

SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS

Brugervejledning

Bemærk, forsigtig og advarsel

 **BEMÆRK:** En NOTE angiver vigtige oplysninger, som hjælper dig med at bruge produktet bedre.

 **FORSIGTIG:** **FORSIGTIG** angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data, og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.

 **ADVARSEL:** **ADVARSEL** angiver risiko for tingskade, legemsbeskadigelse eller død.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1: Introduktion.....	5
Version.....	5
Nøglefunktioner.....	5
Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner.....	5
Nye funktioner og forbedringer i denne version.....	7
Kapitel 2: Kom godt i gang med SupportAssist til erhvervs-pc'er.....	8
Brugergrænsefladen i SupportAssist.....	8
Skift sprogindstilling.....	10
Meddelelser.....	10
Meddelelser i SupportAssist-vinduet.....	10
Meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter.....	10
Planlagte scanninger.....	11
Kapitel 3: Scanning af systemhardwaren.....	12
Scanne en bestemt hardwarekomponent.....	12
Køre en hurtig hardwarescanning.....	12
Kør en stresstest.....	13
Kapitel 4: Optimering af systemet.....	14
Slet filer.....	14
Finjuster systemets ydeevne.....	14
Optimer netværk.....	15
Fjern virusser og malware.....	15
Fjern potentielt uønskede programmer.....	15
Kør alle systemscanninger og optimeringer.....	16
Meddelelser i SupportAssist-flisen.....	16
Kapitel 5: Sådan hentes drivere og downloads.....	18
Alvorligheds kategorisering for drivere.....	18
Installer driveropdateringer.....	18
Fjern driveropdateringer.....	19
Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads.....	19
Kapitel 6: Fejlfinding af almindelige problemer.....	21
Fejlfinding af blå skærm-fejl.....	21
Kapitel 7: Oversigt over historik.....	23
Kapitel 8: Sådan får du support.....	24
Start fjernsession.....	25
Send filer til Dells tekniske support.....	25
Afsend logfiler til Dells tekniske support.....	26

Kapitel 9: Ofte stillede spørgsmål.....	27
Kapitel 10: Ressourcer.....	28

Introduktion

Dell SupportAssist til erhvervs-pc'er automatiserer support fra Dell ved proaktivt og prædiktivt at identificere hardware- og softwareproblemer på dit system. SupportAssist håndterer problemer med systemets ydeevne og stabilisering, forhindrer sikkerhedstrusler, overvåger og registrerer hardwareproblemer og automatiserer engagementsprocessen med Dells tekniske support. SupportAssist giver desuden mulighed for manuel driveropdatering, hardwarescanning og systemoptimering.

SupportAssist til erhvervs-pc'er overholder WCAG-retningslinjerne 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines).

Din it-administrator står for at konfigurere og installere SupportAssist på dit system. Det er kun muligt at bruge de funktioner, som din it-administrator har aktiveret i dit system. Dette dokument indeholder oplysninger om din it-administrators brug af SupportAssist-versionen på dit system.


Emner:


- [Version](#)
- [Nøglefunktioner](#)
- [Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner](#)
- [Nye funktioner og forbedringer i denne version](#)


Version

2.4

Nøglefunktioner

- Forudsigende og proaktiv registrering af og underretning om problemer.
- Søg manuelt eller automatisk efter driveropdateringer, der er tilgængelige for dit system.
- Scan manuelt eller automatisk din systemhardware for at finde problemer, hvis der er nogen.
- Ryd op i midlertidige filer, optimer netværksforbindelser, finjuster systemets ydeevne, og fjern vira og malware.
-  **BEMÆRK:** Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.
- Udfør fejlfinding på typiske systemproblemer ved hjælp af trinvise anvisninger eller videovejledninger.
- Se oplysninger om alle SupportAssist-hændelser og -aktiviteter, der blev udført på en bestemt dag eller i en bestemt uge eller måned.
- Kontakt Dells tekniske support for at få hjælp via fjernsupport og sende filer til dem, f.eks. systemaktivitetslogfiler.

 **BEMÆRK:** Det er kun muligt at bruge de funktioner, som din it-administrator har aktiveret i dit system.

 **BEMÆRK:** De SupportAssist-funktioner, der er tilgængelige for et system, varierer afhængigt af systemets Dell-serviceabonnement.


Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner


SupportAssist-funktionerne, der er til rådighed på et system afhænger af Dell-serviceabonnementerne. De primære funktioner i SupportAssist er kun til rådighed på systemer med aktive ProSupport-, ProSupport Plus- eller ProSupport Flex for Client-serviceabonnementer:

I følgende tabel vises SupportAssist-funktionerne, der fås til forskellige serviceabonnementer.

Tabel 1. Muligheder med SupportAssist til Dell-serviceplaner

Egenskaber	Beskrivelse	Basic	ProSupport	ProSupport Plus og ProSupport Flex for Client
Opdater drivere	Scan og installer driveropdateringer, der er tilgængelige for systemer. Du kan også give brugere administratorrettigheder til at opdatere drivere på deres systemer.	✓	✓	✓
Scan hardware	Scan systemer for at finde hardwarefejl. Du kan også give brugere mulighed for at scanne deres systemer for at finde hardwarefejl.	✓	✓	✓
Slet filer	Slette midlertidige, overflødige og andre uønskede filer fra systemet. Du kan også give brugere mulighed for at slette filer på deres system.	✓	✓	✓
Finjuster systemets ydeevne	Juster strømindstillinger, registreringsfiler og hukommelsesallokeringer på systemerne for at optimere ydeevnen. Du kan give brugerne adgang til at finjustere deres systemers ydeevne.	✓	✓	✓
Optimer netværksforbindelser	Optimer netværksforbindelser ved at tilpasse indstillingerne, så du får et effektivt og driftssikkert netværk. Du kan også give brugerne adgang til at optimere deres netværksforbindelse.	✓	✓	✓
Fjern virusser og malware	Isoler, fjern, og gendan filer, der er ødelagt af virusser og malware, på systemerne for at beskytte systemet. Du kan også give brugere mulighed for at slette virusser og malware fra deres system. i BEMÆRK: Funktionen til fjernelse af virusser og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.	✗	✗	✓
Automatisk registrering af fejl, notifikation og oprettelse af supportanmodning	Der sendes en meddelelse til de primære og sekundære kontaktpersoner, når Dell opretter en supportanmodning om afsendelse af dele eller en anmodning om teknisk support. Ved anmodninger om teknisk support henvender en teknisk supportmedarbejder sig til dig for proaktivt at hjælpe dig med at løse problemet.	✗	✓	✓
Automatiserede softwareoptimeringer	SupportAssist optimerer automatisk systemet efter automatiske scanninger.	✗	✗	✓
Prædiktiv registrering af fejl og oprettelse af supportanmodninger til forebyggelse af fejl	Der sendes en meddelelse til din primære og sekundære kontakt om en eventuel fejl på delen. Dell åbner en supportanmodning og kontakter dig omkring afsendelse af en udskiftningsdel.	✗	✗	✓

 **BEMÆRK:** Systembrugere kan kun opdatere drivere eller køre systemoptimeringer manuelt, hvis SupportAssist-brugergrænsefladen er aktiveret. Du kan også aktivere eller deaktivere SupportAssist-brugergrænsefladen, mens du konfigurerer SupportAssist.

 **BEMÆRK:** Funktionen til forudsigelse af problemregistrering er kun tilgængelig for batterier, harddiske, solid state-drev (SSD'er) og blæsere.

Nye funktioner og forbedringer i denne version

- Se opdateringer af Dell-programmer installeret på din pc, sammen med BIOS-, firmware- og driveropdateringer.
- Har forbedret det kriterium, som ligger til grund for visningen af anbefalede og valgfrie driveropdateringer, som fås til din pc.

Kom godt i gang med SupportAssist til erhvervs-pc'er

Du kan kun få adgang til brugergrænsefladen i SupportAssist, hvis din it-administrator har aktiveret den i dit system. Du kan desuden kun bruge de funktioner, som din it-administrator har aktiveret.

Emner:

- [Brugergrænsefladen i SupportAssist](#)
- [Skift sprogindstilling](#)
- [Meddelelser](#)
- [Planlagte scanninger](#)

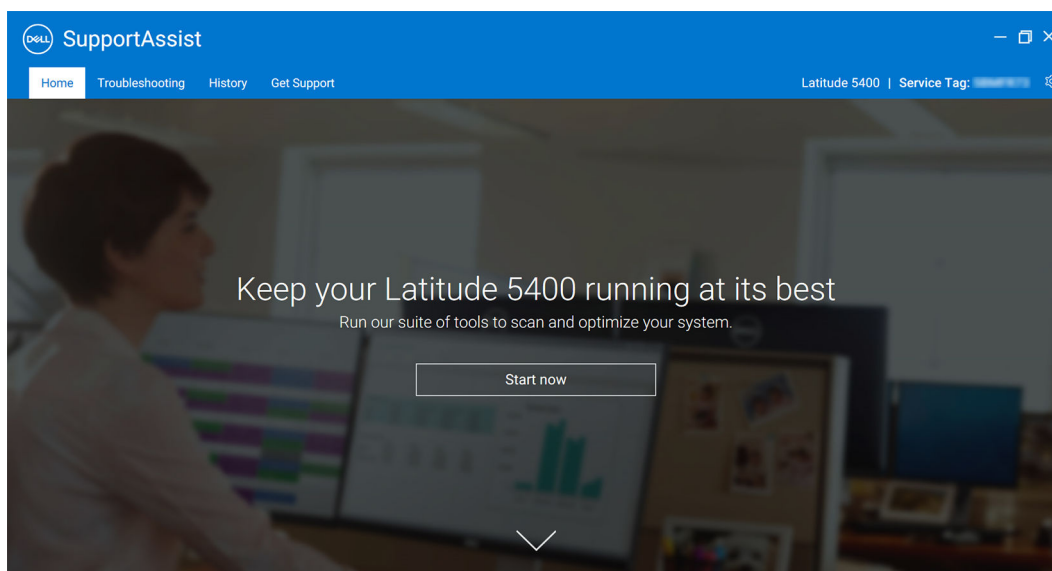
Brugergrænsefladen i SupportAssist

Brugergrænsefladen i SupportAssist indeholder følgende sider:

- **Hjem**
- **Fejlfinding**
- **Historik**
- **Få support**

Når du åbner SupportAssist for første gang eller ikke har udført nogen scanninger eller optimering, vises standardudgaven af siden **Start**. Klik på **Start nu** for at starte alle scanninger og optimeringer.

Følgende figur viser standardvisningen af siden **Start**:

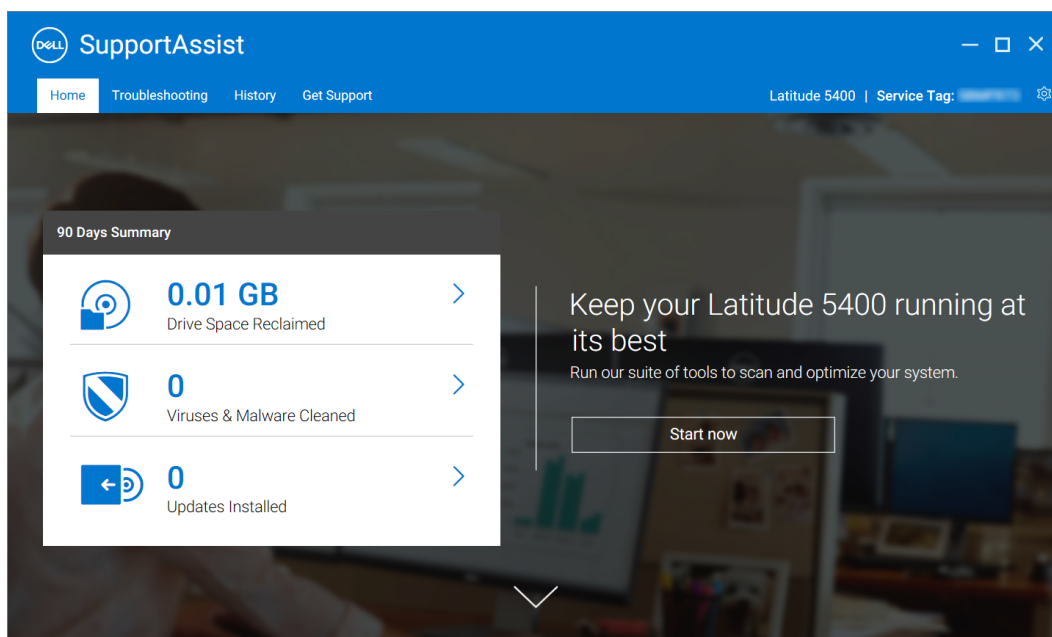


Figur 1. Startside


Når scanningerne og optimeringerne er fuldført, vises følgende oplysninger på siden **Start** og siden **Historik**:

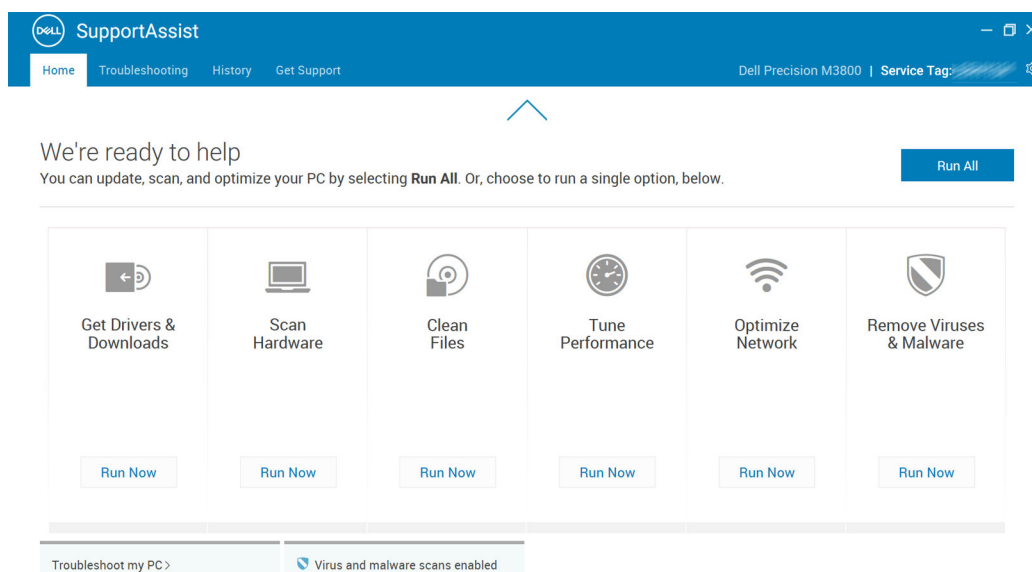
- Mængde plads, der blev frigjort, på harddisken
- Antal installerede driveropdateringer

BEMÆRK: Startside viser oplysninger om de scanninger og optimeringer, der blev udført i løbet af de sidste 90 dage.



Figur 2. Startside – oversigtsvisning


For at gå til flisevisningen skal du klikke på . Hvis en meddelelse afventer, eller SupportAssist kræver, at du udfører en handling, er det flisevisningen, der vises, når du åbner SupportAssist.




Figur 3. Startside – flisevisning

Afhængigt af dit serviceabonnement vises følgende fliser på startside:

- **Hent drivere og downloads**
- **Scan hardware**
- **Slet filer**
- **Finjuster ydeevne**
- **Optimer netværk**
- **Fjern virus og malware**

 **BEMÆRK:** Hvis du ikke har administratorrettigheder på pc'en, er det kun flisen **Scan hardware**, der aktiveres.

 **BEMÆRK:** Figur 1, 2 og 3 er udelukkende til illustrationsformål. Individuelle funktioner såsom overskriftsfarve, knapper osv. er forskellige på Alienware-systemer.

Når du holder markøren over pc-modellen eller servicekoden, der vises i SupportAssist-brugergrænsefladen, vises pc'ens billede og dens oplysninger. Nedenstående tabel indeholder de viste pc-oplysninger:

Tabel 2. Pc-oplysninger


Felt	Beskrivelse
Garantioplysninger	Pc'ens serviceplan, startdato og udløbsdato.
Servicekode	Pc'ens unikke identifikator. Servicekoden er et alfanumerisk id.
Ekspressservicenummer	Nummersekvensen, der kan bruges i forbindelse med automatisk telefonsupport, f.eks. 987-674-723-2.
Hukommelse	Mængden af RAM, som er installeret i pc'en, f.eks. 16 GB.
Processor	Pc'ens processor, f.eks. Intel Core i5 6200U.
Operativsystem	Det installerede operativsystem på pc'en, f.eks. Microsoft Windows 10 Pro.

Skift sprogindstilling

Om denne opgave

SupportAssist findes på 25 sprog. Som standard er SupportAssist indstillet til det samme sprog som operativsystemets sprog. Du kan skifte sproget til et, du foretrækker.

Trin

1. Åbn SupportAssist.
2. I øverste højre hjørne af SupportAssist-brugergrænsefladen skal du klikke på indstillingsikonet og derefter klikke på **Vælg sprog**. Sproglisten vises.
3. Vælg dit foretrukne sprog.
4. Klik på **Ja** for at genstarte SupportAssist og anvende det valgte sprog.
SupportAssist genstarter på det valgte sprog, og et  vises ud for det valgte sprog.

Meddelelser

SupportAssist viser meddelelser om driveropdateringer og softwareoptimering, hvis din it-administrator har aktiveret denne funktion.

Meddelelser i SupportAssist-vinduet

Følgende tabel indeholder en oversigt over de beskeder, der vises, når du åbner SupportAssist:

Tabel 3. Beskeder i SupportAssist-vinduet

Når meddelelsen vises	Handling
Hvis du ikke har optimeret dit system i løbet af de sidste 14 dage	<ul style="list-style-type: none">• Klik på Kør alle for at køre alle scanninger og optimeringer på systemet.• Klik på Påmind mig senere for at se beskeden, når du åbner SupportAssist-vinduet igen efter 24 timer.• Klik på Annuller for at skjule beskeden.

Meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter

Afhængigt af hvilken type operativsystem, der er installeret på dit system, viser SupportAssist meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter.

- I Microsoft Windows 8 eller 8.1 vises meddelelserne på proceslinjen.
- I Microsoft Windows 10 vises meddelelser i Windows Handlingscenter.

Følgende tabel viser en oversigt over de typer meddelelser, som vises på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter.


Tabel 4. Meddelelser på proceslinjen eller i Windows Handlingscenter

Når meddelelsen vises	Handling
Under en planlagt scanning registreres en vigtig driveropdatering eller en anbefalet opdatering	Klik på meddelelsen for at se siden med oplysninger om driveren. Yderligere oplysninger om installation af driveropdateringer findes under Installer driveropdateringer .
Potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres under en manuelt påbegyndt scanning eller en planlagt scanning	Klik på meddelelsen for at gennemse og fjerne de PUP'er, som blev registreret under scanningen. Oplysninger om at fjerne PUP'erne findes under Fjern potentielt uønskede programmer .
Virus eller malware registreres under en manuelt påbegyndt scanning eller en planlagt scanning	Klik på meddelelsen for at se de oplysninger om virus eller malware, som blev registreret under scanningen.

Planlagte scanninger

Afhængigt af det interval, som din it-administrator har angivet, scanner SupportAssist automatisk dit system for at finde driveropdateringer, hardwareproblemer og påkrævede systemoptimeringer.

Før denne scanning bliver du bedt om at bekræfte, om SupportAssist skal starte scanningen. Hvis du ikke vil have SupportAssist til at køre scanningen, så klik på **Kør senere** for at udsætte scanningen. Når du udsætter scanningen, udfører SupportAssist scanningen efter 24 timer. Du kan udsætte scanningen tre gange. Når du udsætter den planlagte scanning for tredje gang, udfører SupportAssist automatisk scanningen på næste planlagte tidspunkt.

 **BEMÆRK:** SupportAssist udfører kun en planlagt scanning, når systemet er tilsluttet en stikkontakt og ikke er i brug på starttidspunktet for den planlagte scanning.

Hvis der registreres en vigtig driveropdatering, virus eller malware under scanningen, vises en meddelelse. Typen af meddelelse afhænger af operativsystemet. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#).

Hvis der registreres et hardwareproblem under scanningen, oprettes der automatisk en supportanmodning.

Afhængigt af din it-administrators valg optimerer SupportAssist automatisk dit system efter scanningen.

Scanning af systemhardwaren

Kørsel af en hardwarescanning giver dig mulighed for at registrere hardwareproblemer på dit system. SupportAssist scanner din systemhardware ud fra en forudbestemt tidsplan. Du kan også manuelt udføre følgende for at identificere et hardwareproblem:

- Scanne en bestemt hardwarekomponent
- Køre en hurtig hardwarescanning
- Kør en stresstest

BEMÆRK: Hvis scanningen viser et problem, der kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk. Hvis SupportAssist ikke kan oprette supportanmodningen automatisk, vises valgmuligheden **Afhjælp nu** på flisen **Scan hardware**. Klik på **Afhjælp nu** for at forsøge at oprette supportanmodningen igen.

Emner:

- [Scanne en bestemt hardwarekomponent](#)
- [Køre en hurtig hardwarescanning](#)
- [Kør en stresstest](#)

Scanne en bestemt hardwarekomponent

Om denne opgave

Afhængigt af dine ønsker kan du scanne en bestemt hardwarekomponent.



BEMÆRK: Følgende trin anvendes til scanning af harddisken. Trinene til kørsel af en scanning kan variere afhængigt af den hardwarekomponent, du vælger.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Fejlfinding**.
2. Klik på **Jeg vil gerne kontrollere en bestemt hardwaredel**.
Listen med hardwarekomponenter, som er tilgængelige på dit system, vises.
BEMÆRK: Klik på **Opdater listen over systemhardware**.
3. Gå til afsnittet **Lagerenheder**, og klik på **Harddisk**.
4. Vælg en test, og klik på **Kør test**.

Resultater

Når scanningen er udført, vises en af følgende:

- Hvis der ikke registreres et problem, vises statussen **Bestået** sammen med et .
- Hvis der registreres et problem, som ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises statussen **Mislykket** sammen med ikonet .
- Hvis der registreres et problem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.

Køre en hurtig hardwarescanning

Om denne opgave

Kør en hurtig scanning af dit system for at registrere problemer med hardwarekomponenter, f.eks. harddisk, processor osv.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Scan hardware** skal du klikke på **Kør nu**.

Resultater

Når scanningen er udført, vises en af følgende:

- Hvis der ikke registreres noget problem, vises en relevant meddelelse på flisen.
- Hvis der registreres et problem, og det kræver automatisk oprettelse af en supportanmodning, sker dette, optimeringsfliserne deaktiveres, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**. Derudover deaktiveres optimeringsfliserne. Klik på **Spring over** for at aktivere optimeringsfilerne.

Kør en stresstest

Om denne opgave

En stresstest hjælper med at registrere problemer i hardwarekomponenter, såsom bundkortet, optiske drev og kameraet, der alle scannes under en hurtig scanning.

 **ADVARSEL:** Under en stresstest ser du muligvis blinken på skærmen og kan måske ikke bruge systemet.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Fejlfinding**.
2. Klik på **Jeg vil scanne hele min pc** og derefter på **Start**.
SupportAssist viser en meddelelse om, at du skal gemme dine filer og lukke alle programmer.
3. Klik på **OK** for at køre testen.

Resultater


Når scanningen er gennemført, kan følgende muligvis observeres:

- Hvis der ikke registreres noget problem, vises en relevant meddelelse på flisen.
- Hvis der registreres et problem, og det kræver automatisk oprettelse af en supportanmodning, sker dette, optimeringsfliserne deaktiveres, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**. Derudover deaktiveres optimeringsfliserne. Klik på **Spring over** for at aktivere optimeringsfilerne.

Optimering af systemet

SupportAssist hjælper dig med at optimere systemet ved at køre en lang række diagnosetest for at finde ændringer i systemets filer og indstillinger. SupportAssist-optimeringer hjælper dig med at øge systemets hastighed, storageplads og stabilitet på følgende måde:

- Rydning af midlertidige filer
- Tuning af systemets ydeevne
- Optimering af netværk
- Fjernelse af virus, malware og potentielt uønskede programmer (PUP'er)

 **BEMÆRK:** Du kan kun køre de optimeringer, som din it-administrator har aktiveret på dit system.

Emner:


- [Slet filer](#)
- [Finjuster systemets ydeevne](#)
- [Optimer netværk](#)
- [Fjern virusser og malware](#)
- [Kør alle systemscanninger og optimeringer](#)
- [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#)

Slet filer

Om denne opgave


Fjern overflødige filer, midlertidige mapper og unødigt rod fra systemet.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Ryd op i filer** skal du klikke på **Kør nu**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen. Den frigjorte harddiskplads vises også på siderne **Start** og **Historik**.

 **BEMÆRK:** Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Finjuster systemets ydeevne

Om denne opgave


Juster strømindstillingerne, registrering og hukommelsesallokering, så du kan maksimere systemets processorhastighed.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Finjuster ydeevne** skal du klikke på **Kør nu**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen.

 **BEMÆRK:** Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Optimer netværk

Om denne opgave


Optimer netværksindstillingerne på dit system for at opretholde en effektiv og pålidelig netværkstilslutning.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Optimer netværk** skal du klikke på **Kør nu**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen.

 **BEMÆRK:** Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Fjern virusser og malware

Om denne opgave

Sørg for at isolere og fjerne filer, der er inficeret af virusser og malware, for at holde dit system sikkert. Sørg desuden for at registrere og fjerne potentielt uønskede programmer (PUP'er), der er installeret på systemet. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#).

 **BEMÆRK:** Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.


 **BEMÆRK:** Funktionen til fjernelse af virusser og malware findes kun på systemer med et aktivt ProSupport Plus- eller ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .
2. På flisen **Fjern virus og malware** skal du klikke på **Kør nu**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når optimeringen er gennemført, vises en relevant meddelelse på flisen.


 **BEMÆRK:** Den meddelelse, der vises på flisen, ændres automatisk afhængigt af det tidspunkt, hvor optimeringen blev udført. Oplysninger om den type meddelelse, der vises på flisen, kan findes under [Meddelelser i SupportAssist-flisen](#).

Fjern potentielt uønskede programmer


Om denne opgave

Potentielt uønskede programmer (PUP'er) er programmer, der installeres automatisk på systemet under installation af et program. PUP'er omfatter spyware, adware osv., som kan hæmme systemet eller vise uønsket annoncemateriale.

SupportAssist registrerer PUP'er, som findes på systemet under en manuelt påbegyndt eller en automatisk scanning for virus og malware. Hvis der registreres PUP'er, vises fliseikonet **Fjern virus og malware** med rødt, og det antal PUP'er, der blev registreret, vises på flisen. Du kan gennemse listen over PUP'er og fjerne elementer efter behov.

 **BEMÆRK:** Hvis der registreres PUP'er under en automatisk scanning, vises en relevant meddelelse. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#).

Trin

1. Åbn SupportAssist.
2. På flisen **Fjern virus og malware** skal du klikke på **Vis**.
Oplysningerne om PUP'erne vises.
 **BEMÆRK:** Som standard er alle PUP'erne valgt. Du kan gennemse listen over PUP'er og fjerne markeringen ud for dem, du ikke vil fjerne fra systemet.
3. Om nødvendigt skal du klikke på linket **Klik her for flere oplysninger** for at få vist flere oplysninger om en PUP.
4. Klik på **Fjern** og derefter på **Bekræft**.
De valgte PUP'er fjernes fra systemet.
5. Klik på **OK**.

Resultater

Antallet af PUP'er, der blev fjernet fra systemet, vises på siderne **Start** og **Historik**.


Kør alle systemscanninger og optimeringer

Om denne opgave

Kør flere scanninger en ad gangen for at søge efter tilgængelige driveropdateringer, registrere hardwareproblemer og identificere nødvendige optimeringer på dit system. Når en scanning er gennemført, påbegyndes den næste scanning. Få vist oplysninger om alle scanningerne og optimeringerne på siden **Historik**.

Trin

Udfør et af følgende:

- Åbn SupportAssist, og klik på **Start nu**.
- Åbn SupportAssist, klik på , og klik derefter på **Kør alle**.

 **FORSIGTIG:** Hvis du annullerer optimeringen, mens den er i gang, bliver de anvendte ændringer ikke tilbageført.

Når scanningen er udført, vises en af følgende:

- Hvis der ikke registreres noget problem, og der ikke er nogen opdateringer, vises en relevant meddelelse på hver flise. Den frigjorte harddiskplads og det fjernede antal virusser eller malware vises på siderne **Start** og **Historik**.
- Hvis der registreres driveropdateringer under scanningen, angives opdateringstypen og antallet af opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**. Yderligere oplysninger om installation af driveropdateringer findes under [Installer driveropdateringer](#).
- Hvis der registreres et hardwareproblem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk, og siden med oplysninger om problemer vises. Derudover sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**, og optimeringsfliserne deaktiveres. Klik på **Spring over** for at aktivere optimeringsfilerne.
- Hvis potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres, vises en meddelelse på flisen **Fjern virus og malware**. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#).

Meddelelser i SupportAssist-flisen

Meddelelsen på SupportAssist-flisen afhænger af, hvornår den sidste scanning eller optimering blev udført. Følgende tabel beskriver de meddelelser, der vises på flisen, afhængigt af tidspunktet for sidste scanning.

Tabel 5. Meddelelser på SupportAssist-flisen

Tid siden sidste kørsel	Underretning
Mindre end tre timer	Resultatet af den udførte scanning eller optimering og For et øjeblik siden vises, f.eks. Pc indstillet: For et øjeblik siden
Mere end tre timer, men mindre end 24 timer	Resultat af den udførte scanning eller optimering og I dag vises, f.eks. Pc indstillet: I dag

Tabel 5. Meddelelser på SupportAssist-flisen (fortsat)


Tid siden sidste kørsel	Underretning
Mere end 24 timer, men mindre end 48 timer	Resultat af den udførte scanning eller optimering og I går vises, f.eks. Pc indstillet: I går
Mere end 48 timer	Resultat og dato for, hvornår scanningen og optimeringen blev udført, f.eks. 120 MB gemt: 16. marts 2018
Mindre end syv dage	Vist med grøn.
Mere end syv dage, men mindre end 30 dage	Vist med orange.
Mere end 30 dage	Vist med rød.

Sådan hentes drivere og downloads

En driver er en software, der sætter operativsystemet i stand til at kommunikere med hardwarekomponenter i dit system. Hardwarekomponenter såsom videokort, lydort og modemmer har brug for drivere for at kunne fungere effektivt. Nogle gange indeholder operativsystemet drivere til systemet, men generelt skal driverne downloades og installeres separat.

Firmware er software, som er integreret i systemets hardware. Den er programmeret til at give anvisninger om kommunikation med andre hardwarekomponenter og udføre funktioner som f.eks. grundlæggende input-/output-opgaver.

Systemdrivere og firmware skal opdateres af forskellige grunde, hvoraf nogle omfatter forbedring af systemets ydeevne, forebyggelse af sikkerhedsrisici og udvidelse af kompatibiliteten. Drivere og firmware kan opdateres via SupportAssist.

 **BEMÆRK:** I dette dokument refererer termen "driver" til både drivere og firmware.

Som en del af rutineovervågningen af systemet scanner SupportAssist dit system en gang om ugen for at registrere driveropdateringer, som er tilgængelige for dit system. Hvis der er en vigtig opdatering tilgængelig, vises en meddelelse. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#).

Emner:

- [Alvorligheds kategorisering for drivere](#)
- [Installer driveropdateringer](#)
- [Fjern driveropdateringer](#)
- [Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads](#)

Alvorligheds kategorisering for drivere

SupportAssist kategoriserer drivere og firmware ud fra deres betydning på systemet. Afhængigt af alvorligheden kategoriseres driverne på følgende måde:

- **Sikkerhed** – opdateringer, der kan forhindre potentielle sikkerhedstrusler mod dit system.
- **Vigtigt** – opdateringer, der er nødvendige for at sikre, at pc'erne er i perfekt stand.
- **Anbefalet** – opdateringer, som kan forbedre systemets ydeevne betydeligt.
- **Valgfrit** – Opdateringer, som du kan vælge at installere, hvis du vil.


Installer driveropdateringer

Forudsætninger

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave







SupportAssist scanner systemet og foreslår proaktivt de driveropdateringer, der er nødvendige for systemet. Inden installation af en opdatering opretter SupportAssist automatisk et gendannelsespunkt. Du kan bruge gendannelsespunktet til at fjerne opdateringen og gendanne systemet til dets tidligere tilstand. I en given tidsperiode kan SupportAssist kun bevare tre gendannelsespunkter. Hvis det er nødvendigt at oprette et nyt gendannelsespunkt, fjernes det ældste.

 **BEMÆRK:** Hvis du installerer en nyere version af BIOS tilgængelig for dit system, kan du ikke fjerne opdateringen.

 **BEMÆRK:** Som standard er indstillingen for oprettelse af et gendannelsespunkt deaktiveret i Windows-operativsystemet. For at SupportAssist kan oprette et gendannelsespunkt, skal du aktivere indstillingerne for oprettelse af gendannelsespunktet i Windows.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på .

- På flisen **Hent drivere og downloads** skal du klikke på **Kør nu**.
 - Hvis der er opdateringer til dit system, angives opdateringstypen og antallet af tilgængelige opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**.
 -  **BEMÆRK:** Meddelelsen på flisen afhænger af opdateringens alvorlighed. Du kan finde flere oplysninger om den type meddelelser, der vises på flisen, her: [Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads](#).
 - Hvis SupportAssist ikke kan finde tilgængelige opdateringer til dit system, vises en relevant meddelelse.
- Klik på **Opdater nu**.
Driversiden vises.
 -  **BEMÆRK:** Som standard er alle opdateringerne valgt. Du kan gennemse listen og fjerne de opdateringer, som du ikke vil installere.
- Klik på **Installer**.
 - Opdateringer, der installeres automatisk, har et  og statussen **Færdig** i kolonnen **Status**.
 - Hvis opdateringen skal installeres manuelt, vises linket **Installer** i kolonnen **Status**, når downloadet er gennemført. Opdateringen kan installeres ved at klikke på linket **Installer**.
 -  **BEMÆRK:** Du skal muligvis genstarte systemet for at gennemføre installationen af bestemte drivere.
 -  **BEMÆRK:** Hvis en opdatering er ved at blive hentet, kan du klikke på  for at annullere downloadet. Du kan ikke annullere en opdatering, mens installationen er i gang.
- Hvis en opdatering kræver en genstart, skal du udføre følgende trin:
 - Klik på **Genstart nu** for at genstarte systemet med det samme.
SupportAssist beder dig om at gemme dine filer og lukke alle programmer, før du genstarter systemet.
 - Klik på **Genstart** for at fuldføre installationen.
- Klik på **Udfør**.

Resultater

Startsiden vises. Det antal drivere, der installeres, vises på startsiden.

Fjern driveropdateringer

Forudsætninger

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

Hvis der opstår problemer med dit system efter opdatering af en driver, kan du afinstallere opdateringen og gendanne systemets tidligere tilstand.

Trin

- Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Historik**.
- På siden **Historik** skal du klikke på det ønskede **Gendan system**-link.
Der vises en meddelelse om, at systemet bliver gendannet til den tilstand, hvor gendannelsespunktet blev oprettet.
- Klik på **Gendan**.






Resultater

Systemet genstartes, og opdateringen afinstalleres.

Meddelelser på flisen Hent drivere og downloads

Følgende tabel beskriver de forskellige statusmeddelelser, som vises på flisen **Hent drivere og downloads**:

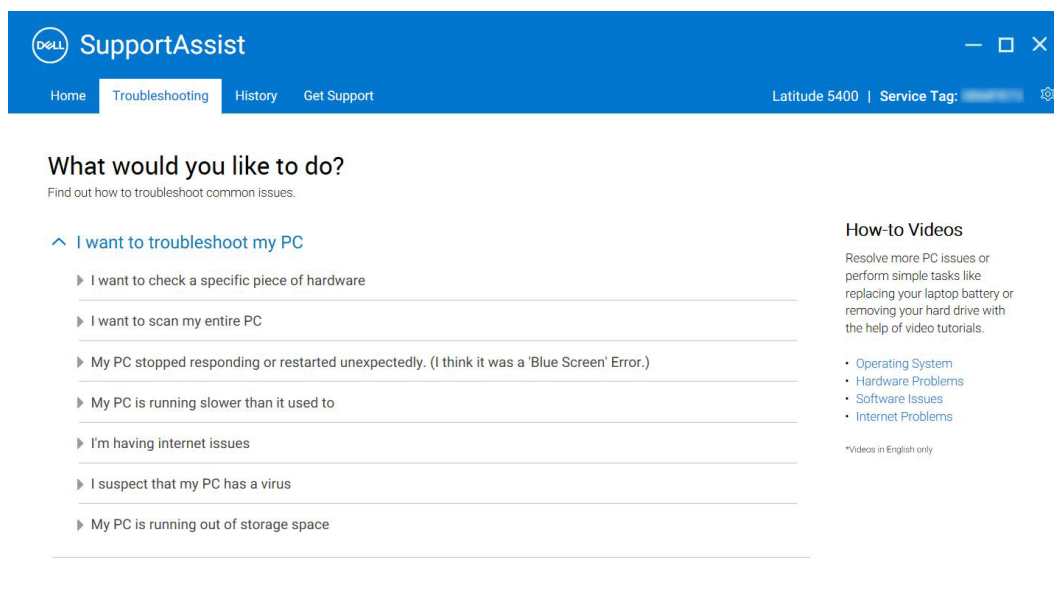
Table 6. Messages on the Get drivers and downloads tile

Opdateringsikon	Fliseikon	Opdateringstype	Beskrivelse
Intet ikon vises. Meddelelsen Ingen tilgængelig vises.		Valgfri eller ingen opdatering tilgængelig	Ingen tilgængelige eller valgfri opdateringer.
		Anbefales	Der er kun anbefalede opdateringer tilgængelige.
		Haster	Kun hastende eller flere forskellige typer opdateringer er tilgængelige.

Fejlfinding af almindelige problemer

Siden **Fejlfinding** indeholder trinvisse anvisninger, der kan hjælpe dig med selv at løse almindelige problemer uden hjælp fra Dells tekniske support. På siden **Fejlfinding** kan du også få adgang til videovejledninger om almindelige problemer med hardware, software og operativsystem.

BEMÆRK: Afhængigt af din it-administrators indstillinger, kan du anvende de links, der er aktiveret på siden **Fejlfinding**.



Figur 4. Siden Fejlfinding

Hvis der registreres et hardwareproblem under en scanning, eller der oprettes en supportanmodning for et hardwareproblem, deaktiveres følgende links på siden **Fejlfinding**.

- **Jeg vil tjekke et bestemt stykke hardware**
- **Jeg vil scanne hele min pc**
- **Min pc holdt op med at reagere eller genstartede uventet. (Jeg tror, det var en 'blå skærm'-fejl.)**

Hvis du logger på dit system uden administratorrettigheder, kan du kun bruge følgende links og linkene i afsnittet **Sådan gør du-videor**:

- **Jeg vil tjekke et bestemt stykke hardware**
- **Jeg vil scanne hele min pc**

Emner:

- [Fejlfinding af blå skærm-fejl](#)

Fejlfinding af blå skærm-fejl

Nogle gange genstarter dit system automatisk eller holder op med at svare og viser en blå skærm. Dette kaldes for blå skærm-fejl. En blå skærm-fejl vises, når kritiske data på systemet er beskadiget, der registreres en hardwarefejl, eller der registreres et problem på systemet, og systemet skal genstartes med det samme.


Forudsætninger

Du skal have administratorrettigheder på systemet.

Om denne opgave

En blå skærm-fejl løses ved at køre SupportAssist-scanninger og -optimering.

Trin

1. Åbn SupportAssist.
2. Klik på fanen **Fejlfinding**, og klik på **Min pc holdt op med at reagere og genstartede uventet**. (Jeg tror, det var en "blå skærm"-fejl.)
3. Klik på **Afhjælp nu**. Startside vises, og der påbegyndes en systemscanning. Når scanningen er udført, vises en af følgende:
 - Hvis der ikke registreres noget problem, og der ikke er nogen opdateringer, vises en relevant meddelelse på hver flise. Den harddiskplads, som frigøres, og det antal virusser eller malware, som fjernes, vises på startside.
 - Hvis der registreres driveropdateringer under scanningen, vises opdateringstypen og antallet af tilgængelige opdateringer på flisen **Hent drivere og downloads**. Yderligere oplysninger om installation af driveropdateringer findes under [Installer driveropdateringer](#).
 - Hvis der registreres et hardwareproblem, og det kræver oprettelse af en supportanmodning, sker dette automatisk, og siden med oplysninger om problemer vises.
 - Hvis der registreres et problem, og det ikke kræver oprettelse af en supportanmodning, vises problemtitlen over fliserne, og der vises en meddelelse på flisen **Scan hardware**, når alle scanningerne er fuldførte.
 **BEMÆRK:** Typen af meddelelse afhænger af hardwareproblemets alvorlighed. Yderligere oplysninger om den type meddelelser, som vises af SupportAssist kan findes under [Meddelelser](#). Klik på **Spring over** for at skjule beskeden.
 - Hvis potentielt uønskede programmer (PUP'er) registreres, vises en meddelelse på flisen **Fjern virus og malware**. Oplysninger om at fjerne PUP'er findes under [Fjern potentielt uønskede programmer](#).

Oversigt over historik

Siden **Historik** indeholder oplysninger om SupportAssist-aktiviteter, som blev udført på systemet i kronologisk rækkefølge. De aktiviteter, der er angivet, inkluderer softwareoptimeringer, fejlfindingsopgaver, driveropdateringer, hardwarescanninger osv.

På listen **Vælg historikvisning** kan du vælge, hvilken aktivitetstype du vil have vist mere om.

Som standard vises de aktiviteter, der er udført i løbet af den aktuelle uge. Klik på **Dag** eller **Måned** for at få vist de aktiviteter, der blev udført på en bestemt dag eller i løbet af måneden. Over tidslinjen vises en oversigt over installerede driveropdateringer, frigjort harddiskplads og registrerede virusser og malware.

BEMÆRK: Siden **Historik** viser oplysninger om de aktiviteter og hændelser, der blev udført i løbet af de sidste 90 dage.

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

- ▶ 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
- ▶ Hardware Scan Result (Manual) - Default scan - Passed - February 19, 2021 11:39:22 AM

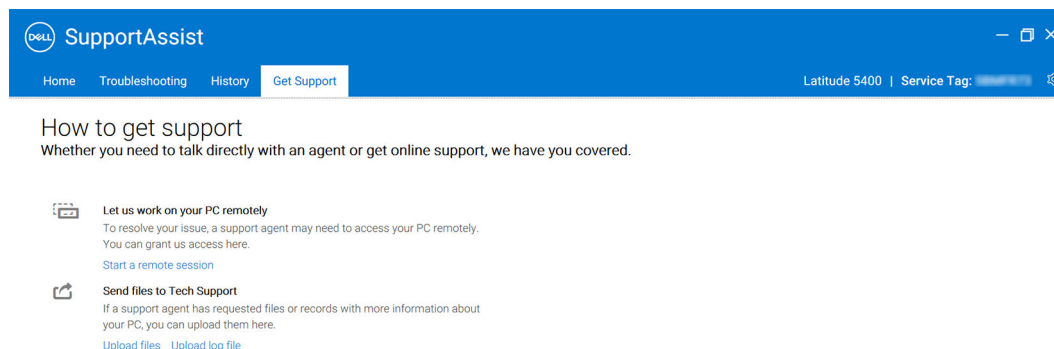
Figur 5. Siden Historik

Hvis der opstår problemer med dit system efter opdatering af en driver, kan du klikke på **Gendan system** for at afinstallere opdateringen og vende tilbage til systemets tidligere tilstand. Yderligere oplysninger om afinstallation af driveropdateringer findes under [Fjern driveropdateringer](#).

Sådan får du support

Siden **Få support** giver dig mulighed for at få adgang til de tilgængelige hjælpe- og supportmuligheder for dit system. De tilgængelige hjælpe- og supportmuligheder varierer afhængigt af serviceabonnementet for dit system og dit område. Hvis der ikke er internetforbindelse, vises numrene på kontaktpersonerne hos Dells tekniske support i dit område.

BEMÆRK: Siden **Få support** vises kun, hvis du har administratorrettigheder på systemet.



Figur 6. Siden Få support

Nedenstående skema beskriver de hjælpe- og supportfunktioner, der findes på siden **Få support**:

Tablet 7. Siden Få support

Funktion	Beskrivelse
Start fjernsession	Giv en medarbejder fra Dells tekniske support mulighed for at fejlfinde og afhjælpe et problem via fjernadgang til systemet. Se Start fjernsession .
Upload filer	Send filer til Dells tekniske support med en beskrivelse af et problem på systemet eller sende filer, som en teknisk supportmedarbejder har bedt om. Se Afsend logfiler til Dells tekniske support . BEMÆRK: Den maksimale størrelse fil, du kan sende, er 4 MB.
Overfør logfil	Hvis du bliver bedt om det af en medarbejder fra Dells tekniske support, skal du sende vedkommende dit systems aktivitetslogfil. Se Afsend logfiler til Dells tekniske support .

Emner:

- [Start fjernsession](#)
- [Send filer til Dells tekniske support](#)
- [Afsend logfiler til Dells tekniske support](#)


Start fjernsession

Forudsætninger

- Du skal have administratorrettigheder på systemet.
- Kontrollér, at en fjernsession er blevet påbegyndt af en medarbejder fra Dells tekniske support.

Om denne opgave

Under visse omstændigheder skal supportmedarbejderen bruge fjernadgang til systemet for at fejlfinde og afhjælpe problemet. I disse tilfælde skal du lade medarbejderen fra teknisk support få fjernadgang til systemet.

 **BEMÆRK:** Start først en fjernsession, når medarbejderen hos teknisk support har aktiveret sessionen. Hvis du forsøger at starte en fjernsession, inden medarbejderen hos teknisk support har aktiveret den, vises en fejlmeddelelse.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
2. I afsnittet **Lad os arbejde eksternt på din pc** skal du klikke på **Start en fjernsession**.
3. Vælg **Jeg accepterer vilkår og betingelser**, og klik på **Udfør**.

Resultater


En fjernsession er påbegyndt.


Send filer til Dells tekniske support

Om denne opgave

Send filer, der beskriver problemet på dit system, eller en specifik fil, som supportmedarbejderen beder om. Følgende filtyper kan sendes:

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

 **BEMÆRK:** Den maksimale størrelse fil, du kan sende, er 4 MB.

 **BEMÆRK:** Du kan kun sende tre filer om dagen. Hvis du skal sende flere filer, bedes du komprimere dem i en zip-fil.

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
2. Klik på **Overfør filer** i højre sidepanel.
3. Klik på **Gennemse**, vælg den ønskede fil, og klik derefter på **Upload**.

Resultater

Når filen er blevet sendt, vises et  og meddelelsen **Filen blev overført**.

Afsend logfiler til Dells tekniske support

Trin

1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen **Få support**.
2. Klik på **Overfør logfil** i højre sidepanel.

Resultater

Når filen er blevet sendt, vises et  og meddelelsen **Filen blev overført**.

Ofte stillede spørgsmål

1. Hvilke sprog understøtter SupportAssist-brugergrænsefladen?

SupportAssist-brugergrænsefladen understøtter 25 sprog. De understøttede sprog er arabisk, dansk, engelsk, finsk, fransk, græsk, hebraisk, hollandsk, italiensk, japansk, kinesisk (forenklet), kinesisk (traditionelt), koreansk, norsk, polsk, portugisisk (brasiliansk), portugisisk (iberisk), russisk, spansk, svensk, tjekkisk, tyrkisk, tysk og ungarsk. Oplysninger om ændring af sprogindstillingen findes under [Skift sprogindstilling](#).

2. Hvor kan jeg få vist, hvilke optimeringer er udført på systemet under en planlagt eller manuelt påbegyndt optimering?

SupportAssist gemmer oplysninger om alle hændelser og aktiviteter, som er udført i løbet af de seneste 90 dage. Du kan se oplysninger for en måned, uge eller en bestemt dag på siden **Historik**.

3. Når jeg foretager en hardwarescanning, vises scanningsresultatet som Fejlkonfigureret på siden Historik. Med der vises ikke nogen meddelelse på flisen Scan hardware. Hvorfor?

Hvis SupportAssist ikke kunne scanne en komponent under hardwarescanningen, vises statussen **Fejlkonfigureret**. Derfor vises der ikke nogen meddelelse på flisen **Scan hardware**. SupportAssist scanner komponenten igen under den næste manuelt startede eller automatiske scanning.

4. Jeg kan se brugergrænsefladen i SupportAssist. Men fliserne Ryd op i filer og Optimer netværk er deaktiveret. Hvorfor?

Din it-administrator står for SupportAssist-installationen på dit system. Deaktiverede fliser kan skyldes, at din it-administrator har deaktiveret bestemte SupportAssist-funktioner.

5. Når jeg prøver at åbne SupportAssist i programmenuen, vises en meddelelse om at kontakte min it-administrator. Hvorfor?

Din it-administrator står for SupportAssist-installationen på dit system. SupportAssist-brugergrænsefladen er kun synlig, hvis den er aktiveret af din it-administrator.

Ressourcer

I dette afsnit finder du oplysninger om hjælpedokumenter og andre nyttige links med oplysninger om SupportAssist til erhvervs-pc'er.

Tabel 8. Ressourcer

Her finder du flere oplysninger om	Se	Tilgængelig under
Sådan kommer du i gang med TechDirect, konfiguration og download SupportAssist, og implementering af SupportAssist på pc'er	<i>Implementeringsvejledning til SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS – Tidlig adgang til brugeroplevelse af næste generation</i>	Manualer og dokumentation til SupportAssist til erhvervs-pc'er
Sådan bruges TechDirect til at administrere din pc's kørsel af SupportAssist til erhvervs-pc'er	<i>Administratorvejledning til SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS – Tidlig adgang til brugeroplevelse af næste generation</i>	
Ofte stillede spørgsmål og svar vedrørende SupportAssist til erhvervs-pc'er	<i>Ofte stillede spørgsmål til SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS</i>	
Konfiguration af SupportAssist til erhvervs-pc'er	<i>Vejledning i hurtig konfiguration af SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS</i>	
Data indsamlet fra forskellige komponenter i dit system	<i>Indrapporteringspunkter for SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS</i>	
Oversigt over nye ændringer, forbedringer, almindelige problemer og begrænsninger i versionen	<i>Produktbemærkninger til SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS</i>	
Sådan bruges SupportAssist, der er konfigureret og implementeret på dit system af din administrator	<i>Brugervejledning til SupportAssist til erhvervs-pc'er med Windows OS</i>	
Sådan tilmelder du din organisation, administration af SupportAssist-advarsler og anmodninger om afsendelse af dele i TechDirect	TechDirect-hjemmesiden	https://tdm.dell.com
SupportAssist – fordele og funktioner	SupportAssist-hjemmesiden	SupportAssist til erhvervs-pc'er
SupportAssist til pc'er, peer-to-peer-spørgsmål og -diskussioner	SupportAssist-forumsiden	Dell SupportAssist-forum