

SupportAssist yritystietokoneille, joissa on Windows-käyttöjärjestelmä

Käyttöopas

Huomautukset, varoitukset ja vaarat

 **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistäkin paremmin.

 **VAROITUS:** VAROITUKSET ovat varoituksia tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

 **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

Luku 1: Johdanto.....	5
Versio.....	5
Tärkeimmät ominaisuudet.....	5
SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset.....	5
Tämän julkaisun uudet ominaisuudet ja parannukset.....	7
Luku 2: SupportAssist for Business PCs -ohjelmiston käytön aloittaminen.....	8
SupportAssist-käyttöliittymä.....	8
Kieliasetuksen vaihtaminen.....	10
Ilmoitukset.....	10
SupportAssist-ikkunassa näkyvät ilmoitukset.....	10
Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset.....	11
Ajoitetut tarkastukset.....	11
Luku 3: Järjestelmän laitteiston tarkastaminen.....	12
Laitteiston tietyn osan tarkastus.....	12
Nopean laitteistotarkastuksen suorittaminen.....	12
kuormitustestin suorittaminen.....	13
Luku 4: Järjestelmän optimointi.....	14
Tiedostojen puhdistaminen.....	14
Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen.....	14
Verkon optimointi.....	15
Virusten ja haittaohjelmien poistaminen.....	15
Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen.....	15
Kaikkien järjestelmän tarkastusten ja optimointien suorittaminen.....	16
SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset.....	16
Luku 5: Ajureiden ja tiedostojen lataaminen.....	18
Ajureiden tärkeysluokitus.....	18
Ajuripäivitysten asentaminen.....	18
Ajuripäivitysten asennuksen poistaminen.....	19
Ajureiden ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset.....	19
Luku 6: Tavallisten ongelmien vianmääritys.....	21
Sinisen virhenäytön vianmääritys.....	21
Luku 7: Historia-sivun yleiskatsaus.....	23
Luku 8: Tuen hankkiminen.....	24
Aloita etäistunto.....	25
Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	25
Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.....	26

Luku 9: Usein kysytyt kysymykset.....	27
Luku 10: Resurssit.....	28

Johdanto

Dell SupportAssist for business PCs -ohjelmisto tunnistaa järjestelmässä olevia laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmia ennakoivasti, mikä auttaa Dellia tarjoamaan tukea automaattisesti. SupportAssist ratkaisee järjestelmän suorituskyvyn ja vakauden ongelmia, ehkäisee tietoturva-uhkia, valvoo ja havaitsee laitteistovikoja ja automatisoi yhteydenotot Dellin tekniseen tukeen. SupportAssistin avulla voi myös manuaalisesti päivittää järjestelmän ajurit, tarkistaa järjestelmän laitteiston ja optimoida järjestelmän.

SupportAssist for business PCs on Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1:n mukainen.

Järjestelmänvalvoja määrittää SupportAssistin järjestelmääsi varten ja ottaa sen käyttöön. Voit käyttää järjestelmässäsi vain niitä toimintoja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön. Tässä asiakirjassa on tietoja järjestelmänvalvojan järjestelmääsi asentaman SupportAssistin käytöstä.

Aiheet:

- [Versio](#)
- [Tärkeimmät ominaisuudet](#)
- [SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset](#)
- [Tämän julkaisun uudet ominaisuudet ja parannukset](#)

Versio

2.4

Tärkeimmät ominaisuudet

- Ennakoiva ja proaktiivinen ongelmien havaitseminen ja niistä ilmoittaminen.
- Tarkista järjestelmälle saatavilla olevat ajuripäivitykset manuaalisesti tai automaattisesti.
- Tarkasta järjestelmäsi laitteisto manuaalisesti tai automaattisesti mahdollisten ongelmien varalta.
- Puhdista tilapäistiedostot, optimoi verkkoyhteydet, hienosäädä järjestelmän suorituskykyä ja poista viruksia ja haittaohjelmia.

HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

- Tee järjestelmän tavallisten ongelmien vianmäärityksiä vaiheittaisten ohjeiden ja video-oppaiden avulla.
- Tarkastele tietoja kaikista SupportAssistin tapahtumista ja toimista päivä-, viikko- ja kuukausikohtaisesti.
- Ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen etätukea varten ja lähetä heille tiedostoja, kuten järjestelmän toimintoloki.

HUOMAUTUS: Voit käyttää järjestelmässäsi vain niitä toimintoja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön.

HUOMAUTUS: SupportAssist-toiminnot, jotka ovat käytettävissä tietyssä järjestelmässä, määräytyvät järjestelmään liittyvän Dellin palvelusopimuksen mukaan.

SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset

Järjestelmässä käytettävissä olevat SupportAssistin ominaisuudet vaihtelevat Dell-palvelusopimusten mukaan. SupportAssistin ensisijaiset ominaisuudet ovat käytettävissä vain järjestelmille, joissa on aktiiviset ProSupport-, ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimukset.

Seuraavassa taulukossa tehdään yhteenveto SupportAssistin ominaisuuksista, jotka ovat käytettävissä järjestelmille eri palvelusopimuksissa.

Taulukko 1. SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset

Ominaisuus	Kuvaus	Basic	ProSupport	ProSupport Plus ja ProSupport Flex for Client
Päivitä ajurit	Hae ja asenna järjestelmille saatavilla olevia ajuripäivityksiä. Voit myös antaa järjestelmänvalvojan oikeudet omaavien käyttäjien päivittää oman järjestelmänsä ajurit.	✓	✓	✓
Tarkasta laitteisto	Tarkasta järjestelmät laitteisto-ongelmien varalta. Voit myös antaa käyttäjien tarkastaa järjestelmänsä laiteongelmien varalta.	✓	✓	✓
Tiedostojen puhdistaminen	Poista järjestelmästä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa tiedostoja järjestelmästä.	✓	✓	✓
Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen	Säädä järjestelmän suorituskykyä muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistinvarauksia. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden säätää järjestelmänsä suorituskykyä.	✓	✓	✓
Verkkoyhteyksien optimointi	Optimoi verkkoyhteydet ja varmista verkon tehokas ja luotettava toiminta muuttamalla asetuksia. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden optimoida verkkoyhteytensä.	✓	✓	✓
Virusten ja haittaohjelmien poistaminen	Pidä järjestelmät suojattuina eristämällä, poistamalla ja palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa viruksia ja haittaohjelmia järjestelmästä. i HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.	✗	✗	✓
Automaattinen ongelmien tunnistus, ilmoittaminen ja tukipyynnön luominen	Dell luo tukipyynnön osien lähetystä varten tai teknisen tukipyynnön, minkä jälkeen ensi- ja toissijaisille yhteyshenkilöille lähetetään ilmoitus. Teknisen tukipyynnön perusteella tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä ennakoivasti ongelman ratkaisun helpottamista varten.	✗	✓	✓
Automaattinen ohjelmisto-optimointi	SupportAssist optimoi järjestelmät automaattisesti automaattisten tarkistusten yhteydessä.	✗	✗	✓
Ennakoiva ongelmien tunnistus ja tukipyynnön luominen vikojen estämiseksi	Ensi- ja toissijaisille yhteyshenkilölle lähetetään ilmoitus osan mahdollisesta viasta. Dell avaa tukipyynnön ja ottaa sinuun yhteyttä uuden osan toimittamista varten.	✗	✗	✓

HUOMAUTUS: Järjestelmien käyttäjät voivat päivittää ajureita tai suorittaa järjestelmän optimointeja manuaalisesti vain, jos SupportAssist-käyttöliittymä on otettu käyttöön. Voit ottaa SupportAssist-käyttöliittymän käyttöön tai pois käytöstä määrittäessäsi SupportAssistin.

HUOMAUTUS: Ongelmien ennakoiva tunnistaminen on käytettävissä vain akuille, kiintolevyille, SSD-levyille ja tuulettimille.

Tämän julkaisun uudet ominaisuudet ja parannukset

- Katso tietokoneeseen asennettujen Dell-sovellusten päivitykset sekä BIOS-, laiteohjelmisto- ja ajuripäivitykset.
- Parannetut kriteerit sen perusteella, mitkä tietokonetta koskevat suositellut ja valinnaiset ajuripäivitykset tulevat näyttöön.

SupportAssist for Business PCs -ohjelmiston käytön aloittaminen

SupportAssist-käyttöliittymä on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön järjestelmässäsi. Lisäksi voit käyttää vain niitä toimintoja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön.

Aiheet:

- [SupportAssist-käyttöliittymä](#)
- [Kieliasetuksen vaihtaminen](#)
- [Ilmoitukset](#)
- [Ajoitetut tarkastukset](#)

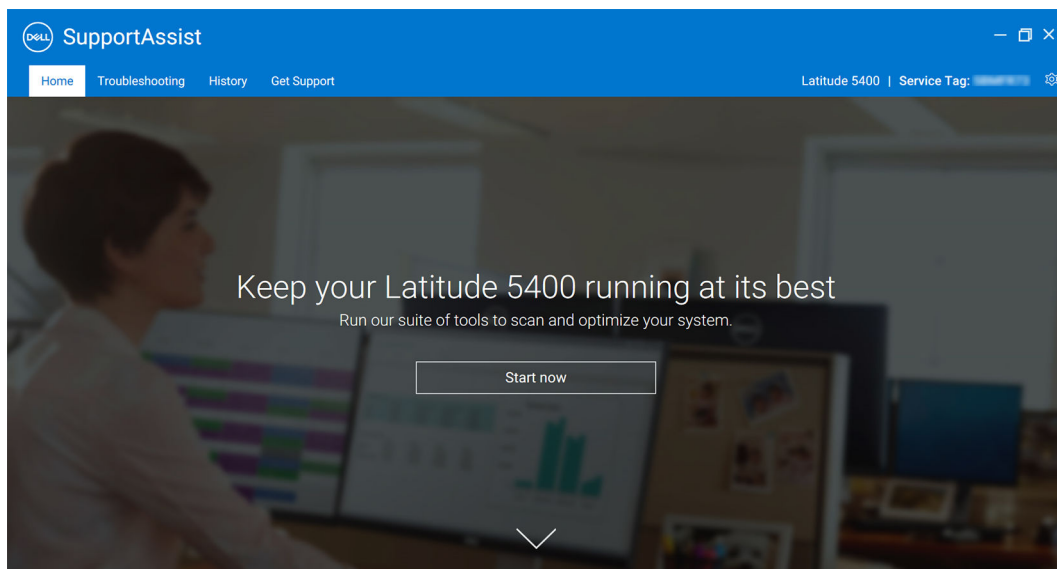
SupportAssist-käyttöliittymä

SupportAssist-käyttöliittymä sisältää seuraavat sivut:

- **Aloit**us
- **Vian**määritys
- **Historia**
- **Hanki tukea**

Kun avaat SupportAssistin ensimmäistä kertaa tai et ole suorittanut mitään tarkastusta tai optimointia, näkyviin tulee **Aloitussivu** oletusnäkyvä. Voit aloittaa kaikki tarkastukset ja optimoinnit napsauttamalla **Aloita nyt**.

Seuraavassa kuvassa näkyy **Aloitussivun** oletusnäkyvä:

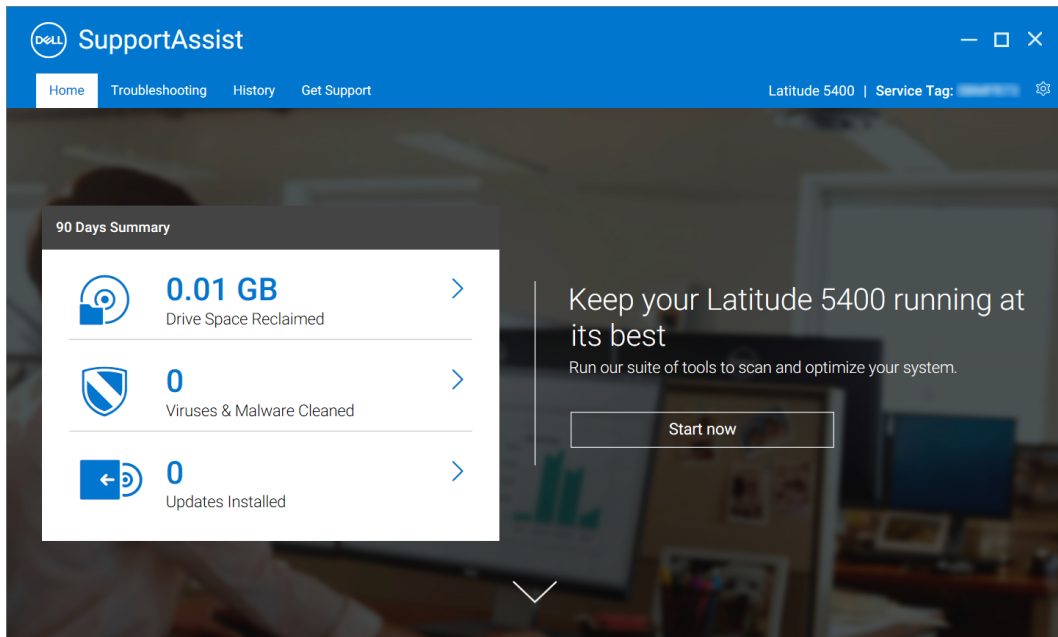


Kuva 1. Aloitus sivu

Kun tarkastukset ja optimoinnit on suoritettu, seuraavat tiedot näkyvät **Aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla:

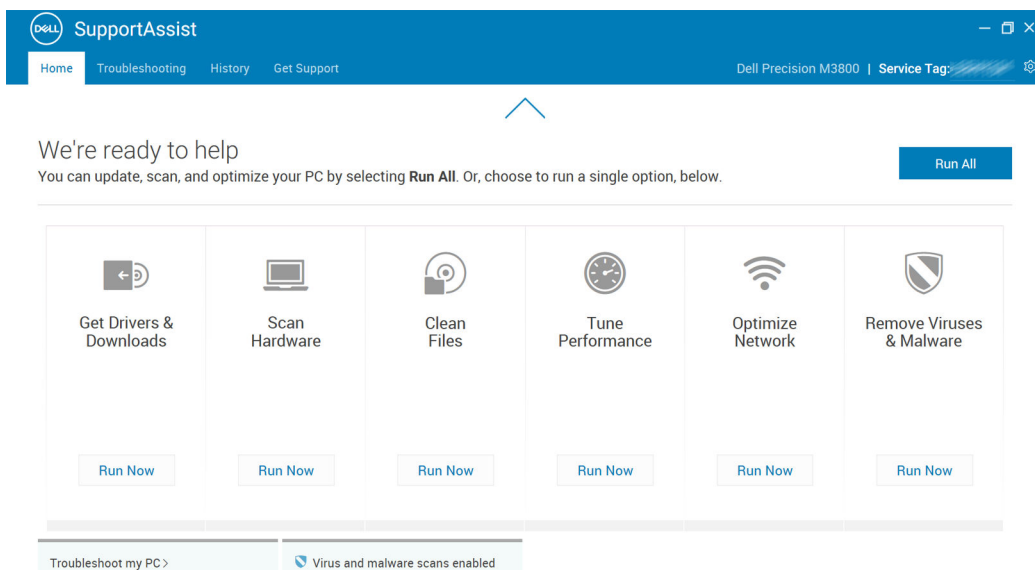
- Säästetyn kiintolevytilan määrä
- Asennettujen ajuripäivitysten lukumäärä

HUOMAUTUS: Aloitus sivulla näytetään tiedot edellisten 90 päivän aikana suoritetuista tarkastuksista ja optimoinneista.



Kuva 2. Aloitus sivu – yhteenvetönäkymä

Siirry ruutunäkymään ja napsauta . Ruutunäkymä näytetään SupportAssistin avaamisen yhteydessä, jos sovelluksessa on keskeinen ilmoitus tai SupportAssist edellyttää toimenpiteitä.



Kuva 3. Aloitus sivu – ruutunäkymä

Aloitussivulla voi palvelusopimuksen mukaan näkyä seuraavia ruutuja:

- **Ajureiden ja tiedostojen latausruutu**
- **Tarkasta laitteisto**
- **Puhdista tiedostot**
- **Säädä suorituskykyä**
- **Optimoi verkko**
- **Poista virukset ja haittaohjelmat**

HUOMAUTUS: Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, vain **laitteiston tarkastusruutu** on käytössä.

HUOMAUTUS: Kuvat 1, 2 ja 3 ovat vain suuntaa-antavia. Yksittäiset ominaisuudet, kuten otsikon väri ja painikkeet, ovat erilaiset Alienware-järjestelmissä.

Kun valitset SupportAssist-käyttöliittymässä näkyvän tietokoneen mallinumeron tai palvelutunnuksen, näet tietokoneen näköstiedoston ja sen tiedot. Seuraavassa taulukossa kuvataan näytettyjä tietokoneen tietoja:

Taulukko 2. Tietokoneen tiedot

Kenttä	Kuvaus
Takuutiedot	Tietokoneeseen sovellettava palvelusopimus sekä sen alkamis- ja loppumispäivämäärä.
Palvelutunnus	Tietokoneen yksilöivä tunniste. Palvelutunnus on aakkosnumeerinen tunniste.
Pikahuoltokoodi	Automatisoidun puhelintuen kanssa käytettäväksi tarkoitettu numeerinen jakso, kuten 987-674-723-2.
Muisti	Tietokoneeseen asennetun RAM-muistin määrä, kuten 16 Gt.
Suoritin	Tietokoneeseen asennetun suorittimen tyyppi, kuten Intel Core i5 6200U.
Käyttöjärjestelmä	Tietokoneeseen asennettu käyttöjärjestelmä, kuten Microsoft Windows 10 Pro.

Kieliasetuksen vaihtaminen

Tietoja tehtävästä

SupportAssist on käytettävissä 25 kielellä. Oletusarvon mukaan SupportAssistin kieliasetuksena on käyttöjärjestelmän kieli. Voit muuttaa kieltä omien tarpeidesi mukaan.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist.
2. Valitse SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta asetuskuvake ja valitse sitten **Valitse kieli**. Kieliluettelo avautuu näytölle.
3. Napsauta haluamaasi kieltä.
4. Käynnistä SupportAssist uudelleen haluamallasi kielellä valitsemalla **Kyllä**.

SupportAssist käynnistetään uudelleen käyttäen valittua kieltä, ja  tulee näkyviin valitun kielen viereen.

Ilmoitukset

Jos järjestelmänvalvoja on ottanut ne käyttöön, SupportAssist näyttää ilmoitukset ajuripäivityksistä ja ohjelmiston optimoinnista.

SupportAssist-ikkunassa näkyvät ilmoitukset

Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon ilmoituksista, joita voidaan näyttää, kun avaat SupportAssistin:

Taulukko 3. SupportAssist-ikkunassa näkyvät ilmoitukset

Milloin ilmoitus näytetään	Toiminto
Kun järjestelmää ei ole optimoitu 14 päivään	<ul style="list-style-type: none">• Napsauta Suorita kaikki, niin kaikki järjestelmän tarkastukset ja optimoinnit suoritetaan.• Napsauta Muistuta myöhemmin, niin ilmoitus näytetään uudelleen, kun avaat SupportAssist-ikkunan seuraavan kerran 24 tunnin kuluttua.• Piilota ilmoitus napsauttamalla Peruuta.

Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset

Järjestelmään asennetun käyttöjärjestelmän mukaan SupportAssist näyttää ilmoituksia tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa.

- Jos käytössäsi on Microsoft Windows 8 tai 8.1, ilmoitukset näytetään tehtäväpalkissa.
- Jos käytössäsi on Microsoft Windows 10, ilmoitukset näytetään Windowsin toimintokeskuksessa.

Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon eri tyyppisistä ilmoituksista, joita tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa voidaan näyttää.


Taulukko 4. Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset

Milloin ilmoitus näytetään	Toiminto
Kun kiireellinen ajuripäivitys tai suositeltu päivitys havaitaan ajoitetun tarkastuksen aikana	Siirry ajurin tietosivulle napsauttamalla ilmoitusta. Ohjeet ajuripäivitysten asentamiseen ovat kohdassa Ajuripäivitysten asentaminen .
Kun manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia	Napsauta ilmoitusta, niin voit tarkastella havaittuja mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia ja poistaa niitä. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen .
Kun manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan viruksia tai haittaohjelmia	Napsauta ilmoitusta, niin saat tietoja tarkastuksen aikana havaituista viruksista tai haittaohjelmista.

Ajoitetut tarkastukset

SupportAssist aloittaa järjestelmän tarkastuksen automaattisesti järjestelmänvalvojan määrittämin aikavälein. Tarkastuksessa tarkistetaan, onko ajuripäivityksiä saatavana ja onko järjestelmässä laitteisto-ongelmia tai optimointitarvetta.

Ennen tarkastusta näytetään viesti, jossa pyydetään vahvistamaan, että haluat SupportAssistin suorittavan tarkastuksen. Jos et halua SupportAssistin suorittavan tarkastusta, lykkää tarkastusta napsauttamalla **suorituksen siirtopainiketta**. Jos lykkäät tarkastusta, SupportAssist suorittaa sen 24 tunnin kuluttua. Voit lykätä ajoitettua tarkastusta kolme kertaa. Kun olet lykännyt tarkastusta kolme kertaa, SupportAssist suorittaa tarkastuksen automaattisesti seuraavana aikataulun mukaisena ajankohtana.

 **HUOMAUTUS:** SupportAssist tekee ajoitetun tarkastuksen vain, kun järjestelmä on liitetty pistorasiaan eikä järjestelmä ole käytössä ajoitetun tarkastuksen alkamisaikana.

Jos tarkastuksessa havaitaan kiireellinen ajuripäivitys, virus tai haittaohjelma, siitä kertova ilmoitus tulee näkyviin. Ilmoituksen tyyppi määräytyy käyttöjärjestelmän mukaan. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#).

Jos tarkastuksessa havaitaan laitteisto-ongelma, tukipyyntö luodaan automaattisesti.

SupportAssist optimoi järjestelmäsi automaattisesti tarkastuksen jälkeen, jos järjestelmänvalvoja on ottanut tämän toiminnon käyttöön.

Järjestelmän laitteiston tarkastaminen

Voit havaita järjestelmässä olevia laitteisto-ongelmia suorittamalla laitteistotarkastuksen. SupportAssist tarkastaa laitteiston noudattamalla ennalta määritettyä aikataulua. Voit myös tunnistaa laitteisto-ongelman manuaalisesti seuraavalla tavalla:

- laitteiston tietyn osan tarkastus
- nopea laitteistotarkastus
- kuormitustestin suorittaminen

HUOMAUTUS: Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, joka edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti. Jos SupportAssist ei pysty luomaan tukipyyntöä automaattisesti, **Tarkasta laitteisto** -ruutuun tulee näkyviin **Korjaa heti** -vaihtoehto. Yritä luoda tukipyyntö uudelleen valitsemalla **Korjaa heti**.

Aiheet:

- [Laitteiston tietyn osan tarkastus](#)
- [Nopean laitteistotarkastuksen suorittaminen](#)
- [kuormitustestin suorittaminen](#)

Laitteiston tietyn osan tarkastus

Tietoja tehtävästä

Voit tarvittaessa tarkastaa laitteiston tietyn osan.



HUOMAUTUS: Seuraavat ohjeet koskevat kiintolevyn tarkastamista. Toimenpiteet voivat vaihdella valitsemasi osan mukaan.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Valitse **laitteiston tietyn osan tarkastuspainike**. Näkyviin tulee luettelo valittavissa olevista järjestelmän osista. **HUOMAUTUS:** Jos haluat päivittää luettelon, valitse **järjestelmän laitteistoluettelon päivityspainike**.
3. Siirry **tallennuslaiteosioon** ja valitse **kiintolevy**.
4. Valitse testin tyyppi ja napsauta **testin käynnistyspainiketta**.

Tulokset

Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:

- Jos ongelmia ei havaita, näkyviin tulee **läpäistyn testin tilamerkintä** ja .
- Jos havaitaan ongelma, joka ei edellytä tukipyynnön luomista, **Epäonnistui**-tilailmoitus ja  kuvake tulevat näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.

Nopean laitteistotarkastuksen suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Suorittamalla nopean tarkastuksen voit havaita esimerkiksi kiintolevyssä, suorittimessa ja muissa laitteiston osissa olevia ongelmia.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .

2. Avaa **laitteiston tarkastusruutu** ja valitse **Suorita heti**.

Tulokset

Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus. Lisäksi optimointiruudut poistetaan käytöstä. Ota optimointiruudut käyttöön valitsemalla **Ohita**.

kuormitustestin suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Kuormitustesti auttaa tunnistamaan ongelmat laitteissa, kuten emolevyssä, optisissa asemissa, kamerassa ja pikatarkastuksen aikana tarkastettavissa laitteissa.

 **VAARA:** Kun kuormitustesti on käynnissä, näyttö voi välkkyä ja et ehkä voi käyttää järjestelmää.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Valitse **koko tietokoneen tarkastus** ja valitse sitten **Käynnistä**. Näytölle avautuu ilmoitus, jossa sinua pyydetään tallentamaan tiedostot ja sulkemaan kaikki sovellukset.
3. Suorita testi valitsemalla **OK**.

Tulokset


Kun tarkastus on suoritettu, voidaan havaita seuraavia:

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus. Lisäksi optimointiruudut poistetaan käytöstä. Ota optimointiruudut käyttöön valitsemalla **Ohita**.

Järjestelmän optimointi

SupportAssistin avulla voit optimoida järjestelmän suorittamalla sarjan diagnostiikkatestejä, jotka tunnistavat järjestelmän tiedostoihin ja asetuksiin tehdyt muutokset. SupportAssist-optimointi auttaa nopeuttamaan järjestelmän toimintaa sekä tehostamaan tallennustilan käytettävyyttä ja järjestelmän vakautta seuraavilla toimilla:

- Väliaikaisten tiedostojen puhdistaminen
- Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen
- Verkon optimointi
- Virusten, haittaohjelmien ja mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen

 **HUOMAUTUS:** Voit suorittaa järjestelmässäsi vain niitä optimointeja, jotka järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön.

Aiheet:

- [Tiedostojen puhdistaminen](#)
- [Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen](#)
- [Verkon optimointi](#)
- [Virusten ja haittaohjelmien poistaminen](#)
- [Kaikkien järjestelmän tarkastusten ja optimointien suorittaminen](#)
- [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#)

Tiedostojen puhdistaminen

Tietoja tehtävästä

Voit poistaa päällekkäiset tiedostot, tilapäiskansiot ja muun tarpeettoman sisällön järjestelmästä.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse .
2. Napsauta **Puhdista tiedostot** -ruudussa **Suorita heti**.

 **VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun. Lisäksi palautetun kiintolevytilan määrä tulee näkyviin **aloitussivulle** ja **historiasivulle**.


 **HUOMAUTUS:** Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).

Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen

Tietoja tehtävästä


Voit maksimoida järjestelmän käsittelynopeuden muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteriä ja muistivarauksia.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse .
2. Valitse **Säädä suorituskykyä** -ruudussa **Suorita heti**.

 **VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

 **HUOMAUTUS:** Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).

Verkon optimointi

Tietoja tehtävästä


Järjestelmän verkkoasetusten optimointi auttaa varmistamaan verkkoyhteyden tehokkuuden ja luotettavuuden.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse .
2. Valitse **Optimoi verkko** -ruudussa **Suorita heti**.

 **VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.


Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.


 **HUOMAUTUS:** Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).

Virusten ja haittaohjelmien poistaminen

Tietoja tehtävästä

Pidä järjestelmä suojattuna eristämällä ja poistamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Toiminto auttaa sinua myös tunnistamaan ja poistamaan järjestelmään asennettuja mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP). Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#).

 **HUOMAUTUS:** Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.


 **HUOMAUTUS:** Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto on käytettävissä ainoastaan järjestelmissä, joilla on aktiivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse .
2. Valitse **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa **Suorita heti**.

 **VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

 **HUOMAUTUS:** Ruudulla näkyvä ilmoitus muuttuu automaattisesti optimoinnin suoritusajan mukaisesti. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypistä on kohdassa [SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset](#).


Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen

Tietoja tehtävästä


Mahdollisesti ei-toivotuilla ohjelmilla tarkoitetaan ohjelmia, jotka asennetaan järjestelmään vaihtamalla toisen sovelluksen asennuksen yhteydessä. Mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia ovat esimerkiksi vakoiluohjelmat, mainosohjelmat ja vastaavat ohjelmat, jotka saattavat heikentää järjestelmän suorituskykyä tai näyttää ei-toivottuja mainoksia.

SupportAssist havaitsee järjestelmään asennetut mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat manuaalisen tai automaattisen virus- tai haittaohjelmataarkastuksen aikana. Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudun kuvake

muuttuu punaiseksi ja havaittujen ohjelmien lukumäärä tulee näkyviin ruutuun. Voit tarkastella ja poistaa näitä mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia.

 **HUOMAUTUS:** Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia havaitaan automaattisen tarkastuksen aikana, siitä kertova ilmoitus avautuu näytölle. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#).

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist.
2. Napsauta **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruudussa **tarkastelupainiketta**.
Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien tiedot tulevat näkyviin.
 **HUOMAUTUS:** Kaikki mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat ovat oletusarvoisesti valittuina. Voit tarkastaa mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien luettelon ja poistaa niiden ohjelmien valinnat, joita et halua poistaa järjestelmästä.
3. Napsauta tarvittaessa **lisätietolinkkiä**, niin saat lisätietoja mahdollisesti ei-toivotusta ohjelmasta.
4. Napsauta **Poista** ja napsauta **Vahvista**.
Valitut mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat poistetaan järjestelmästä.
5. Napsauta **OK**.

Tulokset

Poistettujen mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien määrä näkyy **aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla.


Kaikkien järjestelmän tarkastusten ja optimointien suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Voit tarkastaa saatavana olevat ajuripäivitykset sekä tunnistaa laitteisto-ongelmat ja järjestelmän edellyttämät optimoinnit suorittamalla useita peräkkäisiä tarkastuksia. Seuraava tarkastus alkaa aina, kun edellinen päättyy. Voit tarkastella kaikkien tarkastusten ja optimointien tietoja **Historia**-sivulla.

Vaiheet

Tee jokin seuraavista:

- Avaa SupportAssist ja valitse **Käynnistä nyt**.
- Avaa SupportAssist, napsauta  ja valitse sitten **Suorita kaikki**.

 **VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:

- Jos ongelmia ei havaita ja päivityksiä ei ole saatavilla, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Palautetun kiintolevytilan määrä ja poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään **aloitussivulla** ja **Historia**-sivulla.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan saatavilla olevia ajuripäivityksiä, niiden tyypit ja lukumäärä ilmoitetaan **ajureiden ja tiedostojen latausruudussa**. Ohjeet ajuripäivitysten asentamiseen ovat kohdassa [Ajuripäivitysten asentaminen](#).
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Lisäksi järjestelmänvalvojalle lähetetään ilmoitus asiasta.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella, **laitteiston tarkastusruudussa** näkyy ilmoitus ja optimointiruudut poistetaan käytöstä. Ota optimointiruudut käyttöön valitsemalla **Ohita**.
- Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP) havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruutuun tulee tähän liittyvä ilmoitus. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#).

SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset

SupportAssist-ruudussa näkyvien ilmoitusten sisältö vaihtelee sen mukaan, milloin edellinen tarkastus tai optimointi on tehty. Seuraavassa taulukossa on kuvattu ilmoitukset, joita ruudussa näkyy edellisen tarkastuksen suoritusajankohdan perusteella.

Taulukko 5. SupportAssist-ruudussa näkyvät ilmoitukset

Edellisestä suorituksesta kulunut aika	Ilmoitus
Alle kolme tuntia	Suoritetun tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja teksti Juuri äsken näytetään. Esimerkiksi: PC viritetty: Juuri äsken
Yli kolme tuntia mutta alle 24 tuntia	Suoritetun tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja teksti Tänään näytetään. Esimerkiksi: PC viritetty: Tänään
Yli 24 tuntia mutta alle 48 tuntia	Suoritetun tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja teksti Eilen näytetään. Esimerkiksi: PC viritetty: Eilen
Yli 48 tuntia	Tarkastuksen tai optimoinnin tulos ja päivämäärä näytetään. Esimerkiksi: 120 Mt säästetty: 16.3.2018
Alle 7 päivää	Näytetään vihreänä.
Yli 7 päivää mutta alle 30 päivää	Näytetään oranssina.
Yli 30 päivää	Näytetään punaisena.

Ajureiden ja tiedostojen lataaminen

Ajuri on ohjelmisto, jonka avulla käyttöjärjestelmä pystyy viestimään järjestelmän laitteiston osien kanssa. Laitteet, kuten näytönohjaimet, äänikortit ja modeemit tarvitsevat ajureita toimiakseen tehokkaasti. Joskus käyttöjärjestelmä sisältää järjestelmän ajureita, mutta yleensä ajurit täytyy ladata ja asentaa erikseen.

Laiteohjelmisto tarkoittaa järjestelmän laitteistoon upotettua ohjelmistoa. Sille annetaan ohjelmoimalla ohjeita, joiden mukaan se viestii muiden laitteiden kanssa ja suorittaa esimerkiksi perustason syöttö- ja tulostustehtäviä ja muita toimintoja.

Järjestelmän ajurit ja laiteohjelmisto kannattaa päivittää monista syistä. Päivitykset voivat esimerkiksi parantaa järjestelmän suorituskykyä, estää tietoturvaongelmia ja laajentaa yhteensopivuutta. Voit päivittää ajurit ja laiteohjelmiston SupportAssistin avulla.

HUOMAUTUS: Tässä asiakirjassa sanalla ajuri tarkoitetaan sekä ajureita että laiteohjelmistoa.

Osana rutiininomaisia valvontatoimintoja SupportAssist tarkistaa 7 päivän välein, onko järjestelmällesi saatavilla ajuripäivityksiä. Jos saatavilla on kiireellinen päivitys, siitä tulee näkyviin ilmoitus. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#).

Aiheet:

- [Ajureiden tärkeysluokitus](#)
- [Ajuripäivitysten asentaminen](#)
- [Ajuripäivitysten asennuksen poistaminen](#)
- [Ajureiden ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset](#)

Ajureiden tärkeysluokitus

SupportAssist luokittelee ajurit ja laiteohjelmistot niiden tärkeyden mukaan. Ajurit on luokiteltu tärkeyden perusteella seuraaviin ryhmiin:

- **Tietoturva** – päivitykset, jotka voivat estää mahdollisia järjestelmään kohdistuvia tietoturvaaukia.
- **Kiireellinen** – päivitykset, jotka ovat välttämättömiä tietokoneiden kunnan varmistamiseksi.
- **Suosittelut** – päivitykset, jotka voivat parantaa merkittävästi järjestelmän suorituskykyä.
- **Valinnaiset** – päivitykset, jotka voit asentaa halutessasi.

Ajuripäivitysten asentaminen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

SupportAssist tarkastaa järjestelmän ja ehdottaa ennakoivasti ajuripäivityksiä, joita järjestelmä tarvitsee toimiakseen. SupportAssist luo palautuspisteen automaattisesti ennen päivityksen asentamista. Voit poistaa päivityksen ja palauttaa järjestelmän aiempaan tilaan käyttämällä palautuspistettä. SupportAssist voi ylläpitää kerrallaan vain kolmea palautuspistettä. Kun uusi palautuspiste luodaan, vanhin palautuspiste poistetaan automaattisesti.

HUOMAUTUS: Uuden BIOS-version päivitystä ei voi poistaa asennuksen jälkeen.

HUOMAUTUS: Palautuspisteen luontiasetus on oletusarvoisesti pois käytöstä Windows-käyttöjärjestelmässä. Sinun täytyy ottaa palautuspisteen luontiasetus käyttöön Windowsissa, jotta SupportAssist voi luoda palautuspisteitä.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse .
2. Avaa **ajureiden ja tiedostojen latausruutu** ja valitse **Suorita heti**.

- Jos tarkastuksen aikana havaitaan saatavilla olevia päivityksiä, niiden tyytit ja lukumäärä ilmoitetaan **ajureiden ja tiedostojen latausruudussa**.

i **HUOMAUTUS:** Ruudussa näkyvä ilmoitus määräytyy päivityksen tärkeyden mukaan. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyypeistä on kohdassa [Ajureiden ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset](#).


- Jos SupportAssist ei havaitse järjestelmällesi saatavilla olevia päivityksiä, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin.

3. Napsauta **Päivitä nyt**.


Ajurisivu tulee näkyviin.

i **HUOMAUTUS:** Kaikki päivitykset ovat oletuksena valittuna. Voit tarkistaa luettelon ja tyhjentää päivitykset, joita et halua asentaa.

4. Napsauta **asennuspainiketta**.

- Automaattisesti asennettavien päivitysten kohdalla näkyy , ja **Tila**-sarakeessa niiden tilana on **Valmis**.
- Jos päivitys täytyy asentaa manuaalisesti, **asennuslinkki** tulee näkyviin **Tila**-sarakeessa, kun päivityksen lataus on valmis. Voit asentaa päivityksen napsauttamalla **asennuslinkkiä**.

i **HUOMAUTUS:** Tiettyjen ajureiden asennus täytyy viimeistellä käynnistämällä järjestelmä uudelleen.

i **HUOMAUTUS:** Jos päivityksen lataaminen on kesken, voit peruuttaa latauksen napsauttamalla . Et voi peruuttaa päivitystä asennuksen ollessa kesken.

5. Jos päivitys edellyttää uudelleenkäynnistystä, toimi seuraavasti:

- a. Käynnistä järjestelmä välittömästi uudelleen valitsemalla **Käynnistä uudelleen heti**. SupportAssist kehottaa tallentamaan tiedostot ja sulkemaan sovellukset ennen uudelleenkäynnistystä.
- b. Suorita asennus valitsemalla **Käynnistä uudelleen**.

6. Valitse **Valmis**.

Tulokset

Aloitussivu tulee näkyviin. Asennettujen ajureiden lukumäärä näytetään aloitussivulla.

Ajuripäivitysten asennuksen poistaminen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Jos järjestelmässä alkaa esiintyä ongelmia ajurin päivityksen jälkeen, voit poistaa päivityksen asennuksen ja palauttaa järjestelmän aiempaan tilaan.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Historia**-välilehti.
2. Napsauta **Historia**-välilehdellä asianmukaista **järjestelmän palautuslinkkiä**. Näytölle avautuu ilmoitus, jonka mukaan järjestelmä palautetaan tilaan, jossa se oli palautuspisteen luontihetkellä.
3. Valitse **Palauta**.






Tulokset

Järjestelmä käynnistyy uudelleen ja päivityksen asennus poistetaan.

Ajureiden ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan erilaisia tilailmoituksia, jotka näkyvät **ajureiden ja tiedostojen latausruudussa**.

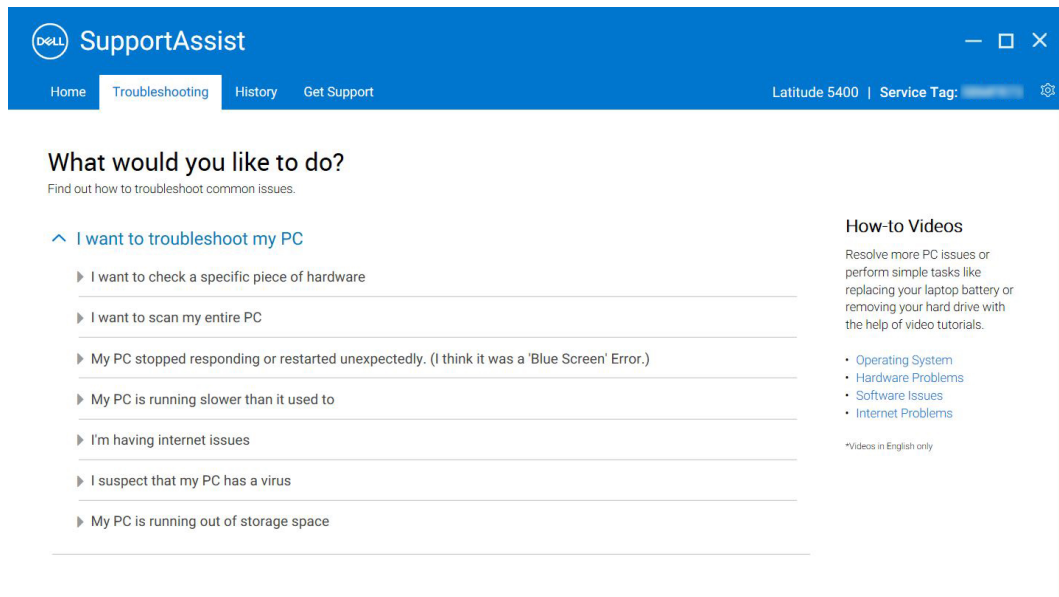
Taulukko 6. Ajureiden ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Päivityskuvake	Ruutukuvake	Päivityksen tyyppi	Kuvaus
Mitään kuvaketta ei tule näkyviin. Viesti Ei saatavilla tulee näkyviin.		Valinnainen tai päivityksiä ei ole saatavilla	Saatavilla ei ole päivityksiä tai saatavilla olevat päivitykset ovat valinnaisia.
		Suositus	Saatavilla on vain suositeltuja päivityksiä.
		Kiireellinen	Saatavilla on vain kiireellisiä tai erityyppisiä päivityksiä.

Tavallisten ongelmien vianmääritys

Vianmääritys-sivulla on vaiheittaisia ohjeita, joiden avulla voit ratkaista tavallisia ongelmia ilman Dellin teknisen tuen apua. **Vianmääritys**-sivu sisältää myös video-oppaita, jotka käsittelevät tavallisia laitteistojen, ohjelmistojen ja käyttöjärjestelmien ongelmia.

HUOMAUTUS: Voit käyttää **Vianmääritys**-sivun linkkejä järjestelmänvalvojan tekemien asetusvalintojen mukaan.



Kuva 4. **Vianmääritys**-sivu

Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma tai laitteisto-ongelmaa varten luodaan tukipyyntö, seuraavat **Vianmääritys**-sivulla olevat linkit poistetaan käytöstä.

- **Laitteiston tietyn osan tarkastuslinkki**
- **Koko tietokoneen tarkastuslinkki**
- **Tietokoneen reagoinnin lakkaamista tai odottamatonta uudelleenkäynnistystä koskeva linkki Sininen näyttö -virhettä koskeva linkki**

Jos et ole kirjautunut järjestelmänvalvojana, voit käyttää vain seuraavia linkkejä ja **Ohjevideot**-osion linkkejä:

- **Laitteiston tietyn osan tarkastuslinkki**
- **Koko tietokoneen tarkastuslinkki**

Aiheet:

- [Sinisen virhenäytön vianmääritys](#)

Sinisen virhenäytön vianmääritys

Joskus järjestelmä voi käynnistyä automaattisesti uudelleen tai lakata vastaamasta komentoihin, jolloin näkyviin tulee sininen näyttö. Tätä kutsutaan sininen näyttö -virheeksi. Sininen virhenäyttö tulee näkyviin, kun jotkin järjestelmän kriittiset tiedot ovat vioittuneet, laitteistovirhe havaitaan tai kun järjestelmässä havaitaan uudelleenkäynnistystä edellyttävä ongelma.


Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

Voit korjata sininen näyttö -virheen käyttämällä SupportAssistin tarkastus- ja optimointitoimintoja.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist.
2. Napsauta **Vianmääritys**-välilehteä ja valitse vaihtoehto, jonka mukaan **tietokone lakkasi reagoimasta tai käynnistyi odottamatta uudelleen. (Sininen näyttö -virhettä koskeva linkki.)**
3. Napsauta **Korjaa heti**.
Aloitussivu tulee näkyviin ja järjestelmän tarkastus aloitetaan. Kun tarkastus on tehty, näkyviin tulee jokin seuraavista:
 - Jos ongelmia ei havaita ja päivityksiä ei ole saatavilla, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Palautetun kiintolevytilan määrä ja poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään aloitussivulla.
 - Jos tarkastuksen aikana havaitaan saatavilla olevia ohjainpäivityksiä, niiden tyypit ja lukumäärä ilmoitetaan **ohjaimien ja tiedostojen latausruudussa**. Ohjeet ohjainpäivitysten asentamiseen ovat kohdassa [Ajuripäivitysten asentaminen](#).
 - Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, se luodaan automaattisesti ja ongelman tietosivu avautuu näytölle.
 - Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja ilmoitus tulee näkyviin **laitteiston tarkastusruutuun** kaikkien tarkastusten valmistumisen jälkeen.
 **HUOMAUTUS:** Ilmoituksen tyyppi määräytyy laitteisto-ongelman vakavuuden mukaan. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta [Ilmoitukset](#). Piilota ilmoitus napsauttamalla **Ohita**.
 - Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP) havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruutuun tulee tähän liittyvä ilmoitus. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa [Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen](#).

Historia-sivun yleiskatsaus

Historia-sivu sisältää aikajärjestykseen asetettuja tietoja SupportAssistin suorittamista toiminnoista. Toimintoihin sisältyvät esimerkiksi ohjelmistojen optimoinnit, viannääritystehtävät, ajuripäivitykset ja laitteistotarkastukset.

Historianäkymän valitsemisluettelosta voit valita, minkä toimintotyyppin tiedot haluat nähdä.

Oletusarvoisesti näkyvissä ovat kuluvan viikon aikana suoritettut toiminnot. Voit valita **Päivän** tai **Kuukauden**, jolloin voit tarkastella tiettyä päivänä tai kuukautena suoritettuja toimintoja. Aikajanan yläpuolella näytetään yhteenveto asennettujen ajuripäivitysten lukumäärästä, palautetusta kiintolevytilasta ja havaittujen virusten sekä haittaohjelmien lukumäärästä.

HUOMAUTUS: Historia-sivulla näytetään vain tiedot edellisten 90 päivän toiminnoista ja tapahtumista.

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 page title is 'System Activity History' with a subtitle 'Activity and events from the past 90 days'. A '90 Days Summary' section displays 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 set to 'Show All'. The main content area is titled 'Activity Details' and shows a list of events 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

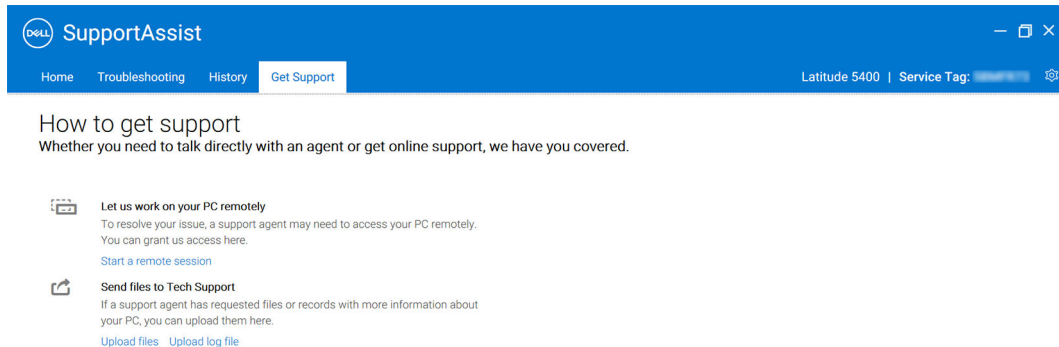
Kuva 5. Historia-sivu

Jos järjestelmässä alkaa esiintyä ongelmia ajurin päivityksen jälkeen, voit poistaa päivityksen ja palauttaa järjestelmän aiempaan tilaan napsauttamalla **Palauta järjestelmä** -linkkiä. Ohjeet ajureiden asennuksen poistamiseen ovat kohdassa [Ajuripäivitysten asennuksen poistaminen](#).

Tuen hankkiminen

Hanki tukea -sivulla voit käyttää järjestelmällesi saatavilla olevia ohje- ja tukiominaisuuksia. Käytettävissä olevat ohje- ja tukiominaisuudet voivat vaihdella järjestelmäsi palvelusopimuksen ja alueesi mukaan. Jos internet-yhteyttä ei ole saatavana, oman alueesi Dellin teknisen tuen puhelinnumerot tulevat näkyviin.

HUOMAUTUS: **Hanki tukea** -sivu tulee näkyviin vain, jos sinulla on järjestelmänvalvojan oikeudet järjestelmään.



Kuva 6. Hanki tukea -sivu

Seuraavassa taulukossa esitellään **Hanki tukea** -sivulla käytettävissä olevia ohje- ja tukiominaisuuksia.

Taulukko 7. Hanki tukea -sivu

Ominaisuus	Kuvaus
Aloita etäistunto	Voit antaa teknisen tuen edustajan etäkäyttää järjestelmäsi ongelman vianmäärittystä ja ratkaisemista varten. Katso kohtaa Aloita etäistunto .
Lataa tiedostot palvelimelle	Voit lähettää Dellin tekniselle tuelle tiedostoja, jotka sisältävät tietoja järjestelmäsi ongelmasta tai joita tuen edustaja pyytää sinulta. Katso kohtaa Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle . HUOMAUTUS: Lähettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt.
Lokitiedostojen lähettäminen	Jos teknisen tuen edustaja pyytää sitä, lähetä lokitiedosto järjestelmän toiminnoista Dellin tekniselle tuelle. Katso kohtaa Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle .

Aiheet:

- [Aloita etäistunto](#)
- [Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle](#)
- [Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle](#)


Aloita etäistunto

Edellytykset

- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Varmista, että Dellin teknisen tuen edustaja on käynnistänyt etäistunnon.

Tietoja tehtävästä

Tietyissä tilanteissa teknisen tuen edustaja tarvitsee etäyhteyden järjestelmään ongelman vianmääritystä ja ratkaisemista varten. Silloin voit sallia teknisen tuen edustajan etäkäyttää järjestelmääsi.

 **HUOMAUTUS:** Aloita etäistunto vasta, kun teknisen tuen edustaja on ottanut istunnon käyttöön. Jos yrität aloittaa etäistunnon ennen kuin teknisen tuen edustaja on ottanut sen käyttöön, näkyviin tulee virheviesti.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta **Salli tietokoneen etäkäsittely** -osiosta **Käynnistä etäistunto**.
3. Valitse **Hyväksyn käyttöehdot** ja napsauta **Valmis**.

Tulokset

Etäistunto aloitetaan.


Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

Tietoja tehtävästä

Voit lähettää tiedoston, joka sisältää tietoja järjestelmäsi ongelmasta, tai tukiedustajan pyytämän tietyn tiedoston. Lähetettävien tiedostojen tyyppi voi olla jokin seuraavista:

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

 **HUOMAUTUS:** Lähetettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt.

 **HUOMAUTUS:** Voit lähettää enintään kolme tiedostoa päivässä. Jos lähetettäviä tiedostoja on useita, lähetä ne ZIP-tiedostoksi pakattuna.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Valitse oikeanpuoleisesta ruudusta **Lähetä tiedostot**.
3. Valitse **Selaa**, valitse tarvittava tiedosto ja napsauta **Lähetä tiedostot** -painiketta.

Tulokset

Kun tiedosto on lähetetty, näkyviin tulee  ja viesti **Tiedoston lähettäminen onnistui**.

Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Hanki tukea** -välilehteä.
2. Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa **lokitiedoston lähetyspainiketta**.

Tulokset

Kun tiedosto on lähetetty, näkyviin tulee  ja viesti **Tiedoston lähettäminen onnistui**.

Usein kysytyt kysymykset

1. Mitä kieliä SupportAssistin käyttöliittymä tukee?

SupportAssistin käyttöliittymä tukee 25 kieltä. Tuetut kielet: arabia, kiina (yksinkertaistettu), kiina (perinteinen), tšekki, tanska, hollanti, englanti, suomi, ranska, saksa, kreikka, heprea, unkari, italia, japani, korea, norja, puola, portugali (Brasilia), portugali (Espanja), venäjä, espanja, ruotsi ja turkki. Ohjeet kieliasetuksen vaihtamiseen ovat kohdassa [Kieliasetuksen vaihtaminen](#).

2. Mistä näen, mitkä optimoinnit järjestelmään on tehty ajoitetun tai manuaalisesti käynnistetyn optimoinnin yhteydessä?

SupportAssist säilyttää kaikkien tapahtumien ja toimintojen tiedot 90 päivän ajan. Voit tarkastella kuukausi-, viikko- tai päiväkohtaisia tietoja **Historia**-sivulla.

3. Kun suoritan laitteistotarkastuksen, Historia-sivulla näytetään tulosten olevan määritetty virheellisesti. Mutta laitteiston tarkistusruudussa ei näytetä ilmoitusta. Miksi?

Jos SupportAssist ei voinut tarkastaa jotain osaa laitteiston tarkastuksen aikana, tilaksi ilmoitetaan **määritetty virheellisesti**. Näin ollen ilmoitusta ei näytetä **Laitteistotarkastus**-ruudussa. SupportAssist taraistaa osan uudelleen seuraavan manuaalisen tai automaattisen tarkastuksen yhteydessä.

4. SupportAssist-käyttöliittymä on näkyvissä. Puhdista tiedostot- ja Optimoiv verkko -ruudut eivät kuitenkaan ole käytettävissä. Miksi?

Järjestelmänvalvoja hallinnoi järjestelmääsi asennettua SupportAssistia. Järjestelmänvalvoja voi poistaa tiettyjä toimintoja käytöstä, joten kyseiset ruudut on sen takia poistettu käytöstä.

5. Kun yritän avata SupportAssistin Ohjelmat-valikosta, näkyviin tulee viesti, jossa kehoitetaan ottamaan yhteyttä järjestelmänvalvojaan. Miksi?

Järjestelmänvalvoja hallinnoi järjestelmääsi asennettua SupportAssistia. SupportAssist-käyttöliittymä on käytettävissä vain, jos järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön järjestelmässasi.

Resurssit

Tässä osiossa on tietoja dokumentaatioresursseista ja muita hyödyllisiä linkkejä, joissa on lisätietoja SupportAssist for business PCs -ohjelmistosta.

Taulukko 8. Resurssit

Lisätietoja	Katso kohtaa	Saatavilla
Perehdytys TechDirect, SupportAssist määrittäminen ja lataaminen sekä SupportAssist käyttöönotto tietokoneissa	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide—Early access to next generation user experience</i>	SupportAssist for Business PCs -ohjelmiston oppaat ja asiakirjat
TechDirect käyttäminen SupportAssist for business PCs -ohjelmistoa suorittavien tietokoneiden hallitsemiseksi	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide—Early access to next generation user experience</i>	
Usein kysytyjä kysymyksiä ja vastauksia SupportAssist for business PCs -ohjelmistosta	<i>Usein kysytyt kysymykset – SupportAssist for Business PCs with Windows OS</i>	
SupportAssist for business PCs -ohjelmiston määrittäminen	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Quick Setup Guide</i>	
Järjestelmien eri osista kerätyt tiedot	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Reportable Items</i>	
Yhteenveto julkaisun äskettäisistä muutoksista, parannuksista, tunnetuista ongelmista ja rajoituksista	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Release Notes</i>	
SupportAssist, jonka järjestelmänvalvoja on määrittänyt ja ottanut käyttöön järjestelmässä, käyttäminen	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS User's Guide</i>	
Organisaation rekisteröiminen, SupportAssist hälytysten hallinta ja osien lähetyspyynnöt TechDirect	TechDirect-aloitussivu	https://tdm.dell.com
SupportAssist edut ja ominaisuudet	SupportAssist-aloitussivu	SupportAssist for Business PCs
SupportAssist -ohjelmiston vertaisryhmän kysymykset ja keskustelut	SupportAssist-yhteisösivu	Dell SupportAssist -yhteisö