

Nástroj SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows

Uživatelská příručka

Poznámky, upozornění a varování

 **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které umožňují lepší využití produktu.

 **VÝSTRAHA: UPOZORNĚNÍ** varuje před možným poškozením hardwaru nebo ztrátou dat a obsahuje pokyny, jak těmto problémům předejít.

 **VAROVÁNÍ: VAROVÁNÍ** upozorňuje na potenciální poškození majetku a riziko úrazu nebo smrti.

Kapitola 1: Úvod	5
Verze	5
Hlavní funkce	5
Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell	5
Nové funkce a vylepšení v tomto vydání	7
Kapitola 2: Začínáme s aplikací SupportAssist for Business PCs	8
Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist	8
Změna nastavení jazyka	10
Oznámení	10
Oznámení v okně aplikace SupportAssist	10
Oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows	11
Naplánované kontroly	11
Kapitola 3: Skenování systémového hardwaru	12
Zkontrolovat určité hardwarové součásti	12
Spustit rychlou kontrolu hardwaru	12
Spuštění zátěžového testu	13
Kapitola 4: Optimalizace systému	14
Čištění nepotřebných souborů	14
Ladění výkonu systému	14
Optimalizace sítě	15
Odstraňování virů a malwaru	15
Odebrání potenciálně nevyžádaných programů	15
Spuštění všech kontrol a optimalizací systému	16
Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist	16
Kapitola 5: Získání ovladačů a položek ke stahování	18
Kategorie důležitosti ovladačů	18
Instalace aktualizací ovladačů	18
Odinstalace aktualizací ovladačů	19
Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení	19
Kapitola 6: Odstraňování běžných problémů	21
Odstranění chyby modré obrazovky	21
Kapitola 7: Přehled historie	23
Kapitola 8: Získání podpory	24
Zahájit vzdálenou relaci	25
Odesílání souborů technické podpore společnosti Dell	25
Odesílání souborů protokolu technické podpore společnosti Dell	26

Kapitola 9: Často kladené dotazy.....	27
Kapitola 10: Zdroje.....	28

Úvod

Aplikace Dell SupportAssist for Business PCs automatizuje podporu společnosti Dell aktivní a prediktivní identifikací hardwarových a softwarových problémů v systému. Aplikace SupportAssist označuje problémy s výkonem a stabilizací systému, zabráňuje bezpečnostním hrozbám, monitoruje a zjišťuje selhání hardwaru a automatizuje proces kontaktování technické podpory společnosti Dell. Aplikace SupportAssist rovněž umožňuje ručně aktualizovat systémové ovladače, kontrolovat systémový hardware a optimalizovat systém.

Aplikace SupportAssist for Business PCs vyhovuje standardu WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1.

Aplikaci SupportAssist ve vašem systému konfiguruje a nasazuje správce IT. Můžete využívat pouze funkce, které vám váš správce IT v systému povolil. Tento dokument obsahuje informace o používání aplikace SupportAssist, kterou na váš systém nainstaloval váš správce IT.


Témata:

- [Verze](#)
- [Hlavní funkce](#)
- [Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell](#)
- [Nové funkce a vylepšení v tomto vydání](#)


Verze

2.4

Hlavní funkce

- Prediktivní a proaktivní zjišťování problémů a oznamování.
- Ruční nebo automatická kontrola dostupnosti aktualizací ovladačů pro váš systém.
- Ruční nebo automatická kontrola systémového hardwaru, aby se odhalily případné problémy.
- Vyčištění dočasných souborů, optimalizace možností připojení k síti, ladění výkonu systému a odstranění virů a malwaru.
-  **POZNÁMKA:** Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.
- Řešení běžných problémů se systémem pomocí podrobných pokynů nebo videonávodů.
- Zobrazení podrobností o všech událostech a aktivitách aplikace SupportAssist, které byly provedeny v určitý den, týden nebo měsíc.
- Kontaktujte technickou podporu společnosti Dell, která vám poskytne vzdálenou asistenci, a zašlete pracovníkům podpory potřebné soubory, například protokol aktivity systému.

 **POZNÁMKA:** Můžete využívat pouze funkce, které vám váš správce IT v systému povolil.

 **POZNÁMKA:** Funkce aplikace SupportAssist dostupné pro systém se liší podle servisního tarifu systému pro služby Dell.

Funkce aplikace SupportAssist a servisní plány Dell

Funkce aplikace SupportAssist dostupné pro systém se liší podle servisního plánu Dell. Primární funkce nástroje SupportAssist jsou dostupné pouze pro systémy s aktivními servisními plány ProSupport, ProSupport Plus nebo ProSupport Flex for Client.

Následující tabulka shrnuje možnosti nástroje SupportAssist, dostupné pro systémy a různé servisní plány.

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist pro servisní plány Dell

Funkce	Popis	Basic	ProSupport	ProSupport Plus a ProSupport Flex for Client
Aktualizace ovladačů	Zkontrolujte a nainstalujte dostupné aktualizace ovladačů pro systémy. Můžete rovněž povolit uživatelům s oprávněními správce, aby provedli aktualizace ovladačů na svém systému.	✓	✓	✓
Kontrola hardwaru	Zkontrolujte, zda v systémech nejsou hardwarové problémy. Můžete rovněž uživatelům povolit, aby zkontrolovali, zda v jejich systémech nejsou hardwarové problémy.	✓	✓	✓
Čištění nepotřebných souborů	Odstranění dočasných, zbytečných a jinak nežádoucích souborů ze systému. Můžete také uživatelům povolit čištění souborů ve svém systému.	✓	✓	✓
Ladění výkonu systému	Ladění výkonu systému pomocí úprav napájení, souborů v registrech a přidělování paměti v systémech. Uživatelům můžete také povolit vyladění výkonu systému.	✓	✓	✓
Optimalizace možností připojení k síti	Optimalizace připojení k síti můžete optimalizovat úpravou nastavení a získat tak efektivní a spolehlivou síť. Můžete také uživatelům umožnit optimalizovat jejich síťové připojení.	✓	✓	✓
Odstraňování virů a malwaru	Izolujte, odstraňujte a obnovujte v systémech soubory poškozené viry a malwarem a uchovejte bezpečný provoz systémů. Můžete také povolit uživatelům odebrat viry a malware ze svého systému. POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.	✗	✗	✓
Automatizované rozpoznání problémů, oznamování a vytváření žádostí o podporu	Upozornění se zaslá na primární a sekundární kontakty poté, co společnost Dell vytvoří žádost o službu na expedici dílů nebo technickou podporu. V případě žádosti o technickou podporu vás bude aktivně kontaktovat zástupce technické podpory, aby vám pomohl problém vyřešit.	✗	✓	✓
Automatické optimalizace softwaru	Aplikace SupportAssist po provedení automatických kontrol automaticky optimalizuje váš systém.	✗	✗	✓
Prediktivní rozpoznání problémů a vytváření žádostí o podporu pro prevenci selhání	Primární i sekundární kontaktní osobě je zasláno oznámení o potenciálním selhání dílu. Společnost Dell otevře žádost o podporu a spojí se s vámi ohledně dodání náhradního dílu.	✗	✗	✓

POZNÁMKA: Uživatelé systému mohou manuálně aktualizovat ovladače nebo spouštět optimalizace systému pouze v případě, že je povoleno uživatelské rozhraní SupportAssist. Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist je možné povolit nebo zakázat během konfigurace aplikace SupportAssist.

POZNÁMKA: Funkce prediktivního rozpoznání problémů je k dispozici pouze pro baterie, pevné disky, disky SSD (Solid-State Drive) a ventilátory.

Nové funkce a vylepšení v tomto vydání

- Podívejte se na aplikace Dell nainstalované na vašem počítači, spolu s aktualizacemi systému BIOS, firmwaru a ovladačů.
- Zlepšená kritéria, podle nichž se zobrazují doporučené a volitelné aktualizace ovladačů pro váš počítač.

Začínáme s aplikací SupportAssist for Business PCs

K uživatelskému rozhraní aplikace SupportAssist lze přistupovat pouze v případě, že jí pro váš systém povolil správce IT. Dále, můžete využívat pouze funkce, které vám váš správce IT povolil.

Témata:

- Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist
- Změna nastavení jazyka
- Oznámení
- Naplánované kontroly

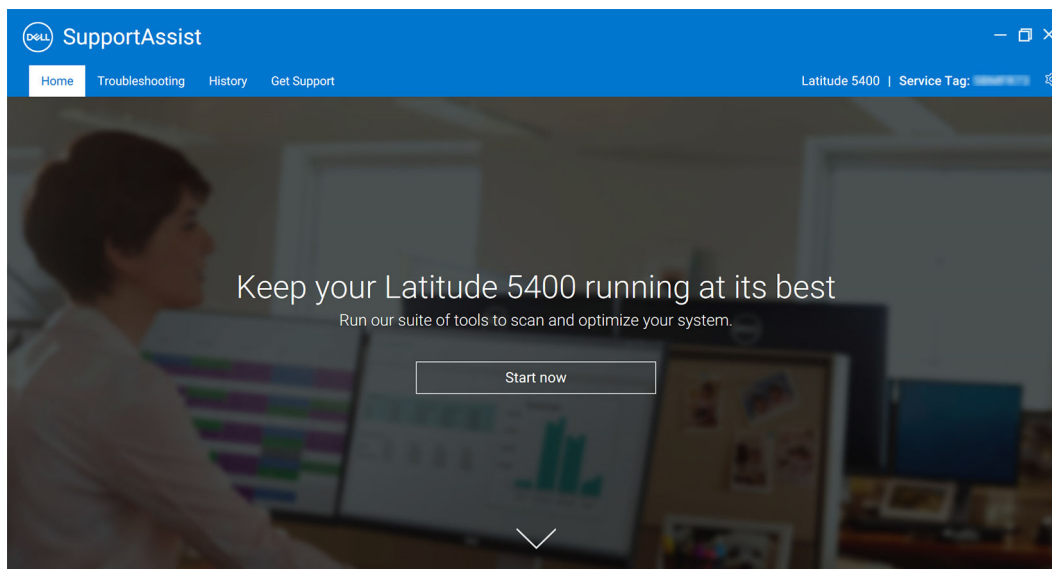
Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist obsahuje následující stránky:

- **Hlavní stránka**
- **Odstraňování problémů**
- **Historie**
- **Získání podpory**

Když poprvé otevřete aplikaci SupportAssist nebo jste doposud neprováděli žádnou kontrolu nebo optimalizaci, zobrazí se výchozí náhled na **Domovskou** stránku. Všechny kontroly a optimalizace spustíte kliknutím na **Spustit nyní**.

Následující obrázek ukazuje výchozí pohled na **Domovskou** stránku:

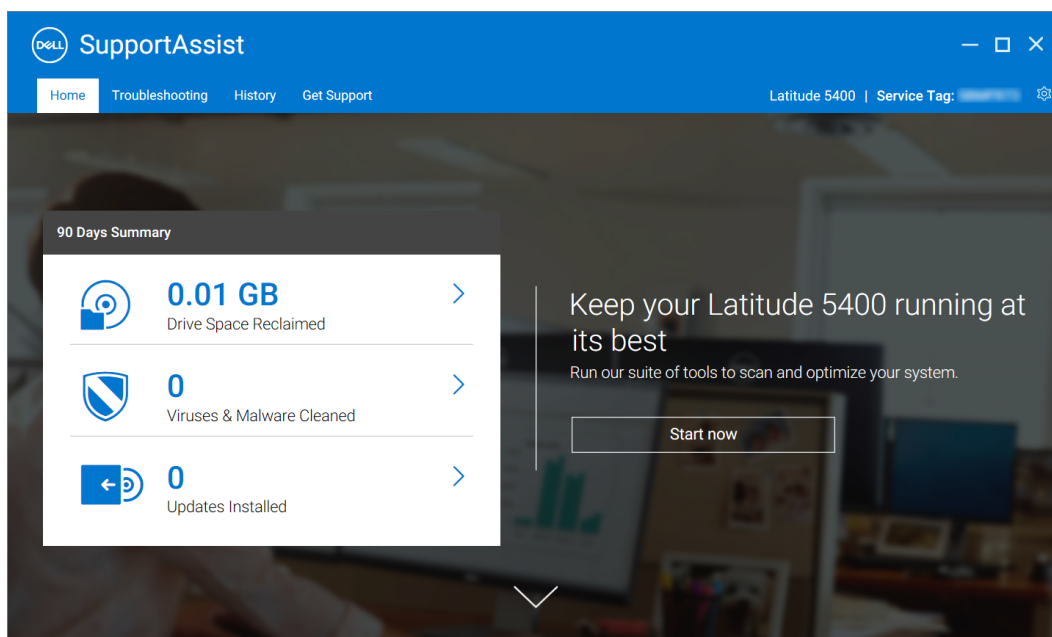


Obrázek 1. Domovská stránka

Po dokončení kontrol a optimalizací se na **Domovské** stránce a na stránce **Historie** zobrazí následující podrobnosti:

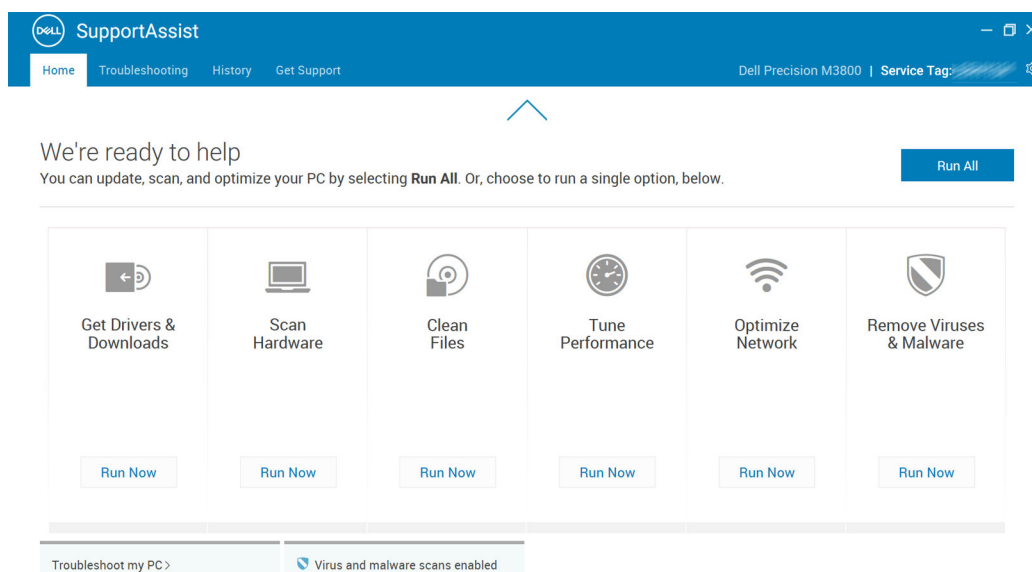
- Množství uvolněného místa na pevném disku
- Počet nainstalovaných aktualizací ovladačů

POZNÁMKA: Na domovské stránce se zobrazují podrobnosti kontrol a optimalizací, které byly provedeny během posledních 90 dnů.



Obrázek 2. Domovská stránka – souhrnné zobrazení

Chcete-li přejít na zobrazení dlaždic, klikněte na . Pokud se vyskytne nevyřízené oznámení nebo pokud aplikace SupportAssist vyžaduje provedení akce, zobrazí se při otevření aplikace SupportAssist dlaždicové zobrazení.



Obrázek 3. Domovská stránka – dlaždicové zobrazení

V závislosti na vašem oprávnění přístupu ke službám se na domovské stránce zobrazí následující dlaždice:

- **Získat ovladače a položky ke stažení**
- **Kontrola hardwaru**
- **Čištění nepotřebných souborů**
- **Ladění výkonu**
- **Optimalizace sítě**
- **Odebrat viry a malware**

POZNÁMKA: Pokud v počítači nemáte oprávnění správce, je povolena pouze dlaždice **Zkontrolovat hardware**.

POZNÁMKA: Obrázky 1, 2 a 3 jsou pouze ilustrativní. Jednotlivé funkce, jako je barva záhlaví, tlačítka apod., se u různých systémů Alienware liší.

Pokud umístíte kurzor myši nad model počítače nebo výrobní číslo zobrazené v uživatelském rozhraní aplikace SupportAssist, zobrazí se obraz počítače a podrobnosti o jeho konfiguraci. Následující tabulka obsahuje seznam zobrazovaných podrobností o počítači:

Tabulka 2. Podrobnosti o počítači

Pole	Popis
Podrobnosti o záruce	Servisní plán platný pro počítač, úvodní datum a datum konce platnosti.
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor počítače. Výrobní číslo představuje alfanumerický identifikátor.
Kód Express Service Code	Číselná sekvence, kterou lze použít během automatické telefonické nápovědy, např. 987-674-723-2.
Paměť	Velikost paměti RAM nainstalované v počítači, např. 16 GB.
Procesor	Typ procesoru nainstalovaného v počítači, např. Intel Core i5 6200U.
Operační systém	Operační systém nainstalovaný v počítači, např. Microsoft Windows 10 Pro.

Změna nastavení jazyka

O této úloze

Aplikace SupportAssist je dostupná ve 25 jazycích. Ve výchozím nastavení je aplikace SupportAssist nastavena na stejný jazyk jako operační systém. Jazyk je možné měnit dle vlastních preferencí.

Kroky

1. Spusťte nástroj SupportAssist.
2. V pravém horním rohu uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist klikněte na ikonu nastavení a pak na položku **Vybrat jazyk**. Zobrazí se seznam jazyků.
3. Zvolte požadovaný jazyk.
4. Kliknutím na **Ano** restartujte aplikaci SupportAssist ve zvoleném jazyce.

Aplikace SupportAssist se restartuje ve vybraném jazyce a vedle vybraného jazyka se zobrazí .

Oznámení

Jestliže to váš správce IT povolí, bude aplikace SupportAssist zobrazovat oznámení o aktualizacích ovladačů a optimalizaci softwaru.

Oznámení v okně aplikace SupportAssist

Následující tabulka poskytuje souhrn oznámení, která se zobrazují, když otevřete okno aplikace SupportAssist:

Tabulka 3. Oznámení v okně aplikace SupportAssist

Když se zobrazí oznámení	Akce
Pokud jste svůj systém neoptimalizovali během posledních 14 dní	<ul style="list-style-type: none">• Kliknutím na položku Spustit vše spusťte všechny kontroly a optimalizace systému.• Kliknutím na položku Připomenout později zajistíte, že se oznámení zobrazí, když otevřete okno aplikace SupportAssist za 24 hodin.• Kliknutím na tlačítko Storno oznámení skryjete.

Oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows

V závislosti na typu operačního systému nainstalovaného ve vašem systému zobrazí aplikace SupportAssist oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows.

- V systému Microsoft Windows 8 nebo 8.1 se oznámení zobrazují na hlavním panelu.
- V systému Microsoft Windows 10 se oznámení zobrazují v Centru akcí systému Windows.

Následující tabulka poskytuje souhrn jednotlivých typů oznámení, která se zobrazují na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows.


Tabulka 4. Oznámení na hlavním panelu nebo v Centru akcí systému Windows

Když se zobrazí oznámení	Akce
Během naplánované kontroly je rozpoznána neodkladná nebo doporučená aktualizace ovladače.	Kliknutím na oznámení zobrazíte stránku s podrobnostmi o ovladači. Pokyny k instalaci aktualizací ovladačů najdete v tématu Instalace aktualizací ovladačů .
Během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly jsou rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP).	Po kliknutí na oznámení můžete zkontrolovat a odebrat potenciálně nevyžádané programy (PUP), které byly během kontroly rozpoznány. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu Odebrání potenciálně nevyžádaných programů .
Během ručně spuštěné nebo naplánované kontroly jsou rozpoznány viry a malware.	Kliknutím na oznámení zobrazíte podrobnosti o virech a malware zjištěných během kontroly.

Naplánované kontroly

Podle intervalu nastaveného správcem IT spouští aplikace SupportAssist automaticky kontrolu systému a hledá aktualizace ovladačů, problémy s hardwarem a požadované optimalizace systému.

Před kontrolou se zobrazí zpráva, v níž je třeba potvrdit, zda má aplikace SupportAssist kontrolu provést. Pokud nechcete, aby aplikace SupportAssist provedla kontrolu, odložte ji kliknutím na tlačítko **Spustit později**. Když kontrolu odložíte, aplikace SupportAssist provede kontrolu za 24 hodin. Plán můžete odložit třikrát. Jakmile naplánovanou kontrolu odložíte potřetí, aplikace SupportAssist automaticky provede kontrolu v následujícím naplánovaném čase.

 **POZNÁMKA:** Aplikace SupportAssist provádí plánovanou kontrolu, pouze je-li systém připojen k elektrické síti a pokud během spuštění naplánované kontroly není zaneprázdněný.

Pokud bude během kontroly rozpoznána neodkladná aktualizace ovladače, virus či malware, zobrazí se oznámení. Typ oznámení závisí na operačním systémem. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#).

Pokud během kontroly dojde ke zjištění problému s hardwarem, automaticky se vytvoří požadavek na podporu.

Aplikace SupportAssist po kontrole automaticky optimalizuje váš systém, pokud to správce IT povolil.

Skenování systémového hardwaru

Spuštěním skenování hardwaru lze ve vašem systému zjistit problémy s hardwarem. Aplikace SupportAssist skenuje systémový hardware na základě předdefinovaného plánu. Problém s hardwarem můžete zjistit také ručním provedením následujícího postupu:

- Zkontrolovat určité hardwarové součásti
- Spustit rychlou kontrolu hardwaru
- Spuštění zátěžového testu

i **POZNÁMKA:** Dojde-li během kontroly ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření požadavku na podporu, vytvoří se požadavek automaticky. Jestliže aplikace SupportAssist nemůže vytvořit požadavek na podporu automaticky, zobrazí se v dlaždici **Zkontrolovat hardware** možnost **Opravit nyní**. Je třeba kliknout na **Opravit nyní** a znovu zkusit vytvořit požadavek na podporu.

Témata:

- [Zkontrolovat určité hardwarové součásti](#)
- [Spustit rychlou kontrolu hardwaru](#)
- [Spuštění zátěžového testu](#)

Zkontrolovat určité hardwarové součásti

O této úloze

V závislosti na požadavcích můžete provést skenování pouze konkrétní hardwarové součásti.



i **POZNÁMKA:** Následující kroky se vztahují ke kontrole pevného disku. Postup skenování se může lišit podle hardwarové komponenty, kterou zvolíte.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
2. Klikněte na možnost **Chci zkontrolovat určitý kus hardwaru**.
Zobrazí se seznam hardwarových součástí, které jsou k dispozici v systému.
i **POZNÁMKA:** Kliknutím na **Obnovit seznam hardwarových součástí** se seznam aktualizuje.
3. V části **Úložná zařízení** klikněte na možnost **Pevný disk**.
4. Vyberte test a klikněte na možnost **Spustit test**.

Výsledky

Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:


- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se stav **Prošlo** a .
- Pokud je zjištěn problém, který nevyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se stav **Selhalo** a .
- Dojde-li ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.

Spustit rychlou kontrolu hardwaru

O této úloze

Spuštěním rychlé kontroly hardwaru v systému můžete zjistit problémy hardwarových součástí, například pevného disku, procesoru atd.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Zkontrolovat hardware** klikněte na možnost **Spustit**.

Výsledky

Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici příslušné oznámení.
- Dojde-li ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky, zakážou se optimalizační dlaždice a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení. Také se zakážou optimalizační dlaždice. Kliknutím na možnost **Přeskočit** optimalizační dlaždice povolíte.

Spuštění zátěžového testu

O této úloze

Zátěžový test pomáhá zjistit problémy s hardwarovými komponentami, například se základní deskou, optickými jednotkami, kamerou a hardwarovými komponentami, které se kontrolují během rychlé kontroly.

 **VAROVÁNÍ:** Během zátěžového testu můžete na obrazovce zaznamenat blikání a nemusí být možné používat systém.

Kroky

1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Odstraňování problémů**.
2. Klikněte na položku **Chci zkontrolovat celý počítač** a na **Start**.
Aplikace SupportAssist vás požádá o uložení souborů a zavření všech aplikací.
3. Spusťte test kliknutím na tlačítko **OK**.

Výsledky


Po dokončení kontroly se mohou zobrazit následující informace:

- Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se na dlaždici příslušné oznámení.
- Dojde-li ke zjištění problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky, zakážou se optimalizační dlaždice a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení. Také se zakážou optimalizační dlaždice. Kliknutím na možnost **Přeskočit** optimalizační dlaždice povolíte.

Optimalizace systému

Aplikace SupportAssist pomáhá optimalizovat systém pomocí celé řady diagnostických testů s cílem určit úpravy souborů a nastavení ve vašem systému. Optimalizace aplikace SupportAssist pomáhají následujícími způsoby zvýšit rychlost systému, dostupnost úložiště a stabilitu systému:

- Smazání dočasných souborů
- Ladění výkonu systému
- Optimalizace sítě
- Odstranění virů, malwaru a potenciálně nebezpečných programů (PUP)

 **POZNÁMKA:** Můžete spouštět pouze optimalizace povolené správcem IT ve vašem systému.

Témata:


- [Čištění nepotřebných souborů](#)
- [Ladění výkonu systému](#)
- [Optimalizace sítě](#)
- [Odstraňování virů a malwaru](#)
- [Spuštění všech kontrol a optimalizací systému](#)
- [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#)

Čištění nepotřebných souborů

O této úloze


Odebrat záložní soubory, dočasné soubory a další nepodstatné položky ze systému.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Vyčistit soubory** klikněte na možnost **Spustit**.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení. Množství ušetřeného místa na pevném disku se také zobrazí na **domovské** stránce a na stránce **Historie**.


 **POZNÁMKA:** Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).

Ladění výkonu systému

O této úloze

Úpravou napájení, registrů a přidělení paměti můžete maximalizovat výpočetní rychlost systému.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Vyladit výkon** klikněte na možnost **Spustit**.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení.


POZNÁMKA: Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).

Optimalizace sítě

O této úloze

Optimalizací nastavení sítě v systému zachováte efektivní a spolehlivé připojení k síti.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Optimalizovat síť** klikněte na možnost **Spustit**.

VÝSTRAHA: Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení.

POZNÁMKA: Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).

Odstraňování virů a malwaru


O této úloze

Izolujte a odstraňte soubory poškozené viry a malwarem, aby se zachovala bezpečnost systému. Můžete také rozpoznat a odebrat potenciálně nevyžádané programy (PUP) nainstalované v systému. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#).

POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru je k dispozici pouze v počítačích s aktivním servisním plánem ProSupport Plus nebo ProSupport Flex for Client.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na .
2. Na dlaždici **Odstranit viry a malware** klikněte na možnost **Spustit**.

VÝSTRAHA: Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení optimalizace se na dlaždici zobrazí příslušné oznámení.

POZNÁMKA: Oznámení, které se zobrazuje na dlaždici, se automaticky mění podle doby, kdy byla provedena optimalizace. Informace o typu oznámení, které je zobrazeno na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist](#).


Odebrání potenciálně nevyžádaných programů

O této úloze


Potenciálně nevyžádané programy (PUP) jsou programy, které se při instalaci aplikace nepozorovaně nainstalují do systému. Potenciálně nevyžádané programy zahrnují spyware, adware atd. a mohou snižovat výkon systému nebo zobrazovat nechtěné reklamy.

Aplikace SupportAssist během ručně spuštěné nebo automatické kontroly virů a malwaru rozpoznává potenciálně nevyžádané programy, které se nachází v systému. Pokud budou rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP), zobrazí se červená ikona dlaždice

Odebrat viry a malware a na ní bude uveden počet rozpoznávaných PUP. Potenciálně nevyžádané programy můžete projít a odstranit.

 **POZNÁMKA:** Pokud budou během automatické kontroly rozpoznány potenciálně nevyžádané programy (PUP), zobrazí se odpovídající oznámení. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#).

Kroky

1. Spusťte nástroj SupportAssist.
2. Na dlaždici **Odebrat viry a malware** klikněte na možnost **Zobrazit**.
Zobrazí se podrobnosti potenciálně nevyžádaných programů.
 **POZNÁMKA:** Ve výchozím nastavení jsou vybrány všechny potenciálně nevyžádané programy. Potenciálně nevyžádané programy můžete zkontrolovat a zrušit volbu u programů, které ze systému nechcete odebrat.
3. V případě nutnosti můžete kliknutím na odkaz **Kliknutím sem získáte další podrobnosti** o potenciálně nevyžádaném programu (PUP) zobrazit další informace.
4. Klikněte na tlačítka **Odebrat** a **Potvrdit**.
Vybrané potenciálně nevyžádané programy (PUP) budou odebrány ze systému.
5. Klikněte na tlačítko **OK**.

Výsledky

Počet odebraných potenciálně nevyžádaných programů se zobrazí na **domovské** stránce a na stránce **Historie**.


Spuštění všech kontrol a optimalizací systému

O této úloze

Spuštěním jednotlivých kontrol zjistíte dostupné aktualizace ovladačů, problémy s hardwarem a optimalizace, které systém potřebuje. Po dokončení jedné kontroly se spustí další kontrola. Podrobnosti o všech kontrolách a optimalizacích můžete zobrazit na stránce **Historie**.

Kroky

Proveďte jeden z těchto kroků:

- Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na položku **Spustit**.
- Otevřete aplikaci SupportAssist, klikněte na  a pak na možnost **Spustit vše**.

 **VÝSTRAHA:** Pokud optimalizaci zrušíte před jejím dokončením, již provedené změny se nevrátí zpět.

Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:

- Pokud není zjištěn žádný problém a nejsou k dispozici žádné aktualizace, zobrazí se na každé dlaždici příslušná zpráva. Množství ušetřeného místa na pevném disku a počet odstraněných virů nebo malwaru se zobrazí **domovské** stránce a stránce **Historie**.
- Pokud budou během kontroly rozpoznány aktualizace ovladačů, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet aktualizací. Pokyny k instalaci aktualizací ovladačů najdete v tématu [Instalace aktualizací ovladačů](#).
- Dojde-li ke zjištění hardwarového problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky a zobrazí se souhrnná stránka problému. Upozornění se rovněž zašle vašemu správci IT.
- Pokud bude rozpoznán problém, který nevyžaduje vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se nad dlaždicemi název problému, na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení a dlaždice optimalizace budou deaktivovány. Kliknutím na možnost **Přeskočit** optimalizační dlaždice povolíte.
- Pokud jsou zjištěny potenciálně nežádoucí programy (PUP), zobrazí se v dlaždici **Odstranění virů a malwaru** oznámení. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#).

Oznámení v dlaždici aplikace SupportAssist

Upozornění zobrazená v dlaždici aplikace SupportAssist závisejí na tom, kdy proběhla poslední kontrola nebo optimalizace. Následující tabulka popisuje upozornění zobrazená v dlaždici podle toho, kdy proběhla poslední kontrola.

Tabulka 5. Oznámení v dlaždicích aplikace SupportAssist

Doba od posledního spuštění	Oznámení
Méně než tři hodiny	Zobrazí se výsledky kontroly nebo provedené optimalizace a hodnota Nyní , např. Počítač vyladěn: Nyní.

Tabulka 5. Oznámení v dlaždicích aplikace SupportAssist (pokračování)

Doba od posledního spuštění	Oznámení
Více než tři hodiny, ale méně než 24 hodin	Zobrazí se výsledky kontroly nebo provedené optimalizace a hodnota Dnes , např. Počítač vyladěn: Dnes.
Více než 24 hodin, ale méně než 48 hodin	Zobrazí se výsledky kontroly nebo provedené optimalizace a hodnota Včera , např. Počítač vyladěn: Včera.
Více než 48 hodin	Výsledek a datum, kdy proběhla kontrola nebo optimalizace, např. Ušetřeno 120 MB: 16. března 2018.
Méně než 7 dní	Zobrazeno zelenou barvou.
Více než 7 dní, ale méně než 30 dní	Zobrazeno oranžovou barvou.
Více než 30 dní	Zobrazeno červenou barvou.

Získání ovladačů a položek ke stahování

Ovladač je software, který umožňuje operačnímu systému komunikaci s hardwarovými komponentami ve vašem systému. Hardwarové komponenty, jako jsou videokarty, zvukové karty a modemy, vyžadují ovladače, aby správně fungovaly. Někdy jsou ovladače operačního systému přímo jeho součástí, obecně se však ovladače musí stahovat a instalovat samostatně.

Firmware je software, který je vestavěný v systémovém hardwaru. Je naprogramován, aby komunikoval s ostatními hardwarovými komponentami a prováděl např. základní vstupně-výstupní operace.

Systémové ovladače a firmware je nutné aktualizovat z různých důvodů, mezi něž patří zlepšení výkonu systému, prevence chyb zabezpečení a rozšíření kompatibility. Aplikace SupportAssist umožňuje aktualizovat ovladače a firmware.

i **POZNÁMKA:** V tomto dokumentu se pojmem ovladač označují ovladače i firmware.

Jako součást rutinního monitorování kontroluje aplikace SupportAssist systém každých 7 dní, aby zjistila aktualizace ovladačů dostupné pro systém. Pokud je k dispozici urgentní aktualizace, zobrazí se oznámení. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#).

Témata:

- [Kategorie důležitosti ovladačů](#)
- [Instalace aktualizací ovladačů](#)
- [Odinstalace aktualizací ovladačů](#)
- [Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení](#)

Kategorie důležitosti ovladačů

Aplikace SupportAssist rozděluje ovladače a firmware do kategorií podle závažnosti. V závislosti na závažnosti se ovladače rozdělují následovně:

- **Zabezpečení** – aktualizace, které mohou zabránit možnému ohrožení vašeho systému.
- **Naléhavé** – aktualizace, které jsou nezbytné, aby byl počítač v dobrém stavu.
- **Doporučené** – aktualizace, které mohou významně zlepšit výkon vašeho systému.
- **Volitelné** – aktualizace, které můžete nainstalovat.

Instalace aktualizací ovladačů

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze



Nástroj SupportAssist prohledává počítač a proaktivně navrhuje aktualizace ovladačů, které jsou potřebné pro váš systém. Před instalací aktualizace vytvoří aplikace SupportAssist automaticky bod obnovení. Bod obnovení můžete využít k odinstalaci aktualizace a vrácení systému do předchozího stavu. V daném časovém okamžiku může aplikace SupportAssist uchovávat pouze tři body obnovení. Pokud se vytvoří nový bod obnovení, nejstarší bod obnovení se odstraní.

i **POZNÁMKA:** Pokud provádíte instalaci novější verze systému BIOS dostupného pro váš systém, nelze tuto aktualizaci odinstalovat.

i **POZNÁMKA:** Ve výchozím nastavení je v operačním systému Windows vytváření bodů obnovení zakázáno. Chcete-li aplikaci SupportAssist umožnit vytváření bodů obnovení, musíte v systému Windows povolit nastavení vytváření bodů obnovení.

Kroky

1. Spustíte aplikaci SupportAssist a kliknete na .

- Na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** klikněte na možnost **Spustit**.
 - Pokud jsou k dispozici aktualizace pro váš systém, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet dostupných aktualizací.
 - POZNÁMKA:** Označení na dlaždici závisí na závažnosti aktualizace. Informace o typu oznámení, která se zobrazují na dlaždici, najdete v tématu [Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení](#).
 - Pokud aplikace SupportAssist nemůže zjistit aktualizace dostupné pro váš systém, zobrazí se příslušná zpráva.
- Klikněte na odkaz **Aktualizovat nyní**. Zobrazí se stránka ovladačů.
 - POZNÁMKA:** Ve výchozím nastavení jsou všechny aktualizace vybrány. Seznam můžete zkontrolovat a zrušit aktualizace, které nechcete instalovat.
- Klikněte na možnost **Nainstalovat**.
 - U aktualizací, které jsou instalovány automaticky, se ve sloupci **Stav** zobrazuje  a stav **Hotovo**.
 - Pokud je třeba aktualizaci nainstalovat ručně, zobrazuje se ve sloupci **Stav** po stažení instalace odkaz **Nainstalovat**. Aktualizaci lze nainstalovat kliknutím na odkaz **Nainstalovat**.
 - POZNÁMKA:** Aby se instalace některých ovladačů dokončila, budete možná muset systém restartovat.
 - POZNÁMKA:** Pokud probíhá stahování aktualizace, můžete kliknutím na tlačítko  stahování ukončit. Aktualizaci nemůžete zrušit, pokud právě probíhá její instalace.
- Jestliže aktualizace vyžaduje restart, postupujte následovně:
 - Kliknutím na **Restartovat ihned** okamžitě restartujte systém. Aplikace SupportAssist vás před restartováním požádá o uložení souborů a zavření všech aplikací.
 - Kliknutím na tlačítko **Restart** dokončete instalaci.
- Klikněte na tlačítko **Dokončit**.

Výsledky

Zobrazí se domovská stránka. Na domovské stránce se zobrazí počet nainstalovaných ovladačů.

Oinstalace aktualizací ovladačů

Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Pokud se po aktualizaci ovladače vyskytnou problémy se systémem, můžete aktualizaci odinstalovat a vrátit systém do předchozího stavu.

Kroky

- Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Historie**.
- Na stránce **Historie** klikněte na požadovaný odkaz **Obnovit systém**. Zobrazí se zpráva s informací, že systém bude obnoven do stejného stavu, jako když byl bod obnovení vytvořen.
- Klikněte na možnost **Obnovit**.






Výsledky

Systém se restartuje a aktualizace se odinstaluje.

Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení

Následující tabulka uvádí různé oznamovací stavy, které se zobrazují v dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení**:

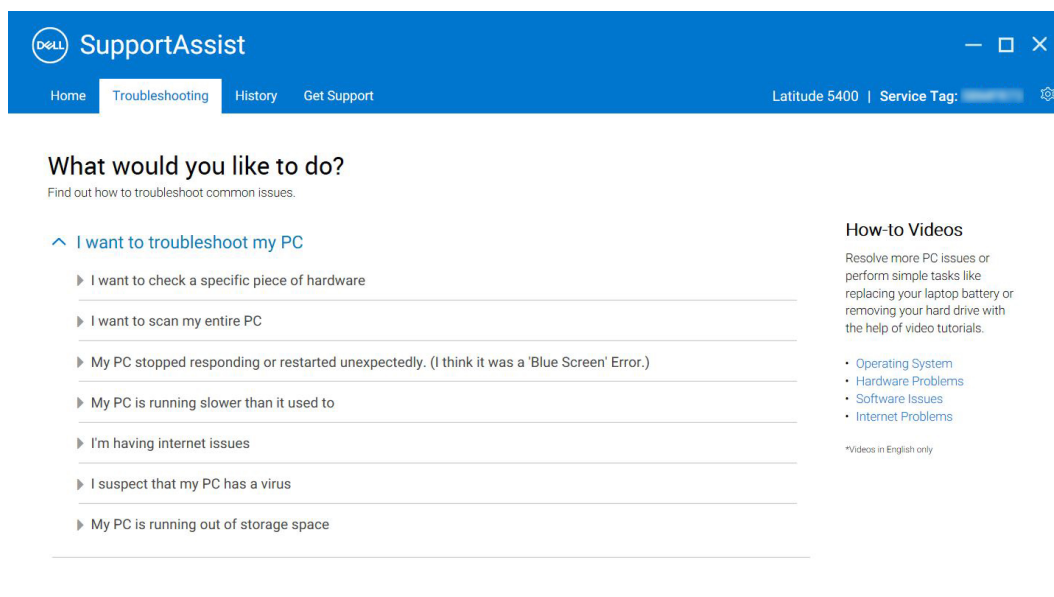
Tabulka 6. Oznámení v dlaždici Získat ovladače a položky ke stažení

Ikona aktualizace	Ikona dlaždice	Typ aktualizace	Popis
Nezobrazuje se žádná ikona. Zobrazuje se zpráva Žádné nejsou k dispozici .		K dispozici je volitelná nebo žádná aktualizace	Žádná aktualizace není dostupná nebo je k dispozici volitelná aktualizace.
		Doporučeno	K dispozici jsou pouze doporučené typy aktualizací.
		Urgentní	Jsou k dispozici pouze aktualizace urgentního nebo vícenásobného typu.

Odstraňování běžných problémů

Stránka **Odstraňování problémů** poskytuje podrobné pokyny, které vám pomohou vyřešit běžné problémy bez pomoci technické podpory společnosti Dell. Na stránce **Odstraňování problémů** můžete také přistupovat k videokurzům zaměřeným na běžné problémy s hardwarem, softwarem a operačním systémem.

POZNÁMKA: V závislosti na preferencích nastavených správcem IT můžete používat povolené odkazy na stránce **Odstraňování problémů**.



Obrázek 4. Stránka Odstraňování problémů

Pokud bude během kontroly rozpoznán problém s hardwarem nebo bude z důvodu problému s hardwarem vytvořena žádost o podporu, budou na stránce **Odstraňování problémů** neaktivní následující odkazy.

- **Chci zkontrolovat konkrétní hardwarovou součást**
- **Chci zkontrolovat celý počítač**
- **Můj počítač přestal reagovat nebo se neočekávaně restartoval. (Domnívám se, že šlo o chybu s modrou obrazovkou.)**

Pokud se k systému přihlásíte bez oprávnění správce, můžete použít pouze následující odkazy a odkazy v části **Instruktažní videa**:

- **Chci zkontrolovat konkrétní hardwarovou součást**
- **Chci zkontrolovat celý počítač**

Témata:

- [Odstranění chyby modré obrazovky](#)

Odstranění chyby modré obrazovky

V některých případech se systém automaticky restartuje nebo přestane odpovídat a zobrazí modrou obrazovku. Tento problém se označuje jako chyba modré obrazovky. Chyba modré obrazovky se zobrazí, když jsou v systému poškozena některá kritická data, je zjištěno selhání hardwaru nebo je v systému zjištěn problém a je nutné jej okamžitě restartovat.


Požadavky

Musíte mít práva správce k systému.

O této úloze

Chybu modré obrazovky lze opravit spuštěním kontrol a optimalizací v aplikaci SupportAssist.

Kroky

1. Spusťte nástroj SupportAssist.
2. Klikněte na kartu **Odstraňování problémů** a pak na možnost **Můj počítač přestal odpovídat nebo se neočekávaně restartoval. (Domnívám se, že šlo o chybu s modrou obrazovkou.)**
3. Klikněte na možnost **Opravit problémy**.
Zobrazí se domovská stránka a spustí kontrola systému. Po dokončení kontroly se zobrazí jedna z následujících možností:
 - Pokud není zjištěn žádný problém a nejsou k dispozici žádné aktualizace, zobrazí se na každé dlaždici příslušná zpráva. Množství ušetřeného místa na pevném disku a počet odstraněných virů nebo malwaru se zobrazí na domovské stránce.
 - Pokud budou během kontroly rozpoznány aktualizace ovladačů, bude na dlaždici **Získat ovladače a položky ke stažení** zobrazen typ aktualizace a počet dostupných aktualizací. Pokyny k instalaci aktualizací ovladačů najdete v tématu [Instalace aktualizací ovladačů](#).
 - Dojde-li ke zjištění hardwarového problému, který vyžaduje vytvoření žádosti o podporu, vytvoří se žádost o podporu automaticky a zobrazí se souhrnná stránka problému.
 - Pokud bude rozpoznán problém, který nebude vyžadovat vytvoření žádosti o podporu, zobrazí se po dokončení všech kontrol nad dlaždicemi název problému a na dlaždici **Zkontrolovat hardware** se zobrazí oznámení.
 **POZNÁMKA:** Typ oznámení závisí na závažnosti zjištěné chyby hardwaru. Informace o typech oznámení zobrazovaných aplikací SupportAssist najdete v části [Oznámení](#). Kliknutím na tlačítko **Přeskočit** oznámení skryjete.
 - Pokud jsou zjištěny potenciálně nežádoucí programy (PUP), zobrazí se v dlaždici **Odstranění virů a malwaru** oznámení. Pokyny k odebrání potenciálně nežádoucích programů najdete v tématu [Odebrání potenciálně nevyžádaných programů](#).

Přehled historie

Stránka **Historie** uvádí chronologicky uspořádané podrobnosti o aktivitách aplikace SupportAssist, které byly provedeny v systému. Uvedené aktivity zahrnují optimalizace softwaru, úlohy odstraňování problémů, aktualizace ovladačů, kontroly hardwaru atd.

V seznamu **Vybrat zobrazení historie** zvolte konkrétní typ aktivity, pro nějž se mají zobrazit podrobnosti.

Ve výchozím nastavení se zobrazují aktivity uskutečněné v aktuálním týdnu. Kliknutím na **Den** nebo **Měsíc** se zobrazí aktivity, které byly provedeny v určitém dni nebo měsíci. Nad časovou osou se zobrazí souhrn počtu nainstalovaných aktualizací ovladačů, ušetřeného místa na pevném disku a zjištěných virů nebo malwaru.

POZNÁMKA: Stránka **Historie** zobrazuje podrobnosti o aktivitách a událostech uskutečněných během posledních 90 dnů.

The screenshot displays the 'System Activity History' interface in Dell SupportAssist. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The main content area is titled 'System Activity History' and includes a '90 Days Summary' section with three metrics: Drive Space Reclaimed (0.00 GB), Viruses & Malware Cleaned (0), and Updates Installed (0). Below the summary, there are tabs for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The 'Activity Details' section shows a list of events for 'February 19, 2021 - Friday', including: 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.

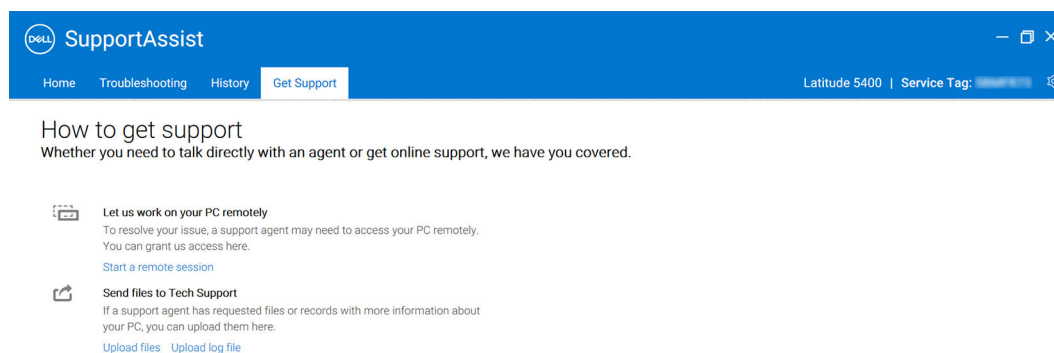
Obrázek 5. Stránka Historie

Pokud se po aktualizaci ovladače vyskytnou problémy se systémem, můžete kliknutím na odkaz **Obnova systému** aktualizaci odinstalovat a vrátit systém do předchozího stavu. Pokyny k odinstalování aktualizací ovladačů najdete v tématu [Odinstalace aktualizací ovladačů](#).

Získání podpory

Stránka **Získání podpory** umožňuje přístup k různým možnostem nápovědy a podpory, které jsou pro váš systém k dispozici. Možnosti nápovědy a podpory, ke kterým lze přistupovat, se liší v závislosti na oprávnění přístupu ke službám vašeho systému a vaší oblasti. Není-li k dispozici připojení k internetu, zobrazí se kontaktní čísla na technickou podporu společnosti Dell pro váš region.

POZNÁMKA: Stránka **Get Support** se zobrazí pouze v případě, že máte v systému oprávnění správce.



Obrázek 6. Stránka Získání podpory

Následující tabulka popisuje funkce nápovědy a podpory zobrazené na stránce **Získání podpory**:

Tabulka 7. Stránka Získání podpory

Funkce	Popis
Zahájit vzdálenou relaci	Povolte zástupci technické podpory vzdálený přístup k systému, aby mohl vyřešit problém. Viz Zahájit vzdálenou relaci .
Nahrát soubory	Zašlete technické podpoře společnosti Dell soubory popisující problém se systémem nebo soubory požadované zástupcem podpory. Viz Odesílání souborů protokolu technické podpoře společnosti Dell . POZNÁMKA: Maximální velikost odesílaného souboru je 4 MB.
Nahrát soubor protokolu	V případě požadavku ze strany zástupce technické podpory zašlete soubor s protokolem aktivity systému na technickou podporu společnosti Dell. Viz Odesílání souborů protokolu technické podpoře společnosti Dell .

Témata:

- [Zahájit vzdálenou relaci](#)
- [Odesílání souborů technické podpoře společnosti Dell](#)
- [Odesílání souborů protokolu technické podpoře společnosti Dell](#)


Zahájit vzdálenou relaci

Požadavky

- Musíte mít práva správce k systému.
- Zajistěte, aby vzdálená relace byla spuštěna zástupcem technické podpory společnosti Dell.

O této úloze

Za určitých okolností musí zástupce technické podpory získat vzdálený přístup k vašemu systému, aby mohl problém vyřešit. V takových případech povolte zástupci technické podpory vzdálený přístup k systému.

 **POZNÁMKA:** Vzdálenou relaci spusťte až poté, co zástupce technické podpory danou relaci povolí. Pokud se pokusíte vzdálenou relaci spustit dříve, než relaci povolí zástupce technické podpory, zobrazí se odpovídající zpráva.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. V části **Umožněte nám pracovat na počítači vzdáleně** klikněte na položku **Spustit vzdálenou relaci**.
3. Vyberte možnost **Souhlasím se smluvními podmínkami** a klikněte na tlačítko **Dokončit**.

Výsledky

Vzdálená relace se zahájí.


Odesílání souborů technické podpoře společnosti Dell

O této úloze

Zašlete soubory, které popisují daný problém v systému, nebo jakýkoliv jiný soubor požadovaný pracovníkem technické podpory. Je možné zasílat následující soubory:

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

 **POZNÁMKA:** Maximální velikost odesílaného souboru je 4 MB.

 **POZNÁMKA:** Každý den můžete odeslat pouze tři soubory. Máte-li více souborů, zkomprimujte je a zašlete jako soubor ZIP.

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. V pravém podokně klikněte na možnost **Odeslat soubory**.
3. Klikněte na tlačítko **Procházet**, vyberte požadovaný soubor a klikněte na tlačítko **Odeslat**.

Výsledky


Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně odeslán**.

Odesílání souborů protokolu technické podpory společnosti Dell

Kroky

1. Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu **Získat podporu**.
2. V pravém podokně klikněte na možnost **Nahrát soubor protokolu**.

Výsledky

Po odeslání souboru se zobrazí  a zpráva **Soubor byl úspěšně odeslán**.

Často kladené dotazy

1. Jaké jazyky podporuje uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist?

Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist podporuje 25 jazyků. Podporované jazyky jsou arabština, čínština (zjednodušená), čínština (tradiční), čeština, dánština, nizozemština, angličtina, finština, francouzština, němčina, řečtina, hebrejština, maďarština, italština, japonština, korejština, norština, polština, portugalština (brazilská), portugalština (kontinentální), ruština, španělština, švédština a turečtina. Pokyny ke změně jazykového nastavení najdete v tématu [Změna nastavení jazyka](#).

2. Kde mohu zjistit podrobnosti o změnách, které byly v mém systému provedeny během plánované nebo ručně spuštěné optimalizace?

Aplikace SupportAssist uchovává podrobnosti veškerých událostí a akcí provedených za posledních 90 dnů. Podrobnosti o měsíci, týdnu nebo konkrétním dni lze zobrazit na stránce **Historie**.

3. Když provedu kontrolu hardwaru, výsledek kontroly na stránce Historie se zobrazuje jako Nesprávná konfigurace. Na dlaždici Kontrola hardwaru se ale nezobrazuje žádné oznámení. Proč?

Když se aplikaci SupportAssist nepodaří při kontrole hardwaru zkontrolovat nějakou komponentu, zobrazí se stav **Nesprávná konfigurace**. Proto se na dlaždici **Kontrola hardwaru** zobrazí oznámení. Aplikace SupportAssist zkontroluje komponentu znovu při následující ruční nebo automatické kontrole.

4. Vidím uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist. Ale dlaždice Vymazat soubory a Optimalizovat síť jsou zakázané. Proč?

Aplikaci SupportAssist nainstalovanou na vašem počítači spravuje váš správce IT. Určité funkce může správce IT zakázat, a proto jsou tyto dlaždice zakázané.

5. Když se pokusím otevřít aplikaci SupportAssist z nabídky programů, zobrazí se zpráva, že mám kontaktovat svého správce IT. Proč?

Aplikaci SupportAssist nainstalovanou na vašem počítači spravuje váš správce IT. Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist vidíte pouze v případě, že je povolil správce IT pro váš systém.

Zdroje

Tato sekce obsahuje informace o zdrojích s dokumentací a jiné důležité odkazy na další informace o nástroji SupportAssist for Business PCs.

Tabulka 8. Zdroje

Více informací o	Stav registrace v jednotlivých zemích najdete na adrese	K dispozici na
Registrace do portálu TechDirect, konfigurace a stažení nástroje SupportAssist a nasazení nástroje SupportAssist na počítače	<i>Příručka k nasazení nástroje SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows – včasný přístup pro uživatelskou zkušenost nové generace</i>	Příručky a dokumentace k nástroji SupportAssist for Business PCs
Použití portálu TechDirect ke správě počítačů s nástrojem SupportAssist for Business PCs	<i>Příručka pro správce nástroje SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows – včasný přístup pro uživatelskou zkušenost nové generace</i>	
Často kladené dotazy a odpovědi o nástroji SupportAssist for Business PCs	<i>Často kladené dotazy k nástroji SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows</i>	
Nastavení nástroje SupportAssist for Business PCs	<i>Stručná příručka k nastavení nástroje SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows</i>	
Data shromážděná z různých komponent systému	<i>Nahlašované položky nástroje SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows</i>	
Souhrn nedávných změn, vylepšení, známých problémů a omezení tohoto vydání	<i>Informace o vydání SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows OS</i>	
Používání aplikace SupportAssist, nakonfigurované a nasazené ve vašem systému správcem	<i>Uživatelská příručka aplikace SupportAssist for Business PCs s operačním systémem Windows</i>	
Zařazení vaší organizace, správa výstrah nástroje SupportAssist a žádosti o expedici dílů v portálu TechDirect	Domovská stránka portálu TechDirect	https://tdm.dell.com
Výhody a funkce aplikace SupportAssist	Domovská stránka aplikace SupportAssist	SupportAssist for Business PCs
Otázky a diskuse kolegů ohledně aplikace SupportAssist for PCs	Stránka komunity aplikace SupportAssist	Komunita aplikace Dell SupportAssist