

SupportAssist für Business PCs mit Windows- Betriebssystem

Benutzerhandbuch

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

Kapitel 1: Einführung.....	5
Version.....	5
Wichtige Funktionen.....	5
SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne.....	5
Neue Funktionen und Verbesserungen in dieser Version.....	7
Kapitel 2: Erste Schritte mit SupportAssist für Business-PCs.....	8
SupportAssist-Benutzeroberfläche.....	8
Ändern der Spracheinstellung.....	10
Benachrichtigungen.....	10
Benachrichtigungen im SupportAssist-Fenster.....	10
Benachrichtigungen in Taskleiste oder Windows Action Center.....	11
Geplante Scans.....	11
Kapitel 3: Scannen Ihrer Systemhardware.....	12
Scannen einer speziellen Hardwarekomponente.....	12
Ausführen eines schnellen Hardwarescans.....	13
Ausführen eines Belastungstests.....	13
Kapitel 4: Optimieren Ihres Systems.....	14
Dateien bereinigen.....	14
Anpassen der Systemleistung.....	14
Netzwerk optimieren.....	15
Viren und Malware entfernen.....	15
Entfernen potenziell unerwünschter Programme.....	16
Ausführen aller Systemscans und -optimierungen.....	16
Benachrichtigungen auf der SupportAssist-Kachel.....	17
Kapitel 5: Treiber und Downloads.....	18
Kategorisierung von Treibern nach Schweregrad.....	18
Installieren von Treiberaktualisierungen.....	18
Deinstallieren der Treiberaktualisierungen.....	19
Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“	20
Kapitel 6: Fehlerbehebung bei häufig vorkommenden Problemen.....	21
Fehlerbehebung „Blue Screen“	21
Kapitel 7: Verlaufsübersicht.....	23
Kapitel 8: Support.....	24
Remote-Sitzung starten.....	25
Senden von Dateien an den technischen Support von Dell.....	25
Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell.....	26

Kapitel 9: Häufig gestellte Fragen.....	27
Kapitel 10: Ressourcen.....	28

Einführung

Dell SupportAssist für Business-PCs automatisiert den Support von Dell, indem Hardware- und Software-Probleme auf Ihrem System proaktiv und prognostisch identifiziert werden. SupportAssist optimiert die Systemleistung und behebt Probleme mit der Systemstabilität, bietet Schutz vor Sicherheitsrisiken, überwacht und erkennt Hardwarefehler und automatisiert die Interaktion mit dem technischen Support von Dell. SupportAssist ermöglicht Ihnen auch, manuell Systemtreiber zu aktualisieren, Systemhardware zu scannen und das System zu optimieren.

SupportAssist für Business-PCs entspricht den Richtlinien für die Barrierefreiheit von Webinhalten (WCAG) 2.1.

SupportAssist wird vom IT-Administrator konfiguriert und auf Ihrem System bereitgestellt. Sie können nur die Funktionen ausführen, die vom IT-Administrator für Ihr System aktiviert wurden. Dieses Dokument enthält Informationen zur Verwendung von SupportAssist, das vom IT-Administrator auf Ihrem System installiert wird.

Themen:

- [Version](#)
- [Wichtige Funktionen](#)
- [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#)
- [Neue Funktionen und Verbesserungen in dieser Version](#)

Version

2.4

Wichtige Funktionen

- Vorausschauende und proaktive Problemerkennung mit Benachrichtigung.
- Manuelle oder automatische Suche nach verfügbaren Treiberaktualisierungen für Ihr System.
- Manueller oder automatischer Scan der Systemhardware zur Identifizierung von Problemen, falls vorhanden.
- Bereinigen von temporären Dateien, Optimieren der Netzwerkverbindung, Anpassen der Systemleistung und Entfernen von Viren und Malware.

i ANMERKUNG: Die Viren- und Malware-Entfernungsfunktion ist in bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.

- Beheben von Systemproblemen durch Verwenden der schrittweisen Anleitungen oder Videoanleitungen.
- Anzeige der Details aller SupportAssist-Ereignisse und Aktivitäten, die an einem bestimmten Tag, in einer bestimmten Woche oder in einem bestimmten Monat ausgeführt wurden.
- Wenden Sie sich an den technischen Support von Dell, um Unterstützung per Fernzugriff zu erhalten und Dateien wie Systemaktivitätsprotokolle an diesen zu senden.

i ANMERKUNG: Sie können nur die Funktionen ausführen, die vom IT-Administrator für Ihr System aktiviert wurden.

i ANMERKUNG: Die für ein System verfügbaren SupportAssist-Funktionen sind vom Dell Serviceplan für das System abhängig.

SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

Die für ein System verfügbaren SupportAssist-Funktionen sind von den Dell Serviceplänen abhängig. Die Hauptfunktionen von SupportAssist stehen nur für Systeme mit einem aktiven ProSupport-, ProSupport Plus- oder ProSupport Flex for Client-Serviceplan zur Verfügung.

In der folgenden Tabelle sind die SupportAssist-Funktionen zusammengefasst, die für Systeme mit verschiedenen Serviceplänen verfügbar sind.

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen für Dell Servicepläne

Funktion	Beschreibung	Basic	ProSupport	ProSupport Plus und ProSupport Flex for Client
Treiber aktualisieren	Suchen und Installieren von Treiberaktualisierungen, die für Systeme verfügbar sind. Es kann zudem Benutzern mit Administratorrechten ermöglicht werden, Treiber auf dem System zu aktualisieren.	✓	✓	✓
Hardware scannen	Scannen der Systeme auf Hardwareprobleme. Es kann zudem Benutzern ermöglicht werden, das System auf Hardwareprobleme zu scannen.	✓	✓	✓
Dateien bereinigen	Löschen Sie temporäre, redundante und andere unerwünschte Dateien vom System. Sie können auch Benutzern ermöglichen Dateien auf ihrem System zu bereinigen.	✓	✓	✓
Anpassen der Systemleistung	Anpassen der Energieeinstellungen, Registrierungsdateien und Speicherzuordnungen auf Systemen zur Feinabstimmung der Systemleistung. Sie können auch Benutzern ermöglichen, ihre Systemleistung zu optimieren.	✓	✓	✓
Optimieren der Netzwerkkonnektivität	Optimieren Sie die Netzwerkkonnektivität durch Anpassen der Einstellungen, um ein effizientes und zuverlässiges Netzwerk zu erhalten. Sie können auch Benutzern ermöglichen, ihre Netzwerkkonnektivität zu optimieren.	✓	✓	✓
Viren und Malware entfernen	Isolieren, Entfernen und Wiederherstellen von durch Viren und Malware beschädigten Dateien auf Systemen, um Systeme zu schützen. Sie können auch Benutzern ermöglichen, Viren und Malware von ihrem System zu entfernen. ⓘ ANMERKUNG: Die Viren- und Malware-Entfernungsfunktion ist in bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.	✗	✗	✓
Automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Erstellung von Support-Anfragen	Eine Benachrichtigung wird an die primären und sekundären Kontakte gesendet, nachdem Dell eine Support-Anfrage für den Ersatzteilversand oder eine technische Support-Anfrage erstellt hat. Bei technischen Supportanfragen nimmt ein Mitarbeiter des technischen Supports proaktiv Kontakt zu Ihnen auf, um Ihnen bei der Lösung des Problems zu helfen.	✗	✓	✓

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen für Dell Servicepläne (fortgesetzt)

Funktion	Beschreibung	Basic	ProSupport	ProSupport Plus und ProSupport Flex for Client
Automatisierte Softwareoptimierungen	Das System wird nach automatisierten Scans automatisch von SupportAssist optimiert.	✗	✗	✓
Prädiktive Problemerkennung und Erstellung einer Support-Anfrage zur Fehlervermeidung	An Ihren primären und sekundären Kontakt werden Benachrichtigung über das mögliche Versagen des Teils gesendet. Dell eröffnet eine Support-Anfrage und nimmt wegen des Ersatzteilversands Kontakt zu Ihnen auf.	✗	✗	✓

ANMERKUNG: Systembenutzer können nur dann Treiber manuell aktualisieren oder Systemoptimierungen ausführen, wenn die SupportAssist-Benutzeroberfläche aktiviert ist. Sie können die SupportAssist-Benutzeroberfläche während der Konfiguration von SupportAssist aktivieren oder deaktivieren.

ANMERKUNG: Die vorausschauende Problemerkennung gilt nur für Batterien, Festplatten, Solid-State-Laufwerke (SSDs) und Lüfter.

Neue Funktionen und Verbesserungen in dieser Version

- Zeigen Sie Aktualisierungen für Dell Anwendungen, die auf Ihrem PC installiert sind, sowie BIOS-, Firmware- und Treiberaktualisierungen an.
- Verbesserte Kriterien, die als Grundlage für die angezeigten empfohlenen und optionalen Treiberaktualisierungen für Ihren PC dienen.

Erste Schritte mit SupportAssist für Business-PCs

Sie können nur auf die SupportAssist-Benutzeroberfläche zugreifen, wenn sie vom IT-Administrator für Ihr System aktiviert wurde. Außerdem können Sie nur die Funktionen ausführen, die vom IT-Administrator aktiviert wurden.

Themen:

- SupportAssist-Benutzeroberfläche
- Ändern der Spracheinstellung
- Benachrichtigungen
- Geplante Scans

SupportAssist-Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von SupportAssist enthält die folgenden Seiten:

- **Startseite**
- **Troubleshooting**
- **Verlauf**
- **Support erhalten**

Wenn Sie SupportAssist zum ersten Mal öffnen oder noch keinen Scan bzw. keine Optimierung durchgeführt haben, wird die Standardansicht der **Startseite** angezeigt. Für die Ausführung aller Scans und Optimierungen klicken Sie auf **Jetzt starten**.

In der folgenden Abbildung wird die Standardansicht der **Startseite** angezeigt:

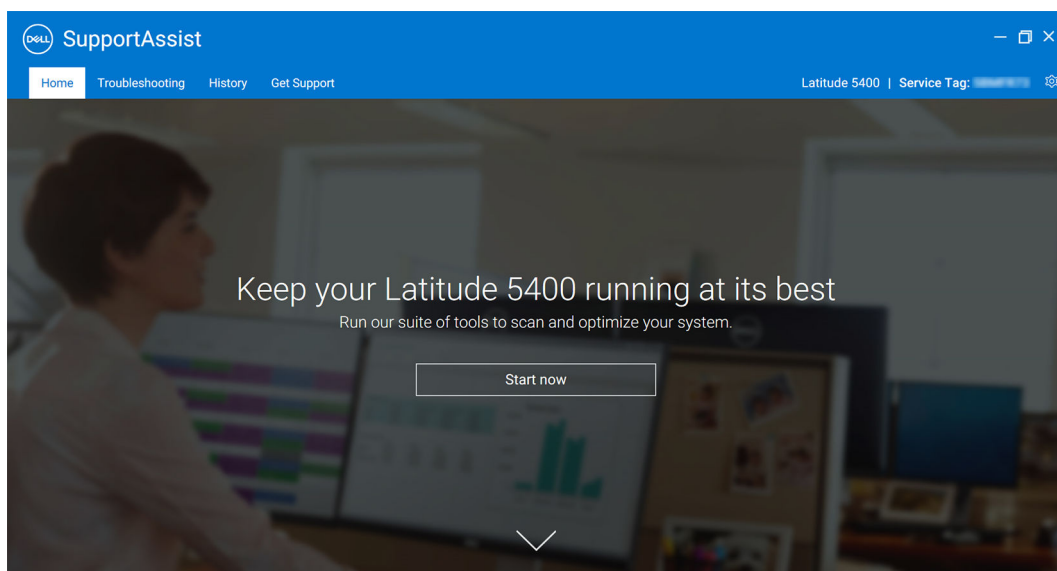


Abbildung 1. Startseite

Nachdem die Scans und Optimierungen abgeschlossen sind, werden die folgenden Details auf der **Startseite** und auf der Seite **Verlauf** angezeigt:

- Gesparter Speicherplatz auf der Festplatte
- Anzahl der installierten Treiberaktualisierungen

ANMERKUNG: Die Startseite zeigt die Details der Scans und Optimierungen, die in den letzten 90 Tagen ausgeführt wurden.

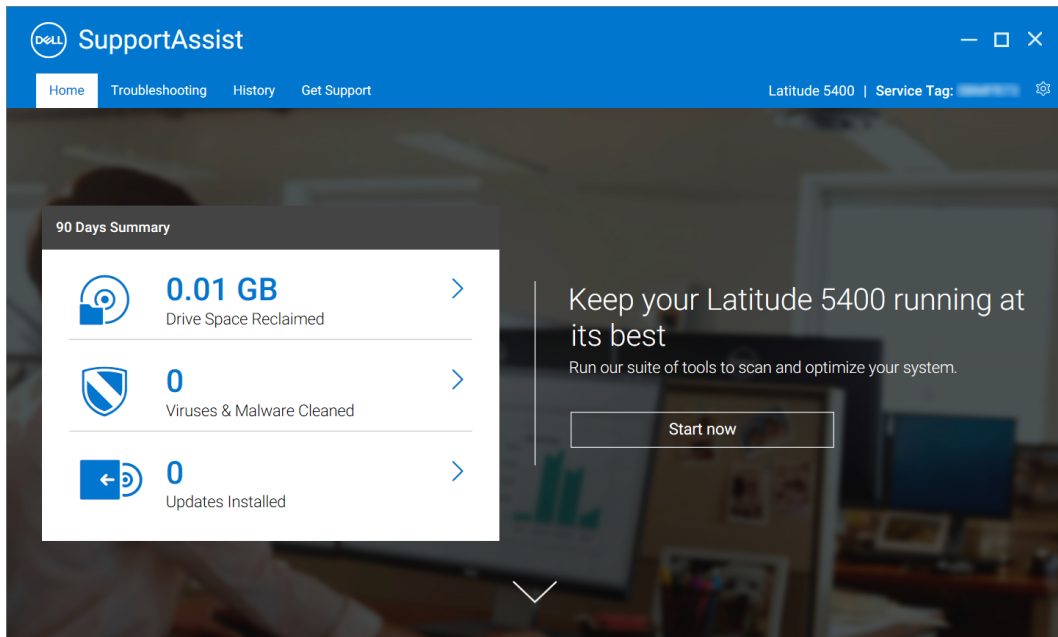



Abbildung 2. Startseite – Zusammenfassungsansicht

Um zur Kachelansicht zu gelangen, klicken Sie auf den . Wenn eine ausstehende Benachrichtigung vorliegt oder SupportAssist die Ausführung einer Aktion erfordert, wird beim Öffnen von SupportAssist die Kachelansicht angezeigt.

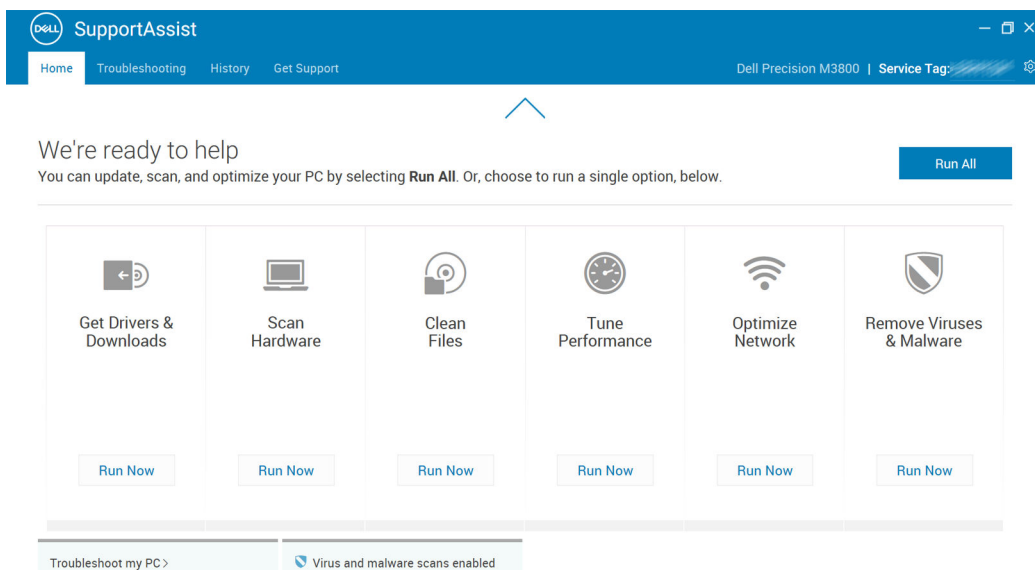




Abbildung 3. Startseite – Kachelansicht

Je nach der Art Ihres Serviceplans werden die folgenden Kacheln auf der Startseite angezeigt:

- **Treiber und Downloads erhalten**
- **Hardware scannen**
- **Bereinigen von Dateien**
- **Performance Tuning**
- **Netzwerk optimieren**
- **Viren und Malware entfernen**

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über Administratorrechte auf dem PC verfügen, ist nur die Kachel **Hardware scannen** aktiviert.

 **ANMERKUNG:** Abbildungen 1, 2 und 3 dienen nur Illustrationszwecken. Einzelne Merkmale wie Kopfzeilenfarbe, Schaltflächen usw. weichen auf Alienware-Systemen ab.

Wenn Sie mit der Maus über das PC-Modell oder das Service-Tag fahren, das in der SupportAssist-Benutzeroberfläche angezeigt wird, werden das PC-Bild und seine Details angezeigt. Die folgende Tabelle beschreibt die angezeigten PC-Details:

Tabelle 2. PC-Details

Feld	Beschreibung
Details zur Gewährleistung	Der Serviceplan für den PC, das Startdatum und das Ablaufdatum.
Service-Tag	Der eindeutige Bezeichner des PCs. Das Service-Tag ist ein alphanumerischer Bezeichner.
Express-Servicecode	Die numerische Kennung, die während eines automatisierten Telefonats zur Hilfestellung verwendet werden kann, z. B. 987-674-723-2.
Speicher	Der im PC installierte Arbeitsspeichers, z. B. 16 GB.
Prozessor	Die Art des im PC installierten Prozessors, z. B. Intel Core i5 6200U.
Betriebssystem	Das auf dem PC installierte Betriebssystem, z. B. Microsoft Windows 10 Pro.


Ändern der Spracheinstellung

Info über diese Aufgabe

SupportAssist ist in 25 Sprachen verfügbar. Standardmäßig ist SupportAssist auf die Sprache des Betriebssystems eingestellt. Sie können die Sprache entsprechend Ihrer Präferenz ändern.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist.
2. Klicken Sie oben rechts in der SupportAssist-Benutzeroberfläche auf das Einstellungensymbol und dann auf **Sprache auswählen**. Die Liste der Sprachen wird angezeigt.
3. Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um SupportAssist in der ausgewählten Sprache neu zu starten.

SupportAssist wird in der ausgewählten Sprache neu gestartet und das Symbol  wird neben der ausgewählten Sprache angezeigt.

Benachrichtigungen

Wenn dies vom IT-Administrator aktiviert wurde, zeigt SupportAssist Benachrichtigungen zu Treiberaktualisierungen und zur Optimierung der Software an.

Benachrichtigungen im SupportAssist-Fenster

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Benachrichtigungen, die beim Öffnen von SupportAssist angezeigt werden:

Tabelle 3. Benachrichtigungen im SupportAssist-Fenster

Wenn die Benachrichtigung angezeigt wird	Aktion
Falls Sie das System in den letzten 14 Tagen nicht optimiert haben	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Alle ausführen, um sämtliche Scans und Optimierungen auf Ihrem System durchzuführen. • Klicken Sie auf Später erinnern, um die Benachrichtigung beim Öffnen des SupportAssist-Fensters nach 24 Stunden anzuzeigen. • Klicken Sie auf Abbrechen, um diese Benachrichtigung auszublenden.

Benachrichtigungen in Taskleiste oder Windows Action Center

Je nach der Art des Betriebssystems, das auf dem System installiert ist, werden SupportAssist-Benachrichtigungen entweder in der Taskleiste oder im Windows Action Center angezeigt.

- Microsoft Windows 8 oder 8.1: Die Benachrichtigungen werden in der Taskleiste angezeigt.
- Microsoft Windows 10: Die Benachrichtigungen werden im Windows Action Center angezeigt.

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Benachrichtigungen, die in der Taskleiste bzw. im Windows Action Center angezeigt werden:


Tabelle 4. Benachrichtigungen in Taskleiste oder Windows Action Center

Wenn die Benachrichtigung angezeigt wird	Aktion
Während eines geplanten Scans wurde eine dringende oder empfohlene Treiberaktualisierung erkannt	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Seite mit den Treiberdetails aufzurufen. Eine Anleitung zum Installieren der Treiberaktualisierungen finden Sie unter Installieren von Treiberaktualisierungen .
Während eines manuell initiierten oder geplanten Scans wurden potentiell unerwünschte Programme (PUPs) erkannt.	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die auf Ihrem System während des Scans erkannten PUPs zu prüfen und zu entfernen. Anweisungen zum Entfernen der potentiell unerwünschten Programme finden Sie unter Entfernen potentiell unerwünschter Programme .
Es wurde/n während eines manuell initiierten oder geplanten Scans Viren/Malware erkannt	Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details der während des Scans erkannten Viren bzw. Malware einzusehen.

Geplante Scans

Je nach dem vom IT-Administrator festgelegten Intervall initiiert SupportAssist automatisch einen Scan auf Ihrem System, um Treiberaktualisierungen, Hardwarefehler und die erforderlichen Systemoptimierungen zu erkennen.

Vor dem Scan wird eine Meldung angezeigt, in der Sie bestätigen müssen, ob der Scan durch SupportAssist durchgeführt werden soll. Wenn der Scan nicht durch SupportAssist ausgeführt werden soll, klicken Sie auf **Später durchführen**, um den Scan aufzuschieben. Falls Sie den Scan aufschieben, führt SupportAssist den Scan 24 Stunden später durch. Sie können den geplanten Scan drei Mal aufschieben. Wenn Sie den geplanten Scan zum dritten Mal aufgeschoben haben, führt SupportAssist den Scan automatisch zum nächsten geplanten Zeitpunkt durch.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist führt geplante Scans nur aus, wenn das System an eine Steckdose angeschlossen ist und es beim Start des geplanten Scans nicht verwendet wird.

Falls während des Scans eine dringende Treiberaktualisierung, ein Virus oder Malware erkannt wurde, wird eine Benachrichtigung angezeigt. Die Art der Benachrichtigung hängt vom Betriebssystem ab. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen](#).

Wenn während des Scans ein Hardwareproblem erkannt wird, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt.

Wenn dies vom IT-Administrator aktiviert wurde, optimiert SupportAssist das System nach dem Scan automatisch.

Scannen Ihrer Systemhardware

Das Ausführen eines Hardware-scans ermöglicht Ihnen das Erkennen von Hardwareproblemen auf Ihrem System. SupportAssist scannt die Hardware Ihres Systems automatisch gemäß einem vordefinierten Zeitplan. Sie können auch manuell folgende Schritte durchführen, um ein Hardwareproblem zu ermitteln:

- Scannen einer speziellen Hardwarekomponente
- Ausführen eines schnellen Hardware-scans
- Ausführen eines Belastungstests

i ANMERKUNG: Wenn während eines Scans ein Problem festgestellt wird und die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt. Wenn SupportAssist die Supportanfrage nicht automatisch erstellt, wird die Option **Jetzt beheben** auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Sie müssen auf **Jetzt beheben** klicken, um die Erstellung der Supportanfrage zu wiederholen.

Themen:

- [Scannen einer speziellen Hardwarekomponente](#)
- [Ausführen eines schnellen Hardware-scans](#)
- [Ausführen eines Belastungstests](#)

Scannen einer speziellen Hardwarekomponente

Info über diese Aufgabe

Sie können gemäß Ihrer Anforderungen bestimmte Hardware-Komponenten scannen.



i ANMERKUNG: Die folgenden Anweisungen gelten für das Scannen der Festplatte. Die für das Ausführen des Scans notwendigen Schritte können je nach der von Ihnen gewählten Hardwarekomponente variieren.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Klicken Sie auf **Ich möchte eine bestimmte Hardwarekomponente überprüfen**. Die Liste der auf Ihrem System verfügbaren Hardwarekomponenten wird angezeigt.
i ANMERKUNG: Klicken Sie auf **Liste der Systemhardware aktualisieren**, um die Liste zu aktualisieren.
3. Klicken Sie im Bereich **Speichergeräte** auf **Festplatte**.
4. Wählen Sie einen Test aus und klicken Sie auf **Test ausführen**.

Ergebnisse

Nach Abschluss des Scans wird eine der folgenden Meldungen angezeigt:

- Wenn kein Problem festgestellt wird, werden der Status **Bestanden** und das Symbol  angezeigt.
- Wenn ein Problem erkannt wird, für das keine Supportanfrage erstellt werden muss, werden der Status **Fehlerhaft** und das Symbol  angezeigt.
- Wenn ein Problem erkannt wurde, für das die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt und die Seite mit der Übersicht des Problems wird eingeblendet. Es wird auch eine Benachrichtigung an den IT-Administrator gesendet.

Ausführen eines schnellen Hardwarescans

Info über diese Aufgabe

Führen Sie einen Schnellscan auf Ihrem System aus, um Probleme mit Hardwarekomponenten wie Festplattenlaufwerk, Prozessor usw. festzustellen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Hardware scannen** auf **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse

Nach Abschluss des Scans wird eine der folgenden Meldungen angezeigt:

- Wenn kein Problem festgestellt wird, wird auf der Kachel eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt.
- Wenn ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt, die Kacheln für die Optimierung werden deaktiviert und die Seite mit der Übersicht des Problems wird eingeblendet. Es wird auch eine Benachrichtigung an den IT-Administrator gesendet.
- Wenn ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage nicht erforderlich ist, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Die Kacheln für die Optimierung werden auch deaktiviert. Klicken Sie auf **Überspringen**, um die Kacheln für die Optimierung zu aktivieren.

Ausführen eines Belastungstests

Info über diese Aufgabe

Mit einem Belastungstest können Sie Probleme mit Hardwarekomponenten feststellen, wie z. B. mit der Systemplatine, den optischen Laufwerken, der Kamera oder den während eines Schnellscans gescannten Hardwarekomponenten.

 **WARNUNG: Während eines Belastungstests sehen Sie möglicherweise Blinkzeichen auf Ihrem Bildschirm und können unter Umständen das System nicht benutzen.**

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Klicken Sie auf **Ich möchte den gesamten PC scannen** und dann auf **Starten**.
Sie werden von SupportAssist aufgefordert, Ihre Dateien zu speichern und alle Anwendungen zu schließen.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Test auszuführen.

Ergebnisse

Nach Abschluss des Scans wird möglicherweise Folgendes angezeigt:

- Wenn kein Problem festgestellt wird, wird auf der Kachel eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt.
- Wenn ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt, die Kacheln für die Optimierung werden deaktiviert und die Seite mit der Übersicht des Problems wird eingeblendet. Es wird auch eine Benachrichtigung an den IT-Administrator gesendet.
- Wenn ein Problem erkannt wurde und die Erstellung einer Supportanfrage nicht erforderlich ist, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Die Kacheln für die Optimierung werden auch deaktiviert. Klicken Sie auf **Überspringen**, um die Kacheln für die Optimierung zu aktivieren.

Optimieren Ihres Systems

SupportAssist hilft Ihnen bei der Optimierung Ihres Systems, indem eine Reihe von Diagnosetests ausgeführt werden, um Änderungen an Dateien und Einstellungen des Systems zu identifizieren. Durch die von SupportAssist vorgenommenen Optimierungen können Sie die Geschwindigkeit des Systems, die Speicherplatzverfügbarkeit und die Systemstabilität wie folgt verbessern:

- Bereinigen temporärer Dateien
- Anpassen der Systemleistung
- Optimieren des Netzwerks
- Entfernen von Viren, Malware und potenziell unerwünschten Programme (PUPs)

 **ANMERKUNG:** Sie können nur die Optimierungen ausführen, die vom IT-Administrator für Ihr System aktiviert wurden.

Themen:

- [Dateien bereinigen](#)
- [Anpassen der Systemleistung](#)
- [Netzwerk optimieren](#)
- [Viren und Malware entfernen](#)
- [Ausführen aller Systemscans und -optimierungen](#)
- [Benachrichtigungen auf der SupportAssist-Kachel](#)

Dateien bereinigen

Info über diese Aufgabe


Entfernen Sie redundante Dateien, temporäre Verzeichnisse und andere unnötige Unordnung von System.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Dateien bereinigen** auf **Jetzt ausführen**.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Optimierung während der Ausführung abbrechen, werden die vorgenommenen Änderungen nicht zurückgesetzt.

Nach Abschluss der Optimierung wird eine entsprechende Benachrichtigung auf der Kachel angezeigt. Der gewonnene Speicherplatz auf der Festplatte wird auch auf der **Startseite** und auf der Seite **Verlauf** angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigung auf der Kachel ändert sich je nach Zeitpunkt, an dem die Optimierung durchgeführt wurde. Weitere Informationen zur Art der Benachrichtigung, die auf der Kachel angezeigt wird, finden Sie unter [Benachrichtigungen auf der SupportAssist-Kachel](#).

Anpassen der Systemleistung

Info über diese Aufgabe


Passen Sie die Energieeinstellungen, die Registrierung und die Speicherzuweisung zur Maximierung der Verarbeitungsgeschwindigkeit Ihres Systems an.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Leistung anpassen** auf **Jetzt ausführen**.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Optimierung während der Ausführung abbrechen, werden die vorgenommenen Änderungen nicht zurückgesetzt.

Nach Abschluss der Optimierung wird eine entsprechende Benachrichtigung auf der Kachel angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigung auf der Kachel ändert sich je nach Zeitpunkt, an dem die Optimierung durchgeführt wurde. Weitere Informationen zur Art der Benachrichtigung, die auf der Kachel angezeigt wird, finden Sie unter [Benachrichtigungen auf der SupportAssist-Kachel](#).

Netzwerk optimieren

Info über diese Aufgabe


Optimieren Sie die Netzwerkeinstellungen auf Ihrem System, um eine effiziente und zuverlässige Netzwerkverbindung aufrechtzuerhalten.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Netzwerk optimieren** auf **Jetzt ausführen**.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Optimierung während der Ausführung abbrechen, werden die vorgenommenen Änderungen nicht zurückgesetzt.

Nach Abschluss der Optimierung wird eine entsprechende Benachrichtigung auf der Kachel angezeigt.


 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigung auf der Kachel ändert sich je nach Zeitpunkt, an dem die Optimierung durchgeführt wurde. Weitere Informationen zur Art der Benachrichtigung, die auf der Kachel angezeigt wird, finden Sie unter [Benachrichtigungen auf der SupportAssist-Kachel](#).

Viren und Malware entfernen


Info über diese Aufgabe

Isolieren und entfernen Sie mit Viren und Malware infizierte Dateien, um Ihr System zu schützen. Sie können auch potenziell unerwünschte Programme (PUPs), die auf Ihrem System installiert sind, erkennen und entfernen. Anweisungen zum Entfernen von potenziell unerwünschten Programmen finden Sie unter [Entfernen potenziell unerwünschter Programme](#).

 **ANMERKUNG:** Die Viren- und Malware-Entfernungsfunktion ist in bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.


 **ANMERKUNG:** Die Funktion zum Entfernen von Viren und Malware steht nur für Systeme mit einem aktiven Serviceplan ProSupport Plus oder ProSupport Flex for Client zur Verfügung.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Viren und Malware entfernen** auf **Jetzt ausführen**.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Optimierung während der Ausführung abbrechen, werden die vorgenommenen Änderungen nicht zurückgesetzt.

Nach Abschluss der Optimierung wird eine entsprechende Benachrichtigung auf der Kachel angezeigt.


 **ANMERKUNG:** Die Benachrichtigung auf der Kachel ändert sich je nach Zeitpunkt, an dem die Optimierung durchgeführt wurde. Weitere Informationen zur Art der Benachrichtigung, die auf der Kachel angezeigt wird, finden Sie unter [Benachrichtigungen auf der SupportAssist-Kachel](#).

Entfernen potenziell unerwünschter Programme


Info über diese Aufgabe

Potentiell unerwünschte Programme (PUPs) sind Programme, die während der Installation einer Anwendung heimlich im Hintergrund auf dem System installiert werden. PUPs umfassen Spyware, Adware usw., die möglicherweise die Systemleistung reduzieren oder unerwünschte Werbung anzeigen.

SupportAssist erkennt die auf dem System vorhandenen PUPs während eines manuell initiierten bzw. automatisch ausgeführten Scans zur Erkennung von Viren und Malware. Falls PUPs erkannt werden, wird das Symbol für die Kachel **Viren & Malware entfernen** in roter Farbe angezeigt, während auf der Kachel die Anzahl der erkannten PUPs angezeigt wird. Sie können diese PUPs prüfen und entfernen.

 **ANMERKUNG:** Falls während eines automatischen Scans PUPs erkannt werden, wird eine entsprechende Benachrichtigung angezeigt. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen](#).

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist.
2. Klicken Sie auf der Kachel **Viren und Malware entfernen** auf **Anzeigen**.
Die Details der PUPs werden angezeigt.
 **ANMERKUNG:** Standardmäßig sind alle PUPs ausgewählt. Sie können die PUPs prüfen und diejenigen, die Sie nicht aus dem System entfernen möchten, von der Liste nehmen.
3. Klicken Sie ggf. auf den Link **Klicken Sie hier, um weitere Informationen zu erhalten**, um sich weitere Informationen zu dem jeweiligen PUP anzeigen zu lassen.
4. Klicken Sie auf **Entfernen** und dann auf **Bestätigen**.
Die ausgewählten PUPs werden vom System entfernt.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Die Anzahl der gelöschten PUPs wird auf der **Startseite** und auf der Seite **Verlauf** angezeigt.


Ausführen aller Systemscans und -optimierungen

Info über diese Aufgabe

Führen Sie mehrere Scans nacheinander aus, um nach verfügbaren Treiberaktualisierungen zu suchen, erkennen Sie Hardwareprobleme und identifizieren Sie die für Ihr System erforderlichen Optimierungen. Nachdem ein Scan abgeschlossen wurde, wird der nächste Scan initiiert. Sie können Details zu sämtlichen Scans und Optimierungen auf der Seite **Verlauf** einsehen.

Schritte

Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf **Jetzt starten**.
- Öffnen Sie SupportAssist, klicken Sie auf den  und dann auf **Alle ausführen**.

 **VORSICHT:** Wenn Sie die Optimierung während der Ausführung abbrechen, werden die vorgenommenen Änderungen nicht zurückgesetzt.

Nach Abschluss des Scans wird eine der folgenden Meldungen angezeigt:

- Wenn kein Problem erkannt wurde und es keine Aktualisierungen gibt, wird auf jeder Kachel eine entsprechende Meldung angezeigt. Auf der **Startseite** und auf der Seite **Verlauf** werden der gewonnene Speicherplatz auf der Festplatte und die Anzahl entfernter Viren oder Malware angezeigt.
- Wenn während des Scans Treiberaktualisierungen erkannt wurden, werden die Art der Aktualisierung und die Anzahl der Aktualisierungen auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** angezeigt. Eine Anleitung zum Installieren der Treiberaktualisierungen finden Sie unter [Installieren von Treiberaktualisierungen](#).
- Wenn ein Hardwareproblem erkannt wurde, für das die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt und die Seite mit der Übersicht des Problems wird eingeblendet. Es wird auch eine Benachrichtigung an den IT-Administrator gesendet.

- Wenn ein Problem erkannt wurde, für das die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt. Die Kacheln zur Optimierung sind dann deaktiviert. Klicken Sie auf **Überspringen**, um die Kacheln für die Optimierung zu aktivieren.
- Wenn potenziell unerwünschte Programme (PUPs) erkannt werden, wird auf der Kachel **Entfernen von Viren & Malware** eine Benachrichtigung angezeigt. Anweisungen zum Entfernen von potenziell unerwünschten Programmen finden Sie unter [Entfernen potenziell unerwünschter Programme](#).

Benachrichtigungen auf der SupportAssist-Kachel

Die auf der SupportAssist-Kachel angezeigte Benachrichtigung hängt davon ab, wann der letzte Scan oder die letzte Optimierung durchgeführt wurde. In der folgenden Tabelle wird die auf der Kachel angezeigte Benachrichtigung beschrieben, die davon abhängt, wann der letzte Scan durchgeführt wurde.

Tabelle 5. Benachrichtigungen auf den SupportAssist-Kacheln


Zeit seit letzter Ausführung	Benachrichtigung
Weniger als drei Stunden	Das Ergebnis des Scans oder der Optimierung und die Option Gerade eben werden angezeigt, z. B. „PC optimiert: Gerade eben“.
Mehr als drei Stunden, aber weniger als 24 Stunden	Das Ergebnis des Scans oder der Optimierung und die Option Heute werden angezeigt, z. B. „PC optimiert: Heute“.
Mehr als 24 Stunden, aber weniger als 48 Stunden	Das Ergebnis des Scans oder der Optimierung und die Option Gestern werden angezeigt, z. B. „PC optimiert: Gestern“.
Mehr als 48 Stunden	Das Ergebnis und das Datum, an dem der Scan oder die Optimierung durchgeführt wurde, z. B. „120 MB gespeichert: 16. März 2018.“
Weniger als sieben Tage	Anzeige in Grün.
Mehr als sieben Tage, aber weniger als 30 Tage	Anzeige in Orange.
Mehr als 30 Tage	Anzeige in Rot.

Treiber und Downloads

Ein Treiber ist eine Software, die dem Betriebssystem die Kommunikation mit den Hardwarekomponenten Ihres Systems ermöglicht. Hardwarekomponenten wie z. B. Videokarten, Soundkarten und Modems benötigen Treiber für den effizienten Betrieb. Gelegentlich kann es vorkommen, dass das Betriebssystem Treiber für das System enthält, doch im Allgemeinen müssen Treiber separat heruntergeladen und installiert werden.

Eine Firmware ist eine Software, die in die Hardware des Systems integriert ist. Sie ist darauf programmiert, Anweisungen für die Kommunikation mit anderen Hardwarekomponenten zu erteilen und bestimmte Funktionen durchzuführen, z. B. grundlegende Eingabe/Ausgabe-Aufgaben.

Die Systemtreiber und die Firmware sollten aus zahlreichen Gründen aktualisiert werden, dazu zählen Erhöhen der Systemleistung, Vermeiden von Sicherheitsrisiken und Erweitern der Kompatibilität. Mit SupportAssist können Sie die Treiber und die Firmware aktualisieren.

 **ANMERKUNG:** In diesem Dokument bezieht sich der Begriff „Treiber“ sowohl auf Treiber als auch auf Firmware.

Als Teil der routinemäßigen Systemüberwachung scannt SupportAssist Ihr System alle 7 Tage, um für Ihr System verfügbare Treiberaktualisierungen zu finden. Wenn eine dringende Aktualisierung verfügbar ist, wird eine Benachrichtigung angezeigt. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen](#).

Themen:

- [Kategorisierung von Treibern nach Schweregrad](#)
- [Installieren von Treiberaktualisierungen](#)
- [Deinstallieren der Treiberaktualisierungen](#)
- [Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“](#)

Kategorisierung von Treibern nach Schweregrad

SupportAssist kategorisiert die Treiber und Firmware basierend auf ihrem Schweregrad. Je nach Schweregrad werden die Treiber in die folgenden Kategorien eingeteilt:

- **Sicherheit** – Aktualisierungen, die potenzielle Sicherheitsrisiken für Ihr System verhindern können.
- **Dringend** – Aktualisierungen, die erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die PCs fehlerfrei funktionieren.
- **Empfohlen** – Aktualisierungen, die für eine erhebliche Verbesserung der Systemleistung sorgen.
- **Optional** – Aktualisierungen, die Sie nach eigenem Wunsch/Bedürfnis installieren können.

Installieren von Treiberaktualisierungen

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.


Info über diese Aufgabe

SupportAssist scannt Ihr System und schlägt proaktiv Treiberaktualisierungen vor, die für Ihr System erforderlich sind. Bevor Sie eine Aktualisierung installieren, erstellt SupportAssist automatisch einen Wiederherstellungspunkt. Sie können den Wiederherstellungspunkt verwenden, um die Aktualisierung zu deinstallieren und das System wieder in seinen vorherigen Zustand zu versetzen. SupportAssist kann jeweils nur drei Wiederherstellungspunkte beibehalten. Beim Erstellen eines neuen Wiederherstellungspunkts wird der älteste Wiederherstellungspunkt entfernt.


 **ANMERKUNG:** Wenn Sie eine neuere, für Ihr System erhältliche Version von BIOS installieren, können Sie die Aktualisierung nicht deinstallieren.


ANMERKUNG: Standardmäßig ist die Einstellung zum Erstellen eines Wiederherstellungspunkts in Windows deaktiviert. Damit SupportAssist einen Wiederherstellungspunkt erstellen kann, müssen Sie die Einstellungen zum Erstellen eines Wiederherstellungspunkts in Windows aktivieren.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf den .
2. Klicken Sie auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** auf **Jetzt ausführen**.
 - Falls Aktualisierungen für Ihr System verfügbar sind, werden die Art der Aktualisierung und die Anzahl der verfügbaren Aktualisierungen auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** angezeigt.

ANMERKUNG: Die Benachrichtigung auf der Kachel hängt vom Schweregrad der Aktualisierung ab. Weitere Informationen zur Art der Benachrichtigung, die auf der Kachel angezeigt wird, finden Sie unter [Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“](#).
 - Wenn SupportAssist keine verfügbaren Aktualisierungen für Ihr System findet, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Jetzt aktualisieren**.
Die Seite „Treiber“ wird angezeigt.

ANMERKUNG: Standardmäßig sind alle Aktualisierungen ausgewählt. Sie können die Liste prüfen und die Aktualisierungen entfernen, die Sie nicht installieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Installieren**.
 - Für automatisch installierte Aktualisierungen werden das Symbol  und der Status **Fertig** in der Spalte **Status** angezeigt.
 - Falls die Aktualisierung manuell installiert werden muss, wird ein Link für das **Installieren** in der **Status**-Spalte angezeigt, nachdem der Download abgeschlossen wurde. Die Aktualisierung kann installiert werden, indem Sie auf den Link **Installieren** klicken.

ANMERKUNG: Möglicherweise müssen Sie das System neu starten, um die Installation bestimmter Treiber abzuschließen.
 - ANMERKUNG:** Klicken Sie beim Herunterladen einer Aktualisierung auf , um den Download abubrechen. Sie können eine Aktualisierung nicht abbrechen, während die Installation durchgeführt wird.
5. Wenn nach einer Aktualisierung ein Neustart erforderlich ist, führen Sie folgende Schritte durch:
 - a. Klicken Sie auf **Jetzt neu starten**, um das System unverzüglich neu zu starten.
Sie werden von SupportAssist aufgefordert, Ihre Dateien zu speichern und vor dem Neustart alle Anwendungen zu schließen.
 - b. Klicken Sie auf **Neu starten**, um die Installation abzuschließen.
6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Ergebnisse

Die Startseite wird angezeigt. Die Anzahl der Treiber, die installiert werden, wird auf der Startseite angezeigt.

Deinstallieren der Treiberaktualisierungen

Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Falls nach der Treiberaktualisierung Probleme mit Ihrem System auftreten, können Sie das Update deinstallieren und das System wieder in seinen vorherigen Zustand zurückversetzen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Verlauf**.
2. Klicken Sie auf der **Verlauf**-Seite auf den Link **System wiederherstellen**.
Es wird eine Meldung angezeigt, die besagt, dass das System wieder in den Zustand zurückversetzt wird, an dem ein Wiederherstellungspunkt erstellt wurde.
3. Klicken Sie auf **Wiederherstellen**.






Ergebnisse

Das System wird neu gestartet und die Aktualisierung wird deinstalliert.

Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“

Die folgende Tabelle beschreibt die verschiedenen Statusbenachrichtigungen, die auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** angezeigt werden:

Tabelle 6. Benachrichtigungen auf der Kachel „Treiber und Downloads erhalten“

Aktualisieren-Symbol	Kachel-Symbol	Aktualisierungstyp	Beschreibung
Es wird kein Symbol angezeigt. Meldung Keine verfügbar wird angezeigt.		Optional oder keine Aktualisierung verfügbar	Es liegt keine Aktualisierung vor oder es ist eine optionale Aktualisierung verfügbar.
		Empfohlen	Es stehen nur empfohlene Aktualisierungstypen zur Verfügung.
		Dringend	Nur dringende oder mehrere Aktualisierungstypen stehen zur Verfügung.

Fehlerbehebung bei häufig vorkommenden Problemen

Die Seite **Fehlerbehebung** enthält eine schrittweise Anleitung, die es Ihnen ermöglicht, häufig vorkommende Probleme selbst, d. h. ohne die Unterstützung des technischen Supports von Dell, zu beheben. Auf der Seite zur **Fehlerbehebung** können Sie zudem auf Videoanleitungen zur Behebung häufig vorkommender Probleme mit Hardware, Software und Betriebssystem zugreifen.

ANMERKUNG: Je nach den vom T-Administrator ausgewählten Einstellungen können Sie auf die Links zugreifen, die auf der Seite **Fehlerbehebung** aktiviert sind.

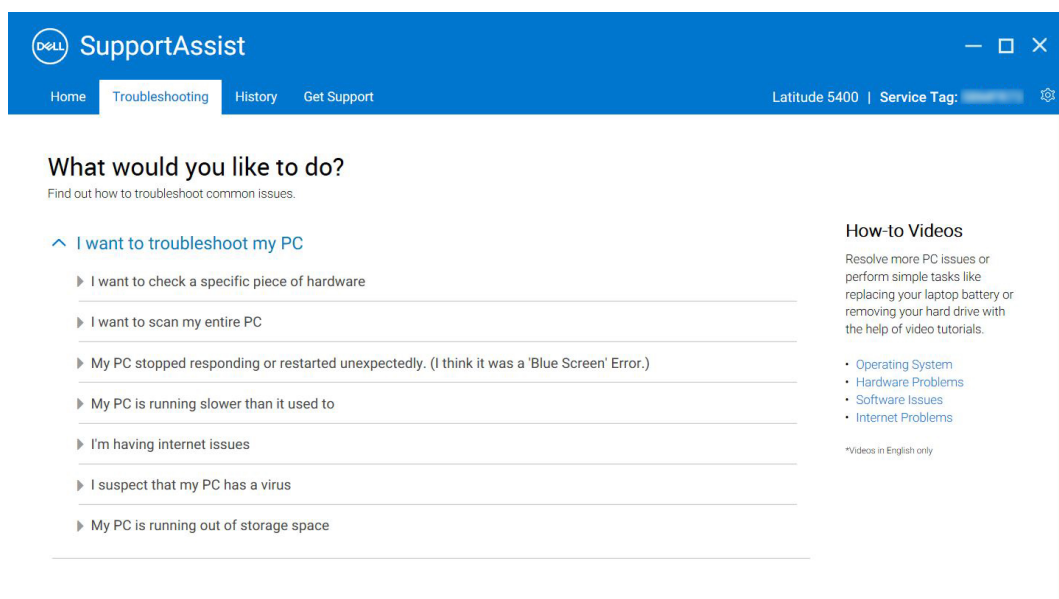


Abbildung 4. Seite zur Fehlerbehebung

Falls während eines Scans ein Hardwareproblem erkannt wurde oder eine Supportanfrage bezüglich eines Hardwareproblems erstellt wird, werden die folgenden Links auf der Seite zur **Fehlerbehebung** deaktiviert.

- **Ich möchte eine bestimmte Hardwarekomponente überprüfen**
- **Ich möchte den gesamten PC scannen**
- **Mein PC reagiert nicht mehr oder hat unerwartet einen Neustart ausgeführt. (Ich vermute, dass es sich um einen Bluescreen-Fehler gehandelt hat)**

Falls Sie sich in Ihrem System ohne Administratorrechte anmelden, können Sie nur die folgenden Links und die Links im Abschnitt **Anleitungsvideos** verwenden:

- **Ich möchte eine bestimmte Hardwarekomponente überprüfen**
- **Ich möchte den gesamten PC scannen**

Themen:

- Fehlerbehebung „Blue Screen“

Fehlerbehebung „Blue Screen“

Manchmal startet das System automatisch neu oder reagiert nicht mehr und es wird ein blauer Bildschirm angezeigt. Dies ist auch als Bluescreen-Fehler bekannt. Ein „Blue Screen“ wird angezeigt, wenn wichtige Daten auf dem System beschädigt sind, ein Hardwarefehler festgestellt wird oder ein Problem auf dem System erkannt wurde und das System sofort neu gestartet werden muss.


Voraussetzungen

Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.

Info über diese Aufgabe

Beheben Sie einen Bluescreen-Fehler, indem Sie Scans und Optimierungen von SupportAssist ausführen lassen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist.
2. Klicken Sie auf die **Fehlerbehebung**-Registerkarte und klicken Sie auf **Mein PC reagiert nicht mehr oder hat unerwartet einen Neustart ausgeführt. (Ich vermute, dass es sich um einen Bluescreen-Fehler gehandelt hat.)**
3. Klicken Sie auf **Jetzt beheben**.
Die Startseite wird angezeigt und ein Systemscan wird initiiert. Nach Abschluss des Scans wird eine der folgenden Meldungen angezeigt:
 - Wenn kein Problem erkannt wurde und es keine Aktualisierungen gibt, wird auf jeder Kachel eine entsprechende Meldung angezeigt. Auf der Startseite werden der gewonnene Speicherplatz auf der Festplatte und die Anzahl entfernter Viren oder Malware angezeigt.
 - Wenn während des Scans Treiberaktualisierungen erkannt wurden, werden die Art der Aktualisierung und die Anzahl der verfügbaren Aktualisierungen auf der Kachel **Treiber und Downloads erhalten** angezeigt. Eine Anleitung zum Installieren der Treiberaktualisierungen finden Sie unter [Installieren von Treiberaktualisierungen](#).
 - Wenn ein Hardwareproblem erkannt wurde, für das die Erstellung einer Supportanfrage erforderlich ist, wird automatisch eine Supportanfrage erstellt und die Seite mit der Übersicht des Problems wird eingeblendet.
 - Wenn ein Problem erkannt wurde, für das die Erstellung einer Supportanfrage nicht erforderlich ist, wird die Bezeichnung des Problems oberhalb der Kacheln und eine Benachrichtigung auf der Kachel **Hardware scannen** angezeigt, nachdem alle Scans abgeschlossen wurden.
 **ANMERKUNG:** Die Art der Benachrichtigung hängt vom Schweregrad des Hardwareproblems ab. Weitere Informationen zu den Arten der Benachrichtigungen, die von SupportAssist angezeigt werden, finden Sie unter [Benachrichtigungen](#). Klicken Sie auf **Überspringen**, um diese Benachrichtigung auszublenden.
 - Wenn potenziell unerwünschte Programme (PUPs) erkannt werden, wird auf der Kachel **Entfernen von Viren & Malware** eine Benachrichtigung angezeigt. Anweisungen zum Entfernen von potenziell unerwünschten Programmen finden Sie unter [Entfernen potenziell unerwünschter Programme](#).

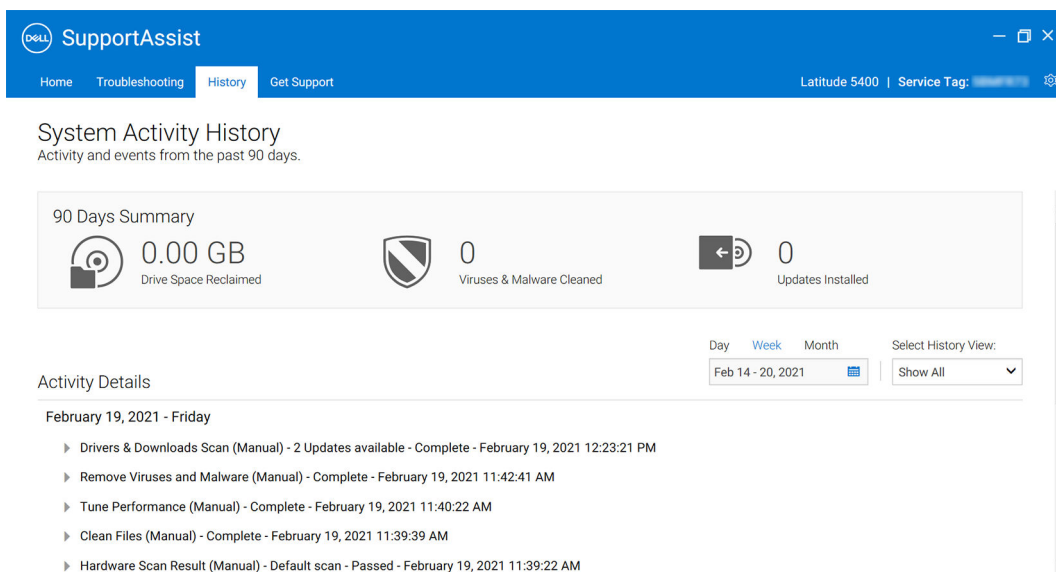
Verlaufsübersicht

Die Seite **Verlauf** zeigt Details zu SupportAssist-Aktivitäten, die auf dem System durchgeführt wurden, in chronologischer Reihenfolge an. Die aufgeführten Aktivitäten beinhalten Softwareoptimierungen, Aufgaben zur Fehlerbehebung, Treiberaktualisierungen, Hardwareescans, usw.

Wählen Sie in der Liste **Verlaufsansicht auswählen** einen Aktivitätstyp aus, um die Details dieses bestimmten Aktivitätstyps anzuzeigen.

Standardmäßig werden die Aktivitäten angezeigt, die während der aktuellen Woche durchgeführt wurden. Klicken Sie auf **Tag** oder **Monat**, um sich die Aktivitäten anzeigen zu lassen, die an einem bestimmten Tag oder Monat durchgeführt wurden. Über der Zeitachse wird eine Zusammenfassung der installierten Treiberaktualisierungen, des gewonnenen Speicherplatzes auf der Festplatte und der erkannten Viren oder Malware angezeigt.

ANMERKUNG: Die Seite **Verlauf** zeigt Details der in den letzten 90 Tagen durchgeführten Aktivitäten und Ereignisse.



SupportAssist Home Troubleshooting **History** Get Support Latitude 5400 | Service Tag: [REDACTED]

System Activity History

Activity and events from the past 90 days.

90 Days Summary

- 0.00 GB Drive Space Reclaimed
- 0 Viruses & Malware Cleaned
- 0 Updates Installed

Day **Week** Month Select History View: Show All

Feb 14 - 20, 2021

Activity Details

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

Abbildung 5. Verlauf-Seite

Falls nach der Aktualisierung eines Treibers Probleme mit Ihrem System auftreten, klicken Sie auf den Link **System wiederherstellen**, um das Update zu deinstallieren und das System wieder in seinen vorherigen Zustand zu versetzen. Eine Anleitung zum Deinstallieren von Treiberaktualisierungen finden Sie unter [Deinstallieren der Treiberaktualisierungen](#).

Support

Die Seite **Support erhalten** ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die verfügbaren Hilfe- und Supportoptionen für Ihr System. Die Hilfe- und Supportoptionen, auf die Sie zugreifen können, variieren je nach Serviceplan Ihres Systems und Ihrer Region. Wenn die Internetverbindung nicht verfügbar ist, werden die Kontaktnummern des technischen Supports von Dell für Ihre Region angezeigt.

ANMERKUNG: Die Seite **Support erhalten** wird nur angezeigt, wenn Sie über Administratorrechte auf dem System verfügen.

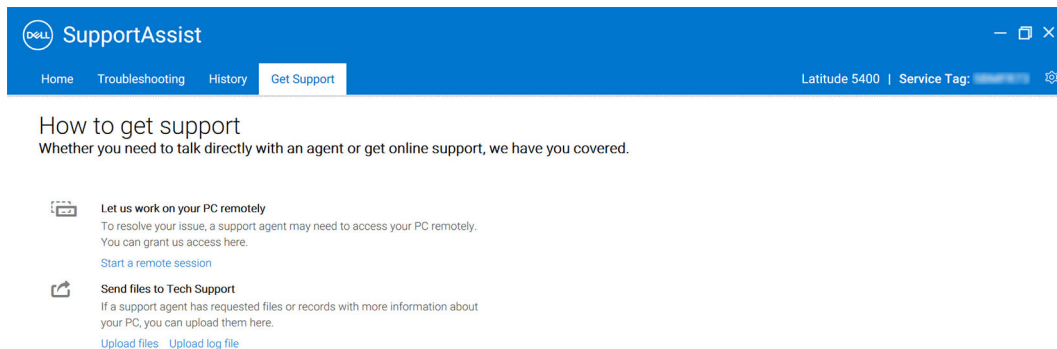


Abbildung 6. Seite „Support erhalten“

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Hilfe- und Supportfunktionen beschrieben, die auf der Seite **Support erhalten** angezeigt werden:

Tabelle 7. Seite „Support erhalten“

Funktion	Beschreibung
Remote-Sitzung starten	Gewähren Sie einem Mitarbeiter des technischen Supports zur Behebung von Fehlern und Problemen den Remotezugriff auf Ihr System. Siehe Remote-Sitzung starten .
Dateien hochladen	Senden Sie Dateien an den technischen Support von Dell, die eine Beschreibung des Problems auf Ihrem System enthalten. Sie können auch Dateien senden, die von einem Mitarbeiter des technischen Supports angefordert wurden. Siehe Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell . ANMERKUNG: Die maximale Größe einer einsendbaren Datei beträgt 4 MB.
Protokolldatei hochladen	Senden Sie die Protokolldatei zur Systemaktivität an den technischen Support von Dell, wenn Sie von einem Mitarbeiter dazu aufgefordert werden. Siehe Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell .

Themen:

- [Remote-Sitzung starten](#)
- [Senden von Dateien an den technischen Support von Dell](#)

- [Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell](#)

Remote-Sitzung starten

Voraussetzungen

- Sie müssen über Administratorrechte auf dem System verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass vom Mitarbeiter des technischen Supports von Dell eine Remote-Sitzung initiiert wurde.

Info über diese Aufgabe

Unter bestimmten Umständen muss der Mitarbeiter des technischen Supports per Remotezugriff auf Ihr System zugreifen, um den Fehler zu beheben und das Problem zu lösen. In diesem Fall können Sie dem Mitarbeiter des technischen Supports Remotezugriff auf das System gewähren.

i ANMERKUNG: Starten Sie eine Remote-Sitzung erst, nachdem der Mitarbeiter des technischen Supports die Sitzung initiiert hat. Wenn Sie eine Remote-Sitzung starten, bevor der Support-Mitarbeiter dies ermöglicht hat, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support anfordern**.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Ermöglichen Sie uns, remote auf Ihren PC zuzugreifen** auf **Remote-Sitzung starten**.
3. Wählen Sie **Ich akzeptiere die Bedingungen** und klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Ergebnisse

Eine Remotesitzung wird initiiert.

Senden von Dateien an den technischen Support von Dell

Info über diese Aufgabe

Senden Sie Dateien, die das Problem Ihres Systems beschreiben, sowie jegliche Dateien, die von einem Mitarbeiter des Supports angefordert werden. Sie können die folgenden Dateien senden:

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

i ANMERKUNG: Die maximale Größe einer einsehbaren Datei beträgt 4 MB.

i ANMERKUNG: Sie können nur drei Dateien pro Tag senden. Wenn Sie mehrere Dateien haben, komprimieren Sie sie und senden Sie sie in einer ZIP-Datei.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support anfordern**.
2. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Dateien hochladen**.

3. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, wählen Sie die erforderliche Datei aus und klicken Sie dann auf **Hochladen**.

Ergebnisse

Nachdem die Datei gesendet wurde, werden das Symbol  und die Meldung **Datei erfolgreich hochgeladen** angezeigt.

Senden von Protokolldateien an den technischen Support von Dell

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Support anfordern**.
2. Klicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Protokolldatei hochladen**.

Ergebnisse

Nachdem die Datei gesendet wurde, werden das Symbol  und die Meldung **Datei erfolgreich hochgeladen** angezeigt.

Häufig gestellte Fragen

1. Welche Sprachen werden von der SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt?

Die SupportAssist-Benutzeroberfläche unterstützt 25 Sprachen. Die unterstützten Sprachen sind Arabisch, Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Tschechisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Deutsch, Griechisch, Hebräisch, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch (Brasilien), Portugiesisch (iberisch), Russisch, Spanisch, Schwedisch und Türkisch. Anweisungen zum Ändern Ihrer Spracheinstellung finden Sie unter [Ändern der Spracheinstellung](#).

2. Wo kann ich Details der Optimierungen einsehen, die während einer geplanten oder manuell ausgelösten Optimierung auf meinem System durchgeführt wurden?

SupportAssist bewahrt die Details aller Ereignisse und Aktivitäten auf, die in den letzten 90 Tagen durchgeführt wurden. Auf der Seite **Verlauf** können Sie die Details für einen Monat, eine Woche oder einen speziellen Tag anzeigen lassen.

3. Wenn ich einen Hardwarescan durchführe, wird das Ergebnis auf der Seite Verlauf als Falsch konfiguriert angezeigt. Auf der Kachel Hardware scannen wird jedoch keine Benachrichtigung angezeigt. Warum?

Wenn SupportAssist eine Komponente während des Hardwarescans nicht scannen konnte, wird der Status **Falsch konfiguriert** angezeigt. Deshalb sehen Sie auf der Kachel **Hardware scannen** keine Benachrichtigung. Beim nächsten manuell eingeleiteten oder automatisierten Scan wird die Komponente von SupportAssist erneut gescannt.

4. Die SupportAssist-Benutzerschnittstelle wird angezeigt. Die Kacheln Dateien bereinigen und Netzwerk optimieren sind jedoch deaktiviert. Warum?

Das auf Ihrem System installierte SupportAssist wird vom IT-Administrator gemanagt. Bestimmte Funktionen wurden möglicherweise vom IT-Administrator deaktiviert, daher sind auch die Kacheln deaktiviert.

5. Wenn ich versuche, SupportAssist vom Menü „Programme“ aus zu öffnen, wird eine Meldung angezeigt, dass ich an meinen IT-Administrator wenden soll. Warum?

Das auf Ihrem System installierte SupportAssist wird vom IT-Administrator gemanagt. Die SupportAssist-Benutzerschnittstelle wird nur dann angezeigt, wenn sie vom IT-Administrator für Ihr System aktiviert wurde.

Ressourcen

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu Dokumentationsressourcen und anderen nützlichen Links, die weitere Informationen zu SupportAssist für Business PCs bereitstellen.

Tabelle 8. Ressourcen

Weitere Informationen zu	Siehe	Verfügbar unter
Integration von TechDirect, Konfigurieren und Herunterladen von SupportAssist und Bereitstellen von SupportAssist auf PCs	<i>Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem – Frühzeitiger Zugriff auf Benutzererfahrungen der nächsten Generation</i>	Handbücher und Dokumente für SupportAssist für Business-PCs
Verwalten von PCs mit SupportAssist für Business PCs mithilfe von TechDirect	<i>Administratorhandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem – Frühzeitiger Zugriff auf Benutzererfahrungen der nächsten Generation</i>	
Häufig gestellte Fragen und Antworten zu SupportAssist für Business PCs	<i>Häufig gestellte Fragen für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Einrichten von SupportAssist für Business PCs	<i>Setup-Kurzanleitung für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Daten, die von verschiedenen Komponenten Ihres Systems erfasst werden	<i>Berichtsfähige Elemente für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Übersicht über aktuelle Änderungen, Verbesserungen, bekannte Probleme und Einschränkungen in der Version	<i>Versionshinweise für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Die Verwendung von SupportAssist wird vom IT-Administrator konfiguriert und auf Ihrem System bereitgestellt.	<i>Benutzerhandbuch für SupportAssist für Business PCs mit Windows-Betriebssystem</i>	
Registrierung Ihres Unternehmens, Verwalten von SupportAssist-Warnungen und Ersatzteillieferungen in TechDirect	TechDirect-Homepage	https://tdm.dell.com
SupportAssist – Vorteile und Funktionen	SupportAssist – Homepage	SupportAssist für Business PCs
Peer-to-Peer-Fragen und -Diskussionen für SupportAssist für PCs	SupportAssist – Communityseite	Dell SupportAssist Community