

دليل المستخدم SupportAssist for Business PCs مع نظام التشغيل Windows

الملاحظات والتنبيهات والتحذيرات

ملاحظة: تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك.

تنبيه: تشير كلمة "تنبيه" إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقد للبيانات وتُعلمك بكيفية تجنب المشكلة.

تحذير: تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث تلف بالملكات أو وقوع إصابة شخصية أو الوفاة.

جدول المحتويات

5	فصل 1: مقدمة
5	الإصدار
5	الميزات الرئيسية
5	إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell
6	الميزات والتحسينات الجديدة في هذا الإصدار
7	فصل 2: بدء استخدام SupportAssist for Business PCs
7	واجهة مستخدم SupportAssist
9	تغيير إعدادات اللغة
9	الإعلامات
9	الإعلامات في نافذة SupportAssist
9	الإعلامات المعروضة بشرط المهام أو مركز إجراءات Windows
10	عمليات الفحص المجدولة
11	فصل 3: فحص أجهزة النظام
11	فحص مكون جهاز معين
11	تشغيل فحص سريع للأجهزة
12	تشغيل اختبار الإجهاد
13	فصل 4: تحسين النظام
13	مسح الملفات
13	تحسين أداء النظام
14	تحسين الشبكة
14	إزالة الفيروسات والبرامج الضارة
14	إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة
15	تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين النظام
15	الإعلامات في تجانب SupportAssist
17	فصل 5: الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات
17	تصنيف الخطورة لبرامج التشغيل
17	تثبيت تحديثات برنامج التشغيل
18	إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل
18	إعلامات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات
20	فصل 6: استكشاف الأخطاء الشائعة وإصلاحها
20	استكشاف خطأ الشاشة الزرقاء وإصلاحه
22	فصل 7: نظرة عامة على السجل
23	فصل 8: الحصول على الدعم
23	ابدأ جلسة عن بُعد
24	إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell
24	إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

26..... فصل 9: الأسئلة المتداولة

27..... فصل 10: الموارد

مقدمة

يعمل Dell SupportAssist for business PCs على توفير الدعم التلقائي من Dell من خلال تحديد مشكلات الأجهزة والبرامج على النظام بشكل استباقي وتنبؤي. يعالج SupportAssist مشاكل أداء النظام واستقراره، ويمنع تهديدات الأمان، ويراقب ويكشف عن أعطال الأجهزة، ويقوم بتوفير عملية التواصل التلقائي مع الدعم الفني لشركة Dell. كما يعمل SupportAssist على تمكينك من تحديث برنامج تشغيل النظام يدويًا وفحص أجهزة نظامك وتحسين نظامك.

يتوافق SupportAssist for business PCs مع Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1

تم تكوين SupportAssist ونشره على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك. لا يمكنك سوى استخدام الميزات التي تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك. يقدم هذا المستند معلومات حول استخدام SupportAssist المثبت على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

الموضوعات:

- الإصدار
- الميزات الرئيسية
- إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell
- الميزات والتحسينات الجديدة في هذا الإصدار

الإصدار

2.4

الميزات الرئيسية

- الاكتشاف التنبؤي والاستباقي للمشكلات والإعلام
- التحقق يدويًا أو تلقائيًا من تحديثات برنامج التشغيل المتاحة لنظامك.
- فحص أجهزة النظام يدويًا أو تلقائيًا لتحديد المشكلات، إن وجدت.
- مسح الملفات المؤقتة وتحسين الاتصال بالشبكة وتحسين أداء النظام، وإزالة الفيروسات والبرامج الضارة.
- **ملاحظة:** لا تتوفر ميزة إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.
- استكشاف مشكلات النظام الشائعة وإصلاحها باستخدام الإرشادات خطوة بخطوة أو مقاطع الفيديو التعليمية.
- عرض تفاصيل جميع أحداث وأنشطة SupportAssist التي تم تنفيذها في يوم أو أسبوع أو شهر معين.
- اتصل بالدعم الفني لشركة Dell للحصول على المساعدة عن بُعد وأرسل الملفات إليهم، مثل سجل نشاط النظام.
- **ملاحظة:** لا يمكنك سوى استخدام الميزات التي تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
- **ملاحظة:** تتوفر ميزات SupportAssist المتوفرة للنظام تبعًا لخدمة Dell الخاصة بالنظام.

إمكانات SupportAssist وخطط خدمة Dell

تتوفر إمكانات SupportAssist المتوفرة للنظام تبعًا لخطط خدمات Dell. تتوفر إمكانات SupportAssist الأساسية للأنظمة المزودة فقط بخطط خدمة ProSupport Plus أو ProSupport Plus أو ProSupport Flex for Client النشطة.

يلخص الجدول التالي إمكانات SupportAssist المتاحة للأنظمة المزودة بخطط الخدمات المختلفة.

جدول 1. إمكانات SupportAssist لخطط خدمة Dell

القدرة	الوصف	Basic	ProSupport	ProSupport Plus ProSupport Flex for Client
تحديث برامج التشغيل	للبحث عن تحديثات برنامج التشغيل المتاحة للأنظمة وتثبيتها. يمكنك أيضًا تمكين المستخدمين المتمتعين بحقوق المسؤول من تحديث برامج التشغيل على النظام الخاص بهم.	✓	✓	✓

جدول 1. إمكانات SupportAssist لخطط خدمة Dell (بتبع)

القدرة	الوصف	Basic	ProSupport	ProSupport Plus ProSupport Flex for Client
فحص الأجهزة	لفحص الأنظمة بحثاً عن مشكلات الأجهزة. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من فحص النظام لديهم بحثاً عن وجود مشكلات في الأجهزة.	✓	✓	✓
مسح الملفات	امسح الملفات المؤقتة والمكررة وغيرها من الملفات غير المرغوب فيها من النظام. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من مسح الملفات الموجودة على النظام.	✓	✓	✓
تحسين أداء النظام	يمكنك ضبط إعدادات الطاقة وملفات التسجيل والمساحات المخصصة بالذاكرة على الأنظمة لتحسين أداء النظام. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من تحسين أداء النظام الخاص بهم.	✓	✓	✓
تحسين الاتصال بالشبكة	تحسين الاتصال بالشبكة من خلال ضبط الإعدادات للحصول على شبكة فعالة وموثوق بها. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من تحسين اتصالات الشبكة الخاصة بهم.	✓	✓	✓
إزالة الفيروسات والبرامج الضارة	يمكنك عزل الملفات التالفة تآزراً بالفيروسات والبرامج الضارة وإزالتها واستعادتها على الأنظمة للحفاظ على أمان النظام. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من إزالة الفيروسات والبرامج الضارة من النظام. ملاحظة: لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق، مثل الصين.	✗	✗	✓
الاكتشاف التلقائي للمشكلات والإعلام بها وإنشاء طلب دعم	يتم إرسال إعلام إلى جهات الاتصال الرئيسية والثانوية بعد إنشاء Dell طلب دعم خاص بإرسال قطع الغيار أو بطلبات الدعم الفني. بالنسبة إلى طلبات الدعم الفني، سيتواصل معك ممثل الدعم الفني بشكل استباقي لمساعدتك في حل المشكلة.	✗	✓	✓
تحسينات البرامج التلقائية	يقوم SupportAssist تلقائياً بتحسين الأنظمة بعد عمليات الفحص التلقائي.	✗	✗	✓
الاكتشاف التنبؤي بالمشكلات وإنشاء طلب دعم لمنع الفشل	يتم إرسال إعلام إلى جهة الاتصال الأساسية والثانوية لديك بشأن الفشل المحتمل في القطعة. تفتح Dell طلب دعم وتتواصل معك لشحن قطعة الغيار.	✗	✗	✓

ملاحظة: يمكن لمستخدمي النظام تحديث برامج التشغيل أو تنفيذ تحسينات النظام يدوياً فقط في حالة تمكين واجهة مستخدم SupportAssist. يمكنك تمكين واجهة مستخدم SupportAssist أو تعطيلها أثناء تكوين SupportAssist.

ملاحظة: لا تتوفر إمكانية اكتشاف المشكلات التنبؤية إلا للبطاريات ومحركات الأقراص الثابتة ومحركات الأقراص المزودة بذاكرة صلبة (SSD) والمراوح.

الميزات والتحسينات الجديدة في هذا الإصدار

- عرض تحديثات تطبيقات Dell المثبتة على جهاز الكمبيوتر لديك، بالإضافة إلى تحديثات نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS) والبرامج الثابتة وبرامج التشغيل.
- يتم عرض تحسين معايير تحديثات برامج التشغيل الموصى بها والاختيارية المطبقة على جهاز الكمبيوتر الخاص بك.

بدء استخدام SupportAssist for Business PCs

يمكنك الوصول إلى واجهة مستخدم SupportAssist فقط إذا تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك. كما يمكنك استخدام الميزات الممكنة فقط بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

الموضوعات:

- واجهة مستخدم SupportAssist
- تغيير إعدادات اللغة
- الإعلانات
- عمليات الفحص المجدولة

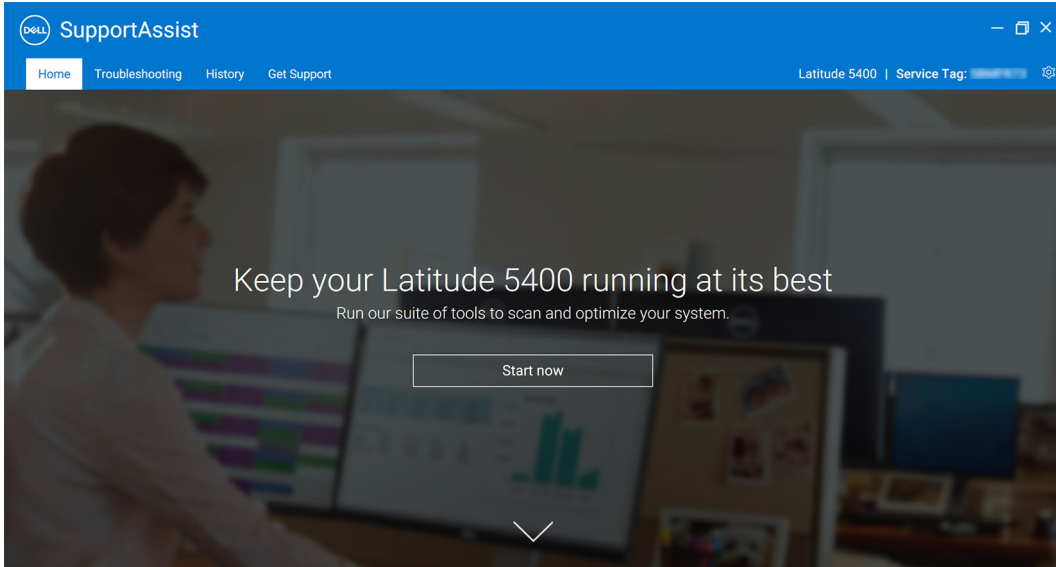
واجهة مستخدم SupportAssist

تحتوي واجهة مستخدم SupportAssist على الصفحات التالية:

- الصفحة الرئيسية
- استكشاف المشكلات وحلها
- المحفوظات
- الحصول على الدعم

عند فتح SupportAssist للمرة الأولى أو عدم إجراء أي فحص أو تحسين، يتم عرض العرض الافتراضي للصفحة الرئيسية. لبدء كل عمليات الفحص والتحسينات، انقر فوق **البدء الآن**.

يعرض الشكل التالي طريقة العرض الافتراضية للصفحة الرئيسية:

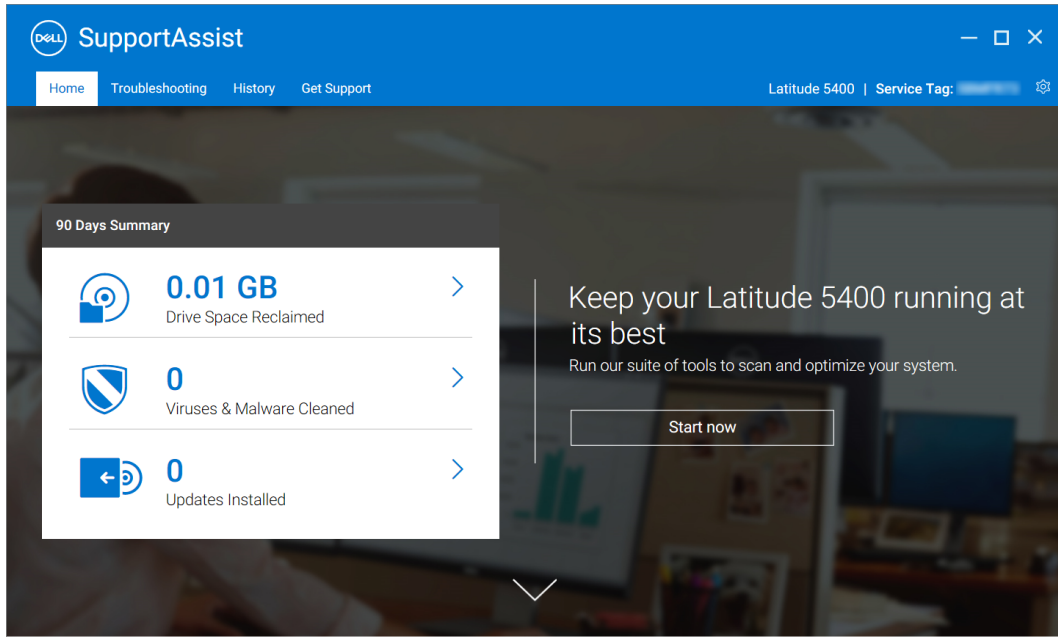


شكل 1. الصفحة الرئيسية


بعد إتمام عمليات الفحص والتحسينات، سيتم عرض التفاصيل التالية بالصفحة الرئيسية وصفحة السجل:

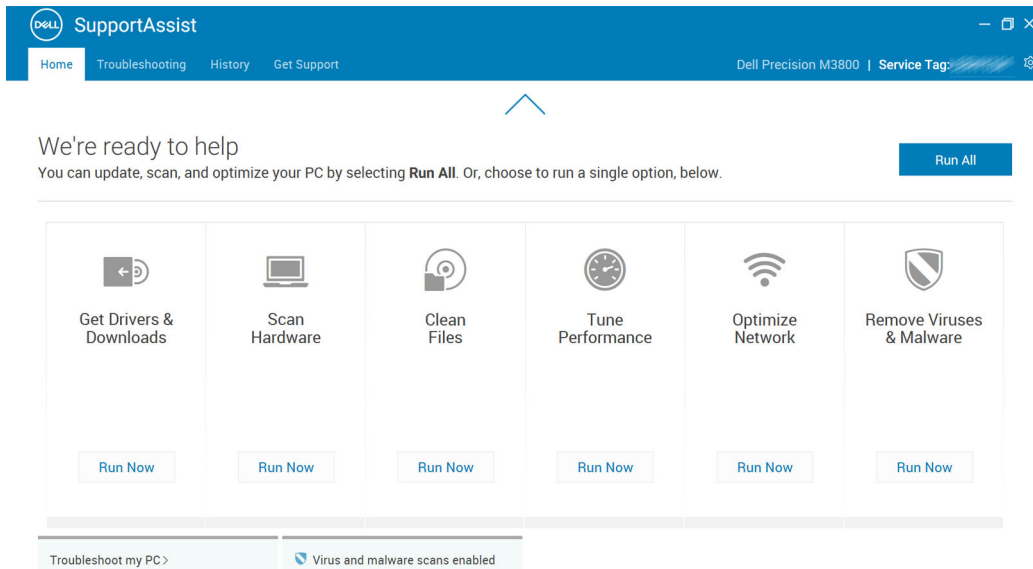
- مقدار المساحة المستردة على محرك الأقراص الثابتة
- عدد تحديثات برامج التشغيل المثبتة

ملاحظة: تعرض الصفحة الرئيسية تفاصيل عمليات الفحص والتحسينات التي تم إجراؤها خلال آخر 90 يومًا.



شكل 2. الصفحة الرئيسية - عرض ملخص

للانتقال إلى عرض التجانيات، انقر فوق . إذا كان هناك إعلانًا معلقًا أو كان SupportAssist يطلب منك تنفيذ إجراء ما، فسيتم عرض طريقة عرض التجانب عند فتح SupportAssist.



شكل 3. الصفحة الرئيسية - عرض تجانيات

وفقًا لخطة الخدمة الخاصة بك، يتم عرض التجانيات التالية في الصفحة الرئيسية:

- الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات
- فحص الأجهزة
- مسح الملفات
- تحسين الأداء
- تحسين الشبكة
- إزالة الفيروسات والبرامج الضارة

ملاحظة: إذا لم تكن لديك حقوق المسؤول على جهاز الكمبيوتر، فسيكون تجانب فحص الأجهزة فقط هو الممكن.

ملاحظة: الأشكال 1 و2 و3 جميعها للغرض التوضيحي فقط. تختلف الميزات الفردية مثل لون رأس الصفحة والأزرار وغيرها على أنظمة Alienware.

عند الإشارة بالماوس فوق طراز جهاز الكمبيوتر أو رمز الصيانة المعروف في واجهة مستخدم SupportAssist، يتم عرض صورة جهاز الكمبيوتر وتفاصيله. يوضح الجدول التالي تفاصيل جهاز الكمبيوتر المعروضة:

جدول 2. تفاصيل جهاز الكمبيوتر


الحقل	الوصف
تفاصيل الضمان	خطة الخدمة المطبقة على الكمبيوتر وتاريخ البدء وتاريخ انتهاء الصلاحية.
رمز الصيانة	المعرّف الفريد لجهاز الكمبيوتر. رمز الصيانة عبارة عن معرّف أبجدي رقمي.
رمز الخدمة السريع	التسلسل الرقمي الذي يمكن استخدامه خلال تلقي مساعدة الهاتف التلقائية، مثل 2-723-674-987.
الذاكرة	مقدار ذاكرة الوصول العشوائي (RAM) المثبتة على جهاز الكمبيوتر، 16 جيجابايت مثلاً.
المعالج	نوع المعالج المثبت على جهاز الكمبيوتر، مثل معالج Intel Core i5 6200U.
نظام التشغيل	نظام التشغيل المثبت على جهاز الكمبيوتر، مثل Microsoft Windows 10 Pro.

تغيير إعدادات اللغة

عن المهمة

يتوفر SupportAssist بـ 25 لغة. يتم تعيين SupportAssist افتراضياً على نفس اللغة التي ضبط عليها نظام التشغيل. يمكنك تغيير اللغة وفقاً لتفضيلاتك.

الخطوات

1. افتح SupportAssist.
 2. في الزاوية العلوية اليمنى من واجهة مستخدم SupportAssist، انقر فوق رمز الإعدادات، ثم انقر فوق **تحديد اللغة**.
 3. تحديد اللغة المفضلة لديك.
 4. انقر فوق **نعم** لإعادة تشغيل SupportAssist باللغة المحددة.
- تتم إعادة تشغيل SupportAssist باللغة المحددة، ويُعرض  بجانب اللغة المحددة.

الإعلامات

إذا تم التمكين بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك، فسيعرض SupportAssist إعلانات حول تحديثات برامج التشغيل وتحسين البرامج.

الإعلامات في نافذة SupportAssist

يقدم الجدول التالي ملخصاً بالإعلامات التي يتم عرضها عندما تفتح SupportAssist:

جدول 3. الإعلانات في نافذة SupportAssist

متى يُعرض الإعلام	الإجراء
إذا لم يتم بتحسين النظام خلال آخر 14 يوماً	<ul style="list-style-type: none"> • انقر فوق تشغيل الكل لتشغيل كافة عمليات فحص وتحسين النظام. • انقر فوق نكرني لاحقاً لعرض الإعلام عند فتح نافذة SupportAssist بعد 24 ساعة. • انقر فوق إلغاء لإخفاء الإعلام.

الإعلامات المعروضة بشرط المهام أو مركز إجراءات Windows

- وفقاً لنوع نظام التشغيل المثبت على النظام، يعرض SupportAssist الإعلانات في شريط المهام أو في مركز إجراءات Windows.
- في نظام تشغيل Microsoft Windows 8 أو 8.1، يتم عرض الإعلانات على شريط المهام.
 - في نظام التشغيل Microsoft Windows 10، يتم عرض الإعلانات في مركز إجراءات Windows.
- يوفر الجدول التالي ملخصاً لأنواع الإعلانات التي يتم عرضها في شريط المهام أو في مركز إجراءات Windows.

جدول 4. إعلّامات شريط المهام أو مركز إجراءات Windows

متى يُعرض الإعلّام	الإجراء
أثناء الفحص المجدول، يتم الكشف عن تحديث برنامج التشغيل العاجل أو التحديث الموصى به	انقر فوق الإعلّام للاطلاع على صفحة تفاصيل برنامج التشغيل. للحصول على إرشادات حول تثبيت تحديثات برنامج التشغيل، راجع تثبيت تحديثات برنامج التشغيل.
يتم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة أثناء عملية الفحص اليدوي أو الفحص المجدول	انقر فوق الإعلّام لمراجعة وإزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تم الكشف عنها أثناء الفحص. للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة، راجع إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.
يتم اكتشاف الفيروسات أو البرامج الضارة أثناء تشغيل الفحص اليدوي أو الفحص المجدول	انقر فوق الإعلّام للاطلاع على تفاصيل الفيروسات أو البرامج الضارة التي تم اكتشافها أثناء الفحص.

عمليات الفحص المجدولة

اعتمادًا على الفاصل الزمني الذي تم تعيينه من قبل مسؤول تكنولوجيا المعلومات، يبدأ SupportAssist تلقائيًا فحص نظامك لاكتشاف تحديثات برامج التشغيل ومشكلات الأجهزة وتحسينات النظام المطلوبة.

قبل عملية الفحص، تظهر رسالة لتأكيد ما إذا كنت تريد أن يقوم SupportAssist بتشغيل الفحص. إذا كنت لا تريد أن يقوم SupportAssist بتشغيل الفحص، فانقر فوق **تشغيل في وقت لاحق** لتأجيل الفحص. عند تأجيل الفحص، يقوم SupportAssist بإجراء الفحص بعد 24 ساعة. يمكنك تأجيل الفحص المجدول لثلاث مرات. عند تأجيل الفحص المجدول للمرة الثالثة، يقوم SupportAssist تلقائيًا بإجراء الفحص في الوقت المجدول التالي.

ملاحظة: يُجري SupportAssist فحصًا مجدولاً فقط عند اتصال النظام بمأخذ كهربائي وعندما لا يكون قيد الاستخدام أثناء بدء الفحص المجدول.

إذا تم الكشف عن تحديث عاجل لبرنامج التشغيل أو تم اكتشاف فيروس أو برنامج ضار أثناء الفحص، فسيتم عرض إعلّام. يعتمد نوع الإعلّام على نظام التشغيل. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلّامات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع **الإعلّامات**.

إذا تم اكتشاف مشكلة في أحد الأجهزة خلال عملية الفحص، فسيتم إنشاء طلب للدعم تلقائيًا.

في حالة التمكين بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك، فسيحسّن SupportAssist نظامك تلقائيًا بعد اكتمال الفحص.

فحص أجهزة النظام

يتيح لك فحص الأجهزة إمكانية اكتشاف مشكلات أجهزة نظامك. يفحص SupportAssist أجهزة نظامك بناءً على جدول زمني معرف مسبقًا. يمكنك أيضًا اتباع الخطوات التالية لتحديد وجود مشكلة بالأجهزة:

- فحص مكون جهاز معين
 - تشغيل فحص سريع للأجهزة
 - تشغيل اختبار الإجهاد
- ملاحظة:** في حالة اكتشاف أي مشكلة أثناء الفحص وتطلب ذلك إنشاء طلب دعم، فسينشأ طلب دعم تلقائيًا. إذا تعذر على SupportAssist إنشاء طلب دعم تلقائيًا، فسيظهر خيار الإصلاح الآن على جانب فحص الأجهزة. يجب عليك النقر فوق الإصلاح الآن لإعادة محاولة إنشاء طلب الدعم.

الموضوعات:

- فحص مكون جهاز معين
- تشغيل فحص سريع للأجهزة
- تشغيل اختبار الإجهاد

فحص مكون جهاز معين

عن المهمة

تبعًا لمتطلباتك، يمكنك فحص مكون جهاز معين.

ملاحظة: تطبق الخطوات التالية لإجراء فحص لمحرك الأقراص الثابتة. قد تختلف خطوات تشغيل عملية الفحص تبعًا لمكون الجهاز الذي حددته.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب استكشاف الأخطاء وإصلاحها.
2. انقر فوق أرغب في فحص جهاز معين. سيتم عرض قائمة بمكونات الأجهزة المتاحة على النظام.
3. **ملاحظة:** انقر فوق تنشيط قائمة أجهزة النظام لتحديث القائمة.
4. في قسم أجهزة التخزين، انقر فوق محرك الأقراص الثابتة.
4. حدد اختبارًا، ثم انقر فوق تشغيل الاختبار.

النتائج

بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:

- في حالة عدم اكتشاف أي مشكلة، ستظهر حالة **نجاح** و ✓.
- في حالة اكتشاف أي مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، سيتم عرض حالة **فشل** وعرض .
- في حالة اكتشاف أي مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فسينشأ طلب دعم تلقائيًا، وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

تشغيل فحص سريع للأجهزة

عن المهمة

يمكنك تشغيل الفحص السريع لنظامك لاكتشاف المشكلات في مكونات الأجهزة، مثل مشكلات محرك الأقراص الثابتة والمعالج وغيرها.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
2. في جانب فحص الأجهزة، انقر فوق تشغيل الآن.

النتائج

- بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:
- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض إعلام مناسب على الجانب.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيُنشأ طلب دعم تلقائيًا، وستتعطل تجانبات التحسين، وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة ولا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيظهر عنوان المشكلة أعلى التجانبات وسيُعرض إعلامٌ على جانب فحص الأجهزة . كما تُعطّل تجانبات التحسين. انقر فوق **تخطي** لتمكين تجانبات التحسين.

تشغيل اختبار الإجهاد

عن المهمة

يساعدك اختبار الإجهاد على اكتشاف المشكلات في مكونات الأجهزة، مثل لوحة النظام ومحركات الأقراص الضوئية والكاميرا ومكونات الأجهزة التي تم فحصها أثناء تشغيل الفحص السريع.

⚠️ تحذير: أثناء اختبار الإجهاد، قد تشاهد ومضات على الشاشة وقد لا تتمكن من استخدام النظام.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**.
2. انقر فوق **أرغب في فحص الكمبيوتر بأكمله** وانقر فوق **البدء**.
يطلب منك SupportAssist حفظ ملفاتك وإغلاق كافة التطبيقات.
3. انقر فوق **موافق** لتشغيل الاختبار.

النتائج

- بعد اكتمال الفحص، قد يُلاحظ ما يلي:
- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض إعلام مناسب على الجانب.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيُنشأ طلب دعم تلقائيًا، وستتعطل تجانبات التحسين، وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة ولا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيظهر عنوان المشكلة أعلى التجانبات وسيُعرض إعلامٌ على جانب فحص الأجهزة . كما تُعطّل تجانبات التحسين. انقر فوق **تخطي** لتمكين تجانبات التحسين.

تحسين النظام

يساعدك SupportAssist على تحسين نظامك من خلال تشغيل سلسلة من اختبارات التشخيص لتحديد التغييرات التي أُجريت على ملفات النظام وإعداداته. تساعدك تحسينات SupportAssist على تحسين سرعة النظام وتوفير مساحة للتخزين واستقرار النظام عن طريق:

- مسح الملفات المؤقتة
 - تحسين أداء النظام
 - تحسين الشبكة
 - إزالة الفيروسات والبرامج الضارة غير المرغوب فيها المحتملة (PUPs)
- ملاحظة:** لا يمكنك سوى تشغيل التحسينات التي تم تمكينها لنظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

الموضوعات:


- مسح الملفات
- تحسين أداء النظام
- تحسين الشبكة
- إزالة الفيروسات والبرامج الضارة
- تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين النظام
- الإعلانات في تجانب SupportAssist

مسح الملفات

عن المهمة

إزالة الملفات المتكررة والمجلدات المؤقتة ورسائل البريد الإضافي غير الضرورية الأخرى من نظامك.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
2. على التجانب مسح الملفات، انقر فوق تشغيل الآن.

تنبيه: إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب. كما سيتم عرض مقدار المساحة المستردة على محرك القرص الثابت في الصفحة الرئيسية وصفحة السجل.


ملاحظة: يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع الإعلانات في تجانب SupportAssist.

تحسين أداء النظام

عن المهمة

ضبط إعدادات الطاقة والسجل وتخصيص الذاكرة لزيادة سرعة المعالجة بنظامك.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
2. على التجانب تحسين الأداء، انقر فوق تشغيل الآن.

تنبيه: إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.


ملاحظة: يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع [الإعلامات في تجانب SupportAssist](#).

تحسين الشبكة

عن المهمة

تحسين إعدادات الشبكة على نظامك للمحافظة على اتصال فعّال وموثوق بالشبكة.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. على التجانب تحسين الشبكة، انقر فوق تشغيل الآن.
- تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.

ملاحظة: يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع [الإعلامات في تجانب SupportAssist](#).

إزالة الفيروسات والبرامج الضارة


عن المهمة

عزل الملفات التي أُلقتها الفيروسات والبرامج الضارة وإزالتها للحفاظ على أمان نظامك. بالإضافة إلى اكتشاف وإزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP) المثبتة على نظامك. للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع [إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة](#).

ملاحظة: لا تتوفر ميزة إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.

ملاحظة: لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة إلا للأنظمة المزودة بخطة خدمة ProSupport Plus أو ProSupport Flex for Client نشطة فقط.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. على التجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة، انقر فوق تشغيل الآن.
- تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال التحسين، سيتم عرض إعلام يشير إلى ذلك على التجانب.

ملاحظة: يتغير الإعلام المعروض في التجانب تلقائيًا حسب الوقت الذي تم فيه إجراء التحسين. للحصول على معلومات حول نوع الإعلام المعروض بالتجانب، راجع [الإعلامات في تجانب SupportAssist](#).

إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة

عن المهمة

البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUPs) هي البرامج التي يتم تثبيتها بصمت على النظام أثناء تثبيت أحد التطبيقات. تشمل البرامج غير المرغوب فيها المحتملة على برامج التجسس وبرامج إعلانات متسللة وغير ذلك، مما يمكن أن يقلص من أداء النظام أو يعرض إعلانات غير مرغوبة.

يكتشف SupportAssist البرامج التي قد تكون غير مرغوب فيها الموجودة على النظام أثناء الفحص اليدوي أو التلقائي للفيروسات والبرامج الضارة. إذا تم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة، فسيتم عرض رمز تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة باللون الأحمر ويتم عرض عدد البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تم الكشف عنها في التجانب. يمكنك مراجعة وإزالة هذه البرامج المحتملة غير المرغوبة.

ملاحظة: إذا تم الكشف عن البرامج غير المرغوب فيها المحتملة أثناء الفحص التلقائي، فسيتم عرض إعلام مناسب. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلام التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع [الإعلامات](#).

الخطوات

1. افتح SupportAssist.
2. في تجانب إزالة الفيروسات والبرامج الضارة، انقر فوق عرض. يتم عرض تفاصيل البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.
3. **ملاحظة:** يتم تحديد جميع البرامج غير المرغوب فيها المحتملة بشكل افتراضي. يمكنك مراجعة وتنظيف البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي لا تريد إزالتها من النظام.
4. إذا لزم الأمر، فانقر فوق رابط **هنا لمزيد من التفاصيل** لعرض مزيد من المعلومات حول البرامج التي قد تكون غير مرغوبة.
5. انقر فوق إزالة وانقر فوق تأكيد.
6. تتم إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة المحددة من النظام.
7. انقر فوق موافق.

النتائج

يظهر عدد البرامج غير المرغوب فيها المحتملة التي تمت إزالتها على الصفحة الرئيسية وصفحة السجل .


تشغيل جميع عمليات فحص وتحسين النظام

عن المهمة

تشغيل العديد من عمليات الفحص واحدة تلو الأخرى للتحقق من تحديثات برامج التشغيل المتاحة والكشف عن مشكلات الأجهزة وتحديد التحسينات المطلوبة لنظامك. بعد اكتمال فحص واحد، يبدأ الفحص التالي. عرض تفاصيل جميع عمليات الفحص والتحسينات في صفحة السجل.

الخطوات

نفذ أحد الإجراءات التالية:

- افتح SupportAssist وانقر فوق بدء الآن.
 - افتح SupportAssist، وانقر فوق ، ثم انقر فوق تشغيل الكل.
- تنبيه:** إذا قمت بإلغاء التحسين أثناء تقدمه، فلن يتم عكس التغييرات التي تم تطبيقها.

بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة ولا توجد تحديثات، فسيتم عرض رسالة تشير لذلك على كل تجانب. يُعرض مقدار المساحة التي تم استردادها على محرك القرص الثابت وعدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تتم إزالتها في الصفحة الرئيسية وصفحة السجل .
- في حالة اكتشاف تحديثات برنامج التشغيل أثناء الفحص، يُعرض نوع التحديث وعدد التحديثات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات . للحصول على إرشادات حول تثبيت تحديثات برنامج التشغيل، راجع تثبيت تحديثات برنامج التشغيل.
- إذا تم اكتشاف مشكلة في الجهاز تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم إنشاء طلب دعم تلقائيًا وستظهر صفحة ملخص المشكلة. كما يُرسل إعلام إلى مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.
- إذا تم اكتشاف مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم عرض عنوان المشكلة أعلى التجانب، ويُعرض إعلام في تجانب فحص الأجهزة وسيتم تعطيل تجانبات التحسين. انقر فوق تخطي لتمكين تجانبات التحسين.
- إذا تم اكتشاف برامج غير مرغوب فيها محتملة (PUPs)، فسيتم عرض إعلام على تجانب إزالة الفيروسات والبرامج غير المرغوب فيها المحتملة للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.

الإعلامات في تجانب SupportAssist

يعتمد الإعلام المعروض على تجانب SupportAssist على الوقت الذي تم فيه إجراء آخر عملية فحص أو تحسين. يصف الجدول التالي الإعلام المعروض على التجانب اعتمادًا على الوقت الذي تم فيه تنفيذ آخر عملية فحص.

جدول 5. الإعلامات في تجانبات SupportAssist

الإشعار	الوقت منذ آخر تشغيل
تُعرض نتيجة عملية الفحص أو التحسين المنفذة وتؤا، على سبيل المثال، تم تحسين جهاز الكمبيوتر: تؤا	أقل من ثلاث ساعات
تُعرض نتيجة عملية الفحص أو التحسين المنفذة واليوم ، على سبيل المثال: تم تحسين جهاز الكمبيوتر: اليوم	أكثر من ثلاث ساعات، ولكن أقل من 24 ساعة
تُعرض نتيجة عملية الفحص أو التحسين المنفذة وأمس على سبيل المثال: تم تحسين جهاز الكمبيوتر: أمس	أكثر من 24 ساعة، ولكن أقل من 48 ساعة
النتيجة والتاريخ الذي نُفذت فيه عملية الفحص أو التحسينات، على سبيل المثال، تم حفظ 120 ميجابايت: 16 مارس 2018	أكثر من 48 ساعة
تُعرض باللون الأخضر.	أقل من سبعة أيام

جدول 5. الإعلانات في تجانبات SupportAssist (يتبع)

الإشعار	الوقت منذ آخر تشغيل
تُعرض باللون البرتقالي.	أكثر من سبعة أيام، ولكن أقل من 30 يومًا
تُعرض باللون الأحمر.	أكثر من 30 يومًا

الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

إن برنامج التشغيل عبارة عن برنامج يمكّن نظام التشغيل من الاتصال بمكونات الأجهزة الموجودة على نظامك. تتطلب مكونات الأجهزة مثل بطاقات الفيديو وبطاقات الصوت وأجهزة المودم أن تعمل برامج التشغيل بفعالية. في بعض الأحيان، يتضمن نظام التشغيل برامج تشغيل للنظام، ولكن بوجه عام يجب تنزيل برامج التشغيل وتثبيتها بشكل منفصل. البرامج الثابتة عبارة عن برامج مضمنة بأجهزة النظام. وهي مبرمجة لمنح تعليمات للاتصال بمكونات الأجهزة الأخرى وتنفيذ وظائف مثل مهام الإدخال والإخراج الأساسية. يجب تحديث برامج التشغيل والبرامج الثابتة للنظام لأسباب متعددة، منها تحسين أداء النظام ومنع مخاطر الأمان وتوسيع التوافق. يتيح لك SupportAssist تحديث برامج التشغيل والبرامج الثابتة.

ملاحظة: في هذا المستند، يشير مصطلح برامج التشغيل إلى كل من برامج التشغيل والبرامج الثابتة.

باعتباره جزءًا من مراقبة النظام، يفحص SupportAssist النظام كل 7 أيام لاكتشاف تحديثات برامج التشغيل المتوفرة للنظام. في حالة توفر تحديث عاجل، يظهر إعلام للحصول على معلومات حول أنواع الإعلّامات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع الإعلّامات.

الموضوعات:

- تصنيف الخطورة لبرامج التشغيل
- تثبيت تحديثات برنامج التشغيل
- إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل
- إعلّامات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

تصنيف الخطورة لبرامج التشغيل

يصنف SupportAssist برامج التشغيل والبرامج الثابتة بناءً على مستوى الخطورة. بناءً على مستوى الخطورة يتم تصنيف برامج التشغيل ضمن الفئات التالية:

- الأمان — التحديثات التي من شأنها أن تمنع التهديدات الأمنية المحتملة على النظام.
- عاجل — التحديثات اللازمة لضمان سلامة أجهزة الكمبيوتر.
- موصى به - التحديثات التي من شأنها تحسين أداء النظام بشكل كبير.
- اختيارية — التحديثات التي يمكنك اختبار تثبيتها.

تثبيت تحديثات برنامج التشغيل

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.


عن المهمة

يفحص SupportAssist نظامك ويقترح عليك بشكل استباقي تحديثات برنامج التشغيل الضرورية لكي يعمل النظام بفعالية. قبل تثبيت التحديث، ينشئ SupportAssist تلقائيًا نقطة استعادة. يمكنك استخدام نقطة الاسترداد لإلغاء تثبيت التحديث وإعادة النظام لحالته السابقة. خلال فترة زمنية محددة يتمكن SupportAssist من الاحتفاظ بثلاث نقاط استعادة فقط. عند إنشاء نقطة استرداد جديدة، تتم إزالة نقطة الاسترداد الأقدم.

ملاحظة: إذا قمت بتثبيت إصدار أحدث من BIOS متاح لنظامك، فن تتمكن من إلغاء تثبيت التحديث.

ملاحظة: يتم تعطيل إعداد إنشاء نقطة الاسترداد افتراضيًا في نظام التشغيل Windows. لتمكين SupportAssist من إنشاء نقطة استرداد، يجب تمكين إعدادات إنشاء نقطة استرداد في Windows.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق .
 2. في تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات، انقر فوق تشغيل الآن.
 - في حالة توفر أي تحديثات لنظامك، يُعرض نوع التحديث وعدد التحديثات المتوفرة على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.
- ملاحظة:** يعتمد المؤشر المعروف في التجانب على مدى أهمية التحديث. للحصول على معلومات حول نوع الإعلّامات المعروضة بالتجانب، راجع إعلّامات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات.

• إذا لم يتمكن SupportAssist من اكتشاف التحديثات المتاحة لنظامك، فسيتم عرض رسالة تشير لذلك.
3. انقر فوق **تحديث الآن**. سيتم عرض صفحة برامج التشغيل.

ⓘ **ملاحظة:** يتم تحديد جميع التحديثات بشكل افتراضي. يمكنك مراجعة القائمة ومسح التحديثات التي لا تريد تثبيتها على نظامك.

4. انقر فوق **تثبيت**.

- بالنسبة للتحديثات التي يتم تثبيتها تلقائيًا، سيتم عرض رمز ✓ وحالة تم في عمود الحالة.
 - إذا كان يجب تثبيت التحديث يدويًا، فسيتم عرض رابط **تثبيت** في عمود الحالة بعد اكتمال التنزيل. يمكن تثبيت التحديث عن طريق النقر فوق رابط **تثبيت**.
- ⓘ **ملاحظة:** قد يتعين عليك إعادة تشغيل نظامك لإكمال تثبيت بعض برامج التشغيل.

ⓘ **ملاحظة:** إذا كان تنزيل أحد التحديثات قيد التقدم، فانقر فوق ✗ لإلغاء التنزيل. لا يمكنك إلغاء تحديث ما أثناء تقدم عملية التثبيت.

5. في حال تطلب تحديث ما إعادة التشغيل، قم بتنفيذ الخطوات التالية:
- انقر فوق **إعادة التشغيل الآن** لإعادة تشغيل النظام على الفور. يطالبك SupportAssist بحفظ ملفاتك وإغلاق كافة التطبيقات قبل إعادة تشغيل الكمبيوتر.
 - انقر فوق **إعادة التشغيل** لإكمال التثبيت.

6. انقر فوق **إنهاء**.

النتائج

سيتم عرض الصفحة الرئيسية. يتم عرض عدد برامج التشغيل المثبتة في الصفحة الرئيسية.

إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

إذا واجهت مشاكل في نظامك بعد تحديث برنامج التشغيل، يمكنك إلغاء تثبيت التحديث واستعادة النظام لحالته السابقة.

الخطوات

- افتح SupportAssist وانقر فوق علامة تبويب **السجل**.
- في صفحة **السجل**، انقر فوق رابط **استعادة النظام المطلوب**. سيتم عرض رسالة تفيد بأنه سيتم استعادة النظام إلى حالته عند إنشاء نقطة الاستعادة.
- انقر فوق **استعادة**.




النتائج

تبدأ إعادة تشغيل النظام ويتم إلغاء تثبيت التحديث.

إعلامات على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

يصف الجدول التالي إشارات الحالة المختلفة المعروضة على تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات:

جدول 6. إشارات تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات

رمز التحديث	رمز التجانب	نوع التحديث	الوصف
لم يتم عرض رمز. سيتم عرض رسالة لا يتوفر شيء.		اختياري أو لا يتوفر تحديث	لا يتوفر تحديث أو تحديث اختياري.
		موصى به	تتوفر تحديثات موصى بها فقط.

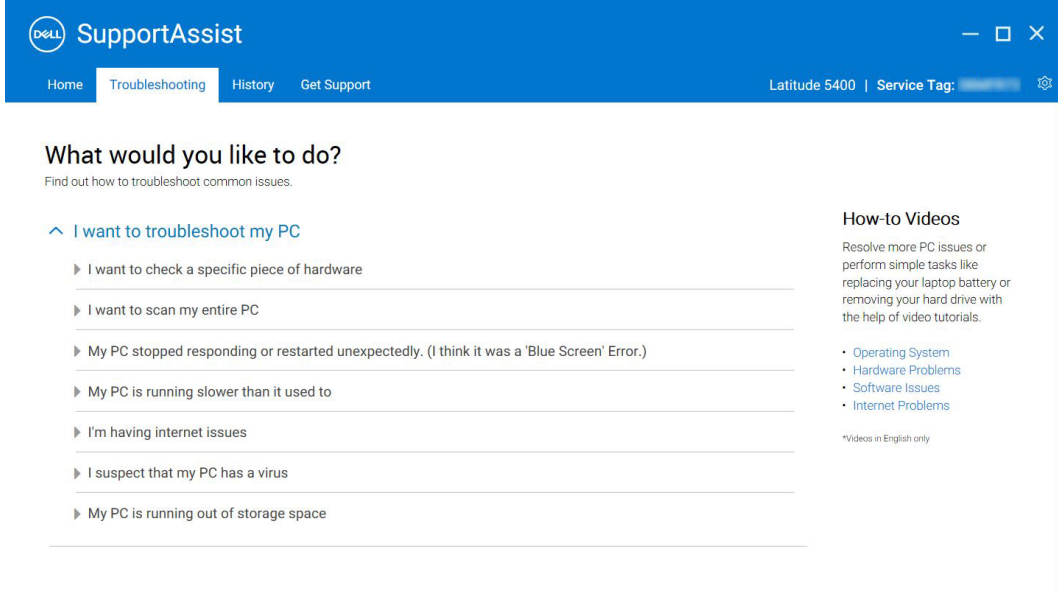
جدول 6. إشارات تجانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات (يتبع)

رمز التحديث	رمز التجانب	نوع التحديث	الوصف
		عاجل	تتوفر تحديثات عاجلة أو متعددة الأنواع فقط.

استكشاف الأخطاء الشائعة وإصلاحها

تقدم صفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها** إرشادات خطوة بخطوة لتساعدك على حل المشكلات الشائعة بنفسك دون مساعدة الدعم الفني لشركة Dell. في صفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**، يمكنك أيضًا الوصول إلى دروس الفيديو حول مشكلات الأجهزة والبرامج ونظام التشغيل الشائعة.

ملاحظة: بناءً على التفضيلات التي يحددها مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك، يمكنك الوصول إلى الارتباطات التي تم تمكينها على صفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**.



شكل 4. صفحة استكشاف المشكلات وحلها

إذا تم اكتشاف مشكلة في جهاز أثناء الفحص أو تم إنشاء طلب دعم لمشكلة بجهاز معين، فستكون الروابط التالية بصفحة **استكشاف الأخطاء وإصلاحها** معطلة.

- أرغب في فحص جهاز معين.
- أرغب في فحص الكمبيوتر بأكمله
- توقف جهاز الكمبيوتر عن الاستجابة أو أعاد تشغيله بشكل غير متوقع. (اعتقد أنه خطأ الشاشة الزرقاء.)

إذا قمت بتسجيل دخولك إلى النظام الخاص بك بحقوق غير حقوق المسؤول، لا يمكنك سوى استخدام الارتباطات التالية والارتباطات في قسم **مقاطع الفيديو التعليمية**:

- أرغب في فحص جهاز معين.
 - أرغب في فحص الكمبيوتر بأكمله
- الموضوعات:**

- استكشاف خطأ الشاشة الزرقاء وإصلاحه

استكشاف خطأ الشاشة الزرقاء وإصلاحه

في بعض الأحيان، تتم إعادة تشغيل النظام تلقائيًا أو يتوقف عن الاستجابة، وتُعرض شاشة زرقاء. ويُعرف ذلك باسم خطأ الشاشة الزرقاء. يظهر خطأ الشاشة الزرقاء عند تلف بعض البيانات الهامة في النظام أو اكتشاف فشل في الأجهزة أو اكتشاف مشكلة ما في النظام، حيث يجب إعادة تشغيل النظام على الفور.

المتطلبات

يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

عن المهمة

إصلاح خطأ الشاشة الزرقاء عن طريق تشغيل عمليات الفحص والتحسين في SupportAssist.

الخطوات

1. افتح SupportAssist.

2. انقر فوق علامة التبويب استكشاف الأخطاء وإصلاحها ثم انقر فوق توقف جهاز الكمبيوتر عن الاستجابة أو أعاد التشغيل بشكل غير متوقع. ((اعتقد أنه خطأ "الشاشة الزرقاء").

3. انقر فوق إصلاح الآن.

يتم عرض الصفحة الرئيسية وبيدأ فحص النظام. بعد اكتمال الفحص، ستظهر إحدى الرسائل التالية:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة ولا توجد تحديثات، فسيتم عرض رسالة تشير لذلك على كل جانب. يُعرض مقدار المساحة التي تم استردادها على محرك القرص الثابت وعدد الفيروسات أو البرامج الضارة التي تمت إزالتها في الصفحة الرئيسية.
- في حالة اكتشاف تحديثات برنامج التشغيل أثناء الفحص، يُعرض نوع التحديث وعدد التحديثات المتوفرة على جانب الحصول على برامج التشغيل والتنزيلات. للحصول على إرشادات حول تثبيت تحديثات برنامج التشغيل، راجع تثبيت تحديثات برنامج التشغيل.
- إذا تم اكتشاف مشكلة في الجهاز تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم إنشاء طلب دعم تلقائيًا وستظهر صفحة ملخص المشكلة.
- إذا تم اكتشاف مشكلة لا تتطلب إنشاء طلب دعم، فسيتم عرض عنوان المشكلة أعلى النجانبات، كما يُعرض إعلام في جانب فحص الأجهزة بعد اكتمال جميع عمليات الفحص. **ملاحظة:** يعتمد نوع الإعلام على مدى خطورة مشكلة الأجهزة. للحصول على معلومات حول أنواع الإعلانات التي يتم عرضها بواسطة SupportAssist، راجع الإعلانات. انقر فوق تخطي لإخفاء الإعلام.
- إذا تم اكتشاف برامج غير مرغوب فيها محتملة (PUPs)، فسيتم عرض إعلام على جانب إزالة الفيروسات والبرامج غير المرغوب فيها المحتملة للحصول على إرشادات حول إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة (PUP)، راجع إزالة البرامج غير المرغوب فيها المحتملة.

نظرة عامة على السجل

تقدم صفحة **السجل** تفاصيل أنشطة SupportAssist التي تم تنفيذها على النظام وفق ترتيب زمني. تتضمن الأنشطة المدرجة تحسينات البرامج ومهام استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتحديثات برنامج التشغيل وعمليات فحص الأجهزة وغيرها.

من قائمة **تحديد عرض السجل** , حدد نوع النشاط لعرض تفاصيل ذلك النوع المحدد من النشاطات.

تُعرض افتراضياً الأنشطة التي تم تنفيذها خلال الأسبوع الحالي. انقر فوق **اليوم** أو **الشهر** لعرض الأنشطة التي تم تنفيذها في يوم محدد أو أثناء الشهر. يتم عرض ملخص عدد تحديثات برنامج التشغيل المثبتة ومقدار المساحة التي تم استردادها على محرك القرص الثابت والفيروسات أو البرامج الضارة التي تم اكتشافها فوق المخطط الزمني.

ملاحظة: تعرض صفحة **السجل** تفاصيل عن الأنشطة والأحداث التي تم تنفيذها خلال آخر 90 يوماً.

The screenshot displays the SupportAssist interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The main heading is 'System Activity History' with a subtitle 'Activity and events from the past 90 days.' Below this is a '90 Days Summary' section with three metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. There are also tabs for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The 'Activity Details' section is expanded for 'February 19, 2021 - Friday', showing a list of events: 'Drivers & Downloads Scan (Manual) - 2 Updates available - Complete - February 19, 2021 12:23:21 PM', 'Remove Viruses and Malware (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:42:41 AM', 'Tune Performance (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:40:22 AM', 'Clean Files (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:39:39 AM', and 'Hardware Scan Result (Manual) - Default scan - Passed - February 19, 2021 11:39:22 AM'.

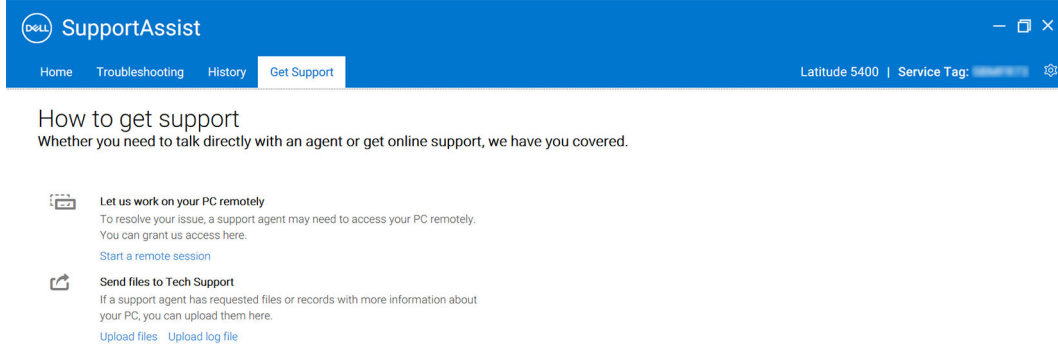
شكل 5. صفحة السجل

إذا واجهت مشاكل في نظامك بعد تحديث برنامج التشغيل، فانقر فوق ارتباط **استرداد النظام** لإلغاء تثبيت التحديث وإعادة النظام لحالته السابقة. للحصول على إرشادات حول إلغاء تثبيت تحديثات برامج التشغيل، راجع **إلغاء تثبيت تحديثات برنامج التشغيل**.

الحصول على الدعم

تُمكنك صفحة **الحصول على الدعم** من الوصول إلى خيارات المساعدة والدعم المتاحة للنظام. تختلف خيارات المساعدة والدعم التي يمكن الوصول إليها بناءً على خطة الخدمة الخاصة بنظامك ومنطقتك. إذا لم يتوفر اتصال بالإنترنت، فستظهر أرقام الاتصال على الدعم الفني الخاص بشركة Dell في منطقتك.

ملاحظة: تُعرض صفحة **الحصول على الدعم** فقط إذا كنت تملك حقوق المسؤول على النظام.



شكل 6. صفحة الحصول على الدعم

يوضح الجدول التالي ميزات المساعدة والدعم المعروضة في صفحة **الحصول على الدعم**:

جدول 7. صفحة الحصول على الدعم

الميزة	الوصف
ابدأ جلسة عن بُعد	السماح لممثل الدعم الفني بالوصول إلى نظامك عن بعد لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها ومن ثم حل المشكلة. انظر ابدأ جلسة عن بُعد .
تحميل الملفات	إرسال الملفات التي تصف مشكلة نظامك إلى الدعم الفني لشركة Dell أو إرسال الملفات التي يطلبها ممثل الدعم الفني. انظر إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell . ملاحظة: الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت.
تحميل ملف السجل	إذا طلب منك ممثل الدعم الفني إرسال ملف سجل نشاط النظام، فأرسله إلى الدعم الفني الخاص بشركة Dell. انظر إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell .

الموضوعات:

- ابدأ جلسة عن بُعد
- إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.
- إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

ابدأ جلسة عن بُعد

المتطلبات

- يجب أن تمتلك حقوق المسؤول على النظام.

- تأكد من أنه قد تم بدء جلسة عن بُعد بواسطة ممثل الدعم الفني لشركة Dell.

عن المهمة

في ظل ظروف معينة، يجب وصول ممثل الدعم الفني عن بُعد إلى نظامك لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها ومن ثم حل المشكلة. في ظل هذه الظروف، يمكنك السماح لممثل الدعم الفني بالوصول عن بُعد إلى نظامك.

ملاحظة: لا يمكنك بدء جلسة عن بُعد إلا بعد تمكينها من قبل ممثل الدعم الفني. إذا حاولت بدء جلسة عن بُعد قبل تمكينها من قبل ممثل الدعم، فسيتم عرض رسالة خطأ.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
2. في قسم دعنا نعمل على جهاز الكمبيوتر الخاص بك عن بُعد، انقر فوق بدء جلسة عن بُعد.
3. حدد الموافقة على البنود والشروط وانقر فوق إنهاء.

النتائج

تم بدء جلسة عن بُعد.

إرسال الملفات إلى الدعم الفني لشركة Dell.

عن المهمة

إرسال ملفات تصف المشكلة الموجودة بالنظام أو إرسال أي ملف محدد يطلبه ممثل الدعم. يمكنك إرسال الملفات التالية:

- ZIP
- RAR
- TXT
- JPEG
- PNG
- GIF
- DOCX
- DOC
- ODT
- PDF
- XLS
- XLSX

ملاحظة: الحد الأقصى لحجم الملف الذي يمكنك إرساله هو 4 ميجابايت.

ملاحظة: يمكنك إرسال ثلاثة ملفات فقط في اليوم الواحد. إذا كان لديك ملفات متعددة، فاضغط الملفات وأرسلها كملف ZIP.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
2. في الجزء الأيمن، انقر فوق تحميل الملفات.
3. انقر فوق استعراض، وحدد الملف المطلوب، ثم انقر فوق تحميل.

النتائج

بعد إرسال الملف، يظهر ✓ ورسالة تم تحميل الملف بنجاح.

إرسال ملفات السجل إلى الدعم الفني لشركة Dell

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب الحصول على الدعم.
2. في الجزء الأيمن، انقر فوق تحميل ملف السجل.

النتائج

بعد إرسال الملف، يظهر ✓ ورسالة تم تحميل الملف بنجاح.

الأسئلة المتداولة

1. ما اللغات التي تدعمها واجهة مستخدم SupportAssist؟

تدعم واجهة مستخدم SupportAssist 25 لغة. إن اللغات المعتمدة هي العربية والصينية (المبسطة) والصينية (التقليدية) والتشيفية والدانماركية والهندية والإنجليزية والفنلندية والفرنسية والألمانية واليونانية والعبرية والمجرية والإيطالية واليابانية والكورية والنرويجية والبولندية والبرتغالية (البرازيلية) والبرتغالية (إيبيريا) والروسية والإسبانية والسويدية والتركية. للحصول على إرشادات حول تغيير إعداد اللغة، انظر [تغيير إعدادات اللغة](#).

2. أين يمكنني التحقق من تفاصيل التحسينات التي تم إجراؤها على نظامي أثناء عملية تحسين مجدولة أو عملية تحسين تمت يدويًا؟

يحتفظ SupportAssist بتفاصيل كل الأحداث والأنشطة التي تم إجراؤها خلال آخر 90 يومًا. يمكنك عرض تفاصيل شهر أو أسبوع أو يوم محدد في صفحة [السجل](#).

3. عندما أجري فحصًا للأجهزة، يتم عرض نتيجة الفحص على أنها تم التكوين بشكل غير صحيح في صفحة السجل. ولكن، لا يُعرض إعلام على تجانب فحص الأجهزة. لماذا؟

إذا تعذر على SupportAssist فحص أحد المكونات أثناء فحص الأجهزة، فيتم عرض حالة تم التكوين بشكل غير صحيح. ولذلك، لا يُعرض إعلام على تجانب فحص الأجهزة. يقوم SupportAssist بفحص المكون مرة أخرى خلال الفحص اليدوي أو التلقائي التالي.

4. يمكنني رؤية واجهة مستخدم SupportAssist. لكن تم تعطيل تجانبات تنظيف الملفات و تحسين الشبكة لماذا؟

يُدار SupportAssist المثبت على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات. قد يعطل مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك ميزات معينة، ومن ثم فإن هذه التجانبات معطلة.

5. عندما أحاول فتح SupportAssist من قائمة البرامج، تظهر رسالة للاتصال بمسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بي. لماذا؟

يُدار SupportAssist المثبت على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات. يمكنك رؤية واجهة مستخدم SupportAssist فقط إذا تم تمكينها لنظامك من قبل مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك.

الموارد

يوفر هذا القسم معلومات عن موارد المستندات والارتباطات المفيدة الأخرى التي توفر مزيداً من المعلومات حول SupportAssist for business PCs.

جدول 8. الموارد

متوفر على	راجع	لمزيد من المعلومات حول
الأدلة والمستندات المتعلقة بـ SupportAssist for Business PCs	SupportAssist for Business PCs مع دليل نشر نظام التشغيل Windows - الوصول المبكر إلى الجيل التالي من تجربة المستخدم	الإعداد لـ TechDirect، و Onboarding، وتكوين SupportAssist وتنزيله، ونشر SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر
	SupportAssist for Business PCs مع دليل مسؤول نظام التشغيل Windows - الوصول المبكر إلى الجيل التالي من تجربة المستخدم	استخدام TechDirect لإدارة أجهزة الكمبيوتر التي تقوم بتشغيل SupportAssist for business PCs
	SupportAssist for Business PCs مع الأسئلة الشائعة حول نظام التشغيل Windows	الأسئلة الشائعة والإجابات حول SupportAssist for business PCs
	SupportAssist for Business PCs مع دليل البدء السريع لنظام التشغيل Windows	إعداد SupportAssist for business PCs
	SupportAssist for Business PCs مع العناصر القابلة للإبلاغ عن نظام التشغيل Windows	البيانات التي يتم جمعها من مختلف مكونات نظامك
	ملاحظات على SupportAssist for Business PCs لنظام التشغيل Windows	ملخص التغييرات والتحسينات الأخيرة والمشكلات المعروفة والقيود في الإصدار
	SupportAssist for Business PCs مع دليل مستخدم نظام التشغيل Windows	استخدام SupportAssist الذي تم تكوينه ونشره على نظامك بواسطة مسؤولك
https://tdm.dell.com	الصفحة الرئيسية لـ TechDirect	تسجيل مؤسستك وإدارة تنبيهات SupportAssist وطلبات إرسال قطع الغيار في TechDirect
SupportAssist for Business PCs	صفحة SupportAssist الرئيسية	فوائد SupportAssist وميزاته
مجتمع Dell SupportAssist	صفحة مجتمع SupportAssist	أسئلة ومناقشات نظير إلى نظير بشأن SupportAssist