 加密功能，直到硬碟複製作業完成為止。

### 9. 是否應該在硬碟複製作業結束後重新啟用 Microsoft Office、Adobe 等應用程式？

重新啟用與否取決於應用程式所需的指標，例如 CPU、MAC 位址等。

### 10. 如果主要硬碟有多個分割區，複製磁碟時是否會複製所有分割區？

是，複製磁碟時會複製所有分割區。

### 11. 複製磁碟時，如果目標裝置的容量或大小不同，如何處理分割區的分割？

將作業系統和資料分割區按比例調整大小。UEFI、GTP、保留等系統分割區維持相同大小。

### 12. 複製磁碟時顯示「複製時偵測到 I/O 連線問題」訊息。原因可能為何？

顯示「複製時偵測到 I/O 連線問題」訊息，表示未正確建立與目標裝置或主要磁碟來源的連線。執行下列其中一個步驟：

- 重新連接目標硬碟或 USB 裝置，然後重試複製程序。
- 關閉電腦，重新連接主要磁碟來源，然後重試複製程序。

13. 複製磁碟時顯示「無法複製 或發生未預期的錯誤，請再試一次」訊息。原因可能為何？

顯示「無法複製 或發生未預期的錯誤，請再試一次」訊息，表示偵測到載入磁碟或複製元件問題。您可以重試複製程序。若問題仍存在，請連絡 Dell Technologies 技術支援尋求協助。

## 相關 Dell 產品

下表說明 SupportAssist OS Recovery 與其他相關 Dell 產品之間的差異：

**表 1. 相關 Dell 產品**

Dell SupportAssist OS Recovery	適用於家用電腦的 Dell SupportAssist/適用於商用電腦的 Dell SupportAssist
Dell SupportAssist OS Recovery 提供包含工具的環境，以診斷和故障診斷在電腦啟動至作業系統之前可能發生的問題。當您的電腦無法開機至作業系統，甚至重複嘗試之後仍然失敗，它就會自動啟動 SupportAssist OS Recovery。復原環境可讓您診斷硬體問題、修復電腦、備份檔案或將電腦重設為原廠狀態。	適用於電腦的 Dell SupportAssist 會主動而且預測性識別電腦的硬體和軟體問題，自動執行來自於 Dell 的支援。SupportAssist 能處理系統效能與穩定性的問題、預防安全威脅、監視及偵測硬體故障，並將與 Dell 技術支援部門的參與流程自動化。