

SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές με λειτουργικό σύστημα Windows

Οδηγός χρήσης

Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα το προϊόν σας.
-  **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδεικνύει είτε ενδεχόμενη ζημιά στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και σας ενημερώνει για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.
-  **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθεί υλική ζημιά, τραυματισμός ή θάνατος.

Πίνακας περιεχομένων

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....	5
Έκδοση.....	5
Κύρια χαρακτηριστικά.....	5
Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell.....	5
Νέες δυνατότητες και βελτιώσεις σε αυτήν την έκδοση.....	7
Κεφάλαιο 2: Τα πρώτα βήματα στο SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές.....	8
Περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist.....	8
Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας.....	10
Ειδοποιήσεις.....	10
Ειδοποιήσεις στο παράθυρο SupportAssist.....	10
Ειδοποιήσεις στη γραμμή εργασιών ή στο Κέντρο Ενεργειών Windows.....	11
Προγραμματισμένες σαρώσεις.....	11
Κεφάλαιο 3: Σάρωση του υλικού του συστήματός σας.....	12
Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού.....	12
Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού.....	13
Εκτέλεση δοκιμής αντοχής.....	13
Κεφάλαιο 4: Βελτιστοποίηση του συστήματός σας.....	14
Εκκαθάριση αρχείων.....	14
Ρύθμιση απόδοσης του συστήματος.....	14
Βελτιστοποίηση δικτύου.....	15
Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού.....	15
Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων.....	16
Εκτέλεση όλων των σαρώσεων και των βελτιστοποιήσεων συστήματος.....	16
Ειδοποιήσεις στο πλακίδιο SupportAssist.....	17
Κεφάλαιο 5: Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης.....	18
Κατηγοριοποίηση σπουδαιότητας προγραμμάτων οδήγησης.....	18
Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης.....	18
Απεγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης.....	19
Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και Λήψεις.....	20
Κεφάλαιο 6: Αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων.....	21
Αντιμετώπιση σφάλματος μπλε οθόνης.....	21
Κεφάλαιο 7: Επισκόπηση ιστορικού.....	23
Κεφάλαιο 8: Λήψη υποστήριξης.....	24
Έναρξη περιόδου απομακρυσμένης λειτουργίας.....	25
Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell.....	25
Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell.....	26

Κεφάλαιο 9: Συχνές ερωτήσεις.....	27
Κεφάλαιο 10: Πόροι.....	28

Εισαγωγή

Το Dell SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές αυτοματοποιεί την υποστήριξη της Dell με προληπτικό και προγνωστικό εντοπισμό προβλημάτων υλικού και λογισμικού στο σύστημά σας. Το SupportAssist επιλύει προβλήματα απόδοσης συστήματος και σταθεροποίησης, προλαμβάνει τις απειλές ασφαλείας, παρακολουθεί και εντοπίζει αστοχίες υλικού και αυτοματοποιεί τη διαδικασία επικοινωνίας με την τεχνική υποστήριξη της Dell. Το SupportAssist επίσης σας επιτρέπει να ενημερώνετε μη αυτόματα τα προγράμματα οδήγησης του συστήματος, να σαρώνετε το υλικό του συστήματός σας και να βελτιστοποιείτε το σύστημά σας.

Το SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές συμμορφώνεται με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού 2.1.

Το SupportAssist έχει διαμορφωθεί και αξιοποιηθεί στο σύστημά σας από τον διαχειριστή IT σας. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε μόνο τις δυνατότητες που έχει ενεργοποιήσει ο διαχειριστής IT για το σύστημά σας. Το έγγραφο αυτό παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του SupportAssist που έχει εγκατασταθεί στο σύστημά σας από τον διαχειριστή IT σας.

Θέματα:

- Έκδοση
- Κύρια χαρακτηριστικά
- Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell
- Νέες δυνατότητες και βελτιώσεις σε αυτήν την έκδοση

Έκδοση

2,4

Κύρια χαρακτηριστικά

- Προγνωστικός και προληπτικός εντοπισμός και ειδοποίηση προβλήματος.
- Κάντε μη αυτόματο ή αυτόματο έλεγχο για ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που διατίθενται για το σύστημά σας.
- Σαρώστε το υλισμικό του συστήματός σας μη αυτόματα ή αυτόματα για να εντοπίσετε προβλήματα, αν υπάρχουν.
- Κάντε εκκαθάριση προσωρινών αρχείων, βελτιστοποίηση της συνδεσιμότητας δικτύου, λεπτομερή ρύθμιση της απόδοσης του συστήματος και αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού.
 - **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού δεν διατίθεται σε ορισμένες περιοχές, π.χ. Κίνα.
- Αντιμετωπίστε τα συνηθισμένα προβλήματα συστήματος χρησιμοποιώντας τις οδηγίες βήμα προς βήμα ή τα εκπαιδευτικά βίντεο.
- Κάντε προβολή λεπτομερειών όλων των συμβάντων και των δραστηριοτήτων του SupportAssist που εκτελέστηκαν μια συγκεκριμένη ημέρα, εβδομάδα ή μήνα.
- Επικοινωνήστε με την Τεχνική υποστήριξη της Dell για απομακρυσμένη βοήθεια και στείλτε τους τα αρχεία, για παράδειγμα, το αρχείο καταγραφής δραστηριοτήτων του συστήματος.
 - **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε να χρησιμοποιείτε μόνο τις δυνατότητες που έχει ενεργοποιήσει ο διαχειριστής IT για το σύστημά σας.
 - **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι δυνατότητες του SupportAssist που διατίθενται για κάθε σύστημα διαφέρουν ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell του συστήματος.

Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Οι δυνατότητες του SupportAssist που είναι διαθέσιμες για κάθε σύστημα διαφέρουν ανάλογα με τα σχέδια υπηρεσιών Dell. Οι βασικές δυνατότητες του SupportAssist διατίθενται μόνο σε συστήματα με ενεργά σχέδια υπηρεσιών ProSupport, ProSupport Plus ή ProSupport Flex for Client.

Στον ακόλουθο πίνακα συνοψίζονται οι δυνατότητες του SupportAssist που διατίθενται για συστήματα με διάφορα σχέδια υπηρεσιών.

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Δυνατότητα	Περιγραφή	Basic	ProSupport	ProSupport Plus και ProSupport Flex for Client
Ενημέρωση προγραμμάτων οδήγησης	Σαρώστε και εγκαταστήστε ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που είναι διαθέσιμες για τα συστήματα. Μπορείτε επίσης να δώσετε τη δυνατότητα σε χρήστες με δικαιώματα διαχειριστή να ενημερώνουν τα προγράμματα οδήγησης στο σύστημά τους.	✓	✓	✓
Σάρωση υλικού	Σαρώστε τα συστήματα για να εντοπίσετε προβλήματα υλικού. Μπορείτε επίσης να δώσετε τη δυνατότητα σε χρήστες να εκτελούν σάρωση του συστήματός τους για να εντοπίσουν προβλήματα υλικού.	✓	✓	✓
Εκκαθάριση αρχείων	Εκκαθάριση προσωρινών, πλεοναζόντων και άλλων ανεπιθύμητων αρχείων από το σύστημα. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να εκκαθαρίζουν αρχεία στο σύστημά τους.	✓	✓	✓
Ρύθμιση απόδοσης του συστήματος	Προσαρμόστε τις ρυθμίσεις τροφοδοσίας, τα αρχεία του μητρώου και τις εκχωρήσεις μνήμης στα συστήματα, για να ρυθμίσετε λεπτομερώς την απόδοση των συστημάτων. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να συντονίζουν την απόδοση του συστήματός τους.	✓	✓	✓
Βελτιστοποίηση της συνδεσιμότητας δικτύου	Μπορείτε να βελτιστοποιήσετε τη συνδεσιμότητα του δικτύου προσαρμόζοντας τις ρυθμίσεις, ώστε να έχετε ένα αποτελεσματικό και αξιόπιστο δίκτυο. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να βελτιστοποιήσουν τη συνδεσιμότητά τους στο δίκτυο.	✓	✓	✓
Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού	Απομονώστε, αφαιρέστε και αποκαταστήστε αρχεία που έχουν μολυνθεί από ιούς και κακόβουλο λογισμικό στα συστήματα, για να διατηρήσετε τα συστήματα ασφαλή. Μπορείτε επίσης να επιτρέψετε στους χρήστες να αφαιρούν ιούς και κακόβουλο λογισμικό από το σύστημά τους. ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού δεν διατίθεται σε ορισμένες περιοχές, π.χ. στην Κίνα.	✗	✗	✓

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell (συνεχίζεται)

Δυνατότητα	Περιγραφή	Basic	ProSupport	ProSupport Plus και ProSupport Flex for Client
Αυτόματος εντοπισμός προβλημάτων, ειδοποίηση και δημιουργία αιτήματος υποστήριξης	Αποστέλλεται μια ειδοποίηση στην κύρια και στη δευτερεύουσα επαφή μόλις η Dell δημιουργήσει αίτημα υποστήριξης για αποστολή εξαρτημάτων ή αιτήματα τεχνικής υποστήριξης. Για τα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης, επικοινωνεί προληπτικά μαζί σας ένας αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης για να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα.	✗	✓	✓
Αυτοματοποιημένες βελτιστοποιήσεις λογισμικού	Το SupportAssist βελτιστοποιεί αυτόματα τα συστήματά σας μετά από αυτοματοποιημένες σαρώσεις.	✗	✗	✓
Προγνωστικός εντοπισμός προβλημάτων και δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πρόληψη βλαβών	Αποστέλλεται μια ειδοποίηση στην κύρια και στη δευτερεύουσα επαφή σας σχετικά με την ενδεχόμενη βλάβη του εξαρτήματος. Η Dell ανοίγει ένα αίτημα υποστήριξης και επικοινωνεί μαζί σας για την αποστολή του ανταλλακτικού.	✗	✗	✓

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι χρήστες των συστημάτων μπορούν να ενημερώνουν μη αυτόματα τα προγράμματα οδήγησης ή να εκτελούν βελτιστοποιήσεις συστήματος μόνο εφόσον έχει δραστηριοποιηθεί η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist. Μπορείτε να δραστηριοποιήσετε ή να αδρανοποιήσετε τη διασύνδεση χρήση του SupportAssist κατά τη διαμόρφωση του SupportAssist.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η δυνατότητα προγνωστικού εντοπισμού προβλημάτων διατίθεται μόνο για μπαταρίες, σκληρούς δίσκους, μονάδες δίσκου στερεάς κατάστασης (SSD) και ανεμιστήρες.

Νέες δυνατότητες και βελτιώσεις σε αυτήν την έκδοση

- Μπορείτε να βλέπετε τις ενημερώσεις των εφαρμογών Dell που είναι εγκατεστημένες στον υπολογιστή σας, μαζί με τις ενημερώσεις του BIOS, του υλικολογισμικού και των προγραμμάτων οδήγησης.
- Βελτιώθηκαν τα κριτήρια βάσει των οποίων εμφανίζονται οι προτεινόμενες και προαιρετικές ενημερώσεις των προγραμμάτων οδήγησης που ισχύουν για τον υπολογιστή σας.

Τα πρώτα βήματα στο SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές

Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στο περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist μόνο αν έχει ενεργοποιηθεί για το σύστημά σας από τον διαχειριστή IT. Επίσης, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μόνο τις δυνατότητες που έχουν ενεργοποιηθεί από τον διαχειριστή IT σας.

Θέματα:

- Περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist
- Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας
- Ειδοποιήσεις
- Προγραμματισμένες σαρώσεις

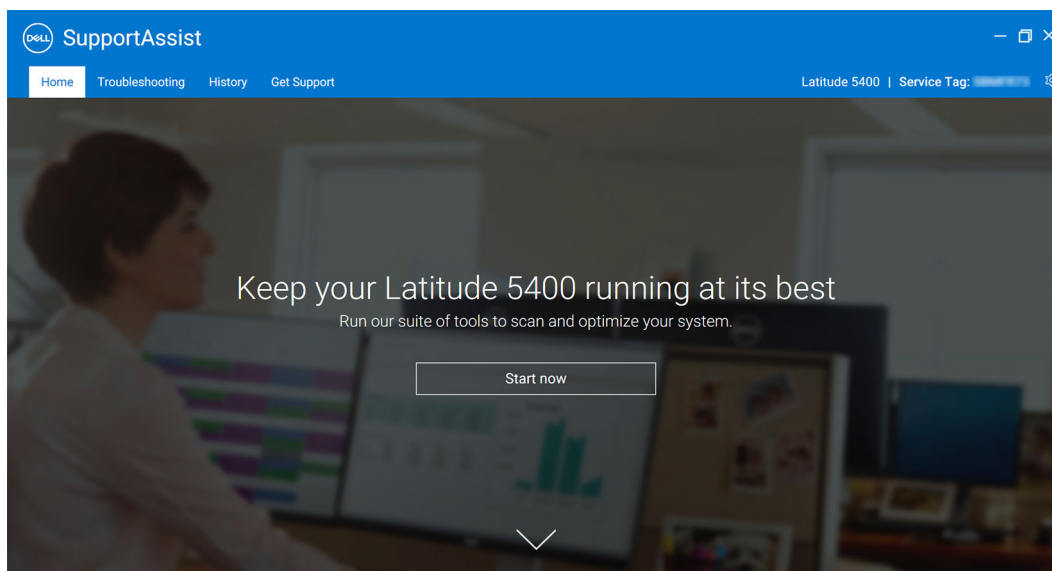
Περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist

Η διασύνδεση χρήστη SupportAssist περιλαμβάνει τις παρακάτω σελίδες:

- Αρχική σελίδα
- Αντιμετώπιση προβλημάτων
- Ιστορικό
- Λήψη υποστήριξης

Όταν ανοίγετε το SupportAssist για πρώτη φορά ή δεν έχετε πραγματοποιήσει σάρωση ή βελτιστοποίηση, εμφανίζεται η προεπιλεγμένη προβολή της σελίδας **Home**. Για να ξεκινήσετε όλες τις σαρώσεις και τις βελτιστοποιήσεις, κάντε κλικ στην επιλογή **Start Now**.

Στην παρακάτω εικόνα εμφανίζεται η προεπιλεγμένη προβολή της **Αρχικής** σελίδας:

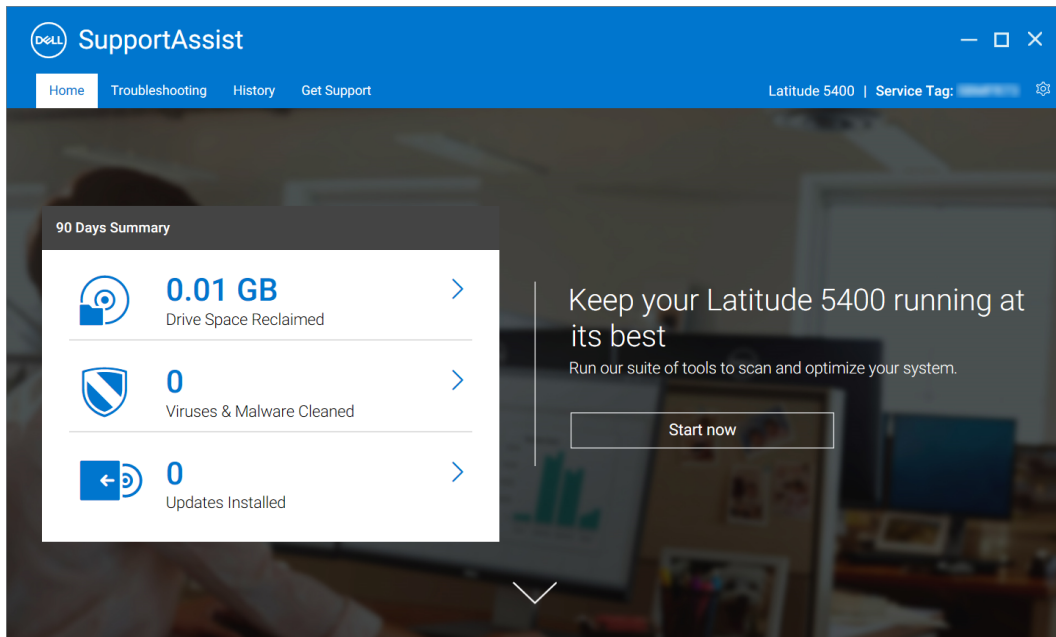


Αριθμός 1. Αρχική σελίδα


Μετά την ολοκλήρωση των σαρώσεων και των βελτιστοποιήσεων, εμφανίζονται οι παρακάτω λεπτομέρειες στην **Αρχική** σελίδα και στη σελίδα **Ιστορικό**:

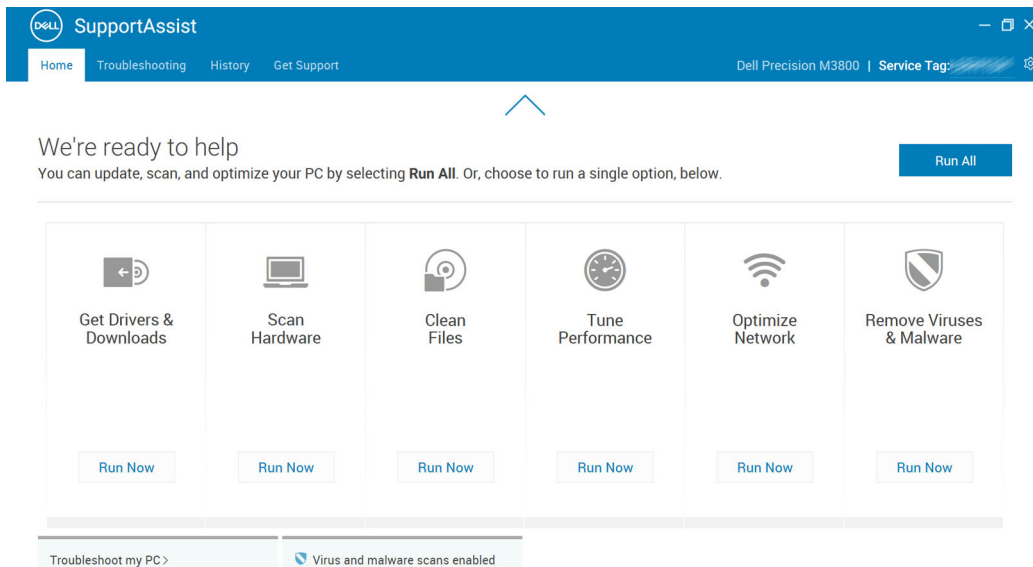
- Χώρος σκληρού δίσκου που ανακτήθηκε
- Αριθμός ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης που εγκαταστάθηκαν

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η αρχική σελίδα εμφανίζει τις λεπτομέρειες των σαρώσεων και των βελτιστοποιήσεων που εκτελέστηκαν τις τελευταίες 90 ημέρες.



Αριθμός 2. Αρχική σελίδα — Προβολή περίληψης

Για να μεταβείτε στην προβολή των πλακιδίων, πατήστε το . Αν εκκρεμεί μια ειδοποίηση ή το SupportAssist ζητά από εσάς να εκτελέσετε μια ενέργεια, όταν ανοίγετε το SupportAssist εμφανίζεται η προβολή των πλακιδίων.



Αριθμός 3. Αρχική σελίδα - Προβολή πλακιδίων

Τα παρακάτω πλακίδια εμφανίζονται στην αρχική σελίδα ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών σας:

- **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης & στοιχείων λήψης**
- **Σάρωση υλικού**
- **Εκκαθάριση αρχείων**
- **Ρύθμιση απόδοσης**
- **Βελτιστοποίηση δικτύου**
- **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού**

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν δεν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στον υπολογιστή, ενεργοποιείται μόνο το πλακίδιο **Σάρωση υλικού**.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι εικόνες 1, 2 και 3 παρέχονται ως παράδειγμα μόνο. Οι μεμονωμένες δυνατότητες όπως το χρώμα της κεφαλίδας, τα κουμπιά κ.ο.κ. διαφέρουν στα συστήματα Alienware.

Όταν τοποθετείτε τον δείκτη του ποντικιού επάνω στον αριθμό μοντέλου του υπολογιστή ή στην Ετικέτα εξυπηρέτησης που εμφανίζεται στη διασύνδεση χρήστη του SupportAssist, εμφανίζεται η εικόνα του υπολογιστή και οι λεπτομέρειες του. Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται τα στοιχεία του υπολογιστή που εμφανίζονται:

Πίνακας 2. Λεπτομέρειες υπολογιστή

Πεδίο	Περιγραφή
Λεπτομέρειες εγγύησης	Το σχέδιο υπηρεσιών που ισχύει για τον υπολογιστή, η ημερομηνία έναρξης και η ημερομηνία λήξης του.
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Ο μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του υπολογιστή. Η ετικέτα εξυπηρέτησης είναι ένα αλφαριθμητικό αναγνωριστικό.
Κωδικός υπηρεσίας Express	Η αριθμητική ακολουθία που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κατά τη διάρκεια της αυτοματοποιημένης τηλεφωνικής βοήθειας, για παράδειγμα, 987-674-723-2.
Μνήμη	Η ποσότητα μνήμης RAM που είναι εγκατεστημένη στον υπολογιστή, για παράδειγμα, 16 GB.
Επεξεργαστής	Ο τύπος επεξεργαστή που είναι εγκατεστημένος στον υπολογιστή, για παράδειγμα, Intel Core i5 6200U.
Λειτουργικό σύστημα	Το λειτουργικό σύστημα που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή, για παράδειγμα, Microsoft Windows 10 Pro.


Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Το SupportAssist είναι διαθέσιμο σε 25 γλώσσες. Από προεπιλογή, το SupportAssist έχει ρυθμιστεί στην ίδια γλώσσα με εκείνη του λειτουργικού συστήματος. Μπορείτε να αλλάξετε τη γλώσσα ανάλογα με τις προτιμήσεις σας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist.
2. Στη πάνω δεξιά γωνία του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη του SupportAssist, πατήστε το εικονίδιο των ρυθμίσεων και μετά πατήστε **Επιλογή γλώσσας**.
Εμφανίζεται η λίστα γλωσσών.
3. Επιλέξτε τη γλώσσα που προτιμάτε.
4. Κάντε κλικ στο **Ναι** για να επανεκκινήσετε το SupportAssist στην επιλεγμένη γλώσσα.

Το SupportAssist κάνει επανεκκίνηση στην επιλεγμένη γλώσσα και το  εμφανίζεται δίπλα στην επιλεγμένη γλώσσα.

Ειδοποιήσεις

Αν το προβλέπει ο διαχειριστής IT σας, το SupportAssist εμφανίζει ειδοποιήσεις σχετικά με ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης και βελτιστοποίηση λογισμικού.

Ειδοποιήσεις στο παράθυρο SupportAssist

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει μια περίληψη των ειδοποιήσεων που εμφανίζονται όταν ανοίγετε το SupportAssist:

Πίνακας 3. Ειδοποιήσεις στο παράθυρο SupportAssist

Όταν εμφανίζεται η ειδοποίηση	Ενέργεια
Αν δεν έχετε βελτιστοποιήσει το σύστημά σας τις τελευταίες 14 ημέρες	<ul style="list-style-type: none">• Πατήστε Εκτέλεση όλων για να εκτελέσετε όλες τις σαρώσεις και τις βελτιώσεις στο σύστημά σας.• Πατήστε Υπενθύμιση αργότερα για να δείτε την ειδοποίηση όταν ξανανοίξετε το παράθυρο του SupportAssist μετά από 24 ώρες.• Πατήστε Ακύρωση για να κρύψετε την ειδοποίηση.

Ειδοποιήσεις στη γραμμή εργασιών ή στο Κέντρο Ενεργειών Windows

Ανάλογα με τον τύπο του λειτουργικού συστήματος που είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας, το SupportAssist εμφανίζει τις ειδοποιήσεις στη γραμμή εργασιών ή στο Κέντρο Ενεργειών Windows.

- Στα Microsoft Windows 8 ή 8.1, οι ειδοποιήσεις εμφανίζονται στη γραμμή εργασιών.
- Στο Microsoft Windows 10, οι ειδοποιήσεις εμφανίζονται στο Κέντρο Ενεργειών Windows.

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια σύνοψη των τύπων ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στη γραμμή εργασιών ή στο Κέντρο Ενεργειών Windows:

Πίνακας 4. Ειδοποιήσεις γραμμής εργασιών ή Κέντρου Ενεργειών Windows

Όταν εμφανίζεται η ειδοποίηση	Ενέργεια
Κατά τη διάρκεια μιας προγραμματισμένης σάρωσης, εντοπίζεται μια επείγουσα ή προτεινόμενη ενημέρωση προγράμματος οδήγησης	Πατήστε την ειδοποίηση για να δείτε τη σελίδα λεπτομερειών του προγράμματος οδήγησης. Για οδηγίες σχετικά με την εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης, ανατρέξτε στην ενότητα Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης .
Εντοπίζονται πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUP) κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης που ξεκίνησε μη αυτόματα ή προγραμματισμένα	Πατήστε την ειδοποίηση για να εξετάσετε και να αφαιρέσετε τα PUP που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της σάρωσης. Για οδηγίες σχετικά με την αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUP), ανατρέξτε στην ενότητα Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων .
Εντοπίζονται ιοί ή κακόβουλο λογισμικό κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης που ξεκίνησε μη αυτόματα ή μιας προγραμματισμένης σάρωσης	Πατήστε την ειδοποίηση για να δείτε τις λεπτομέρειες των ιών ή του κακόβουλου λογισμικού που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της σάρωσης.

Προγραμματισμένες σαρώσεις

Ανάλογα με το χρονικό διάστημα που έχει ορίσει ο διαχειριστής IT, το SupportAssist ξεκινά αυτόματα σάρωση στο σύστημά σας για να εντοπίσει ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης, προβλήματα υλικού και τις απαιτούμενες βελτιστοποιήσεις του συστήματος.

Πριν από τη σάρωση, εμφανίζεται ένα μήνυμα για να επιβεβαιώσει αν θέλετε το SupportAssist να εκτελέσει τη σάρωση. Αν δεν θέλετε το SupportAssist να εκτελέσει τη σάρωση, πατήστε **Εκτέλεση αργότερα** για να αναβάλλετε τη σάρωση. Όταν αναβάλλετε τη σάρωση, το SupportAssist εκτελεί τη σάρωση μετά από 24 ώρες. Μπορείτε να αναβάλλετε την προγραμματισμένη σάρωση τρεις φορές. Όταν αναβάλλετε την προγραμματισμένη σάρωση για τρίτη φορά, το SupportAssist εκτελεί αυτόματα τη σάρωση στον επόμενο προγραμματισμένο χρόνο.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το SupportAssist εκτελεί μια προγραμματισμένη σάρωση μόνο όταν το σύστημα συνδέεται σε πρίζα ηλεκτρικού ρεύματος και δεν χρησιμοποιείται κατά την έναρξη της προγραμματισμένης σάρωσης.

Αν εντοπιστεί μια επείγουσα ενημέρωση προγράμματος οδήγησης, κάποιος ιός ή κακόβουλο λογισμικό κατά τη διάρκεια της σάρωσης, εμφανίζεται μια ειδοποίηση. Ο τύπος της ειδοποίησης εξαρτάται από το λειτουργικό σύστημα. Για πληροφορίες σχετικά με τους τύπους των ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist, ανατρέξτε στις [Ειδοποιήσεις](#).

Αν εντοπιστεί πρόβλημα στο υλικό κατά τη διάρκεια της σάρωσης, δημιουργείται αυτόματα αίτημα υποστήριξης.

Αν το προβλέπει ο διαχειριστής IT σας, το SupportAssist βελτιστοποιεί αυτόματα το σύστημά σας μετά τη σάρωση.

Σάρωση του υλικού του συστήματός σας

Η εκτέλεση μιας σάρωσης του υλικού σας δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσετε προβλήματα υλικού στο σύστημά σας. Το SupportAssist σαρώνει το υλικό του συστήματός σας βάσει ενός προκαθορισμένου προγράμματος. Μπορείτε επίσης να εκτελέσετε μη αυτόματα τα παρακάτω για να εντοπίσετε ένα πρόβλημα υλικού:

- Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού
- Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού
- Εκτέλεση δοκιμής αντοχής

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης και απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, δημιουργείται αυτόματα αίτημα υποστήριξης. Αν το SupportAssist δεν έχει τη δυνατότητα να δημιουργεί αυτόματα το αίτημα υποστήριξης, η επιλογή **Επιδιόρθωση τώρα** εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Πρέπει να πατήσετε **Επιδιόρθωση τώρα** για να προσπαθήσετε ξανά να δημιουργήσετε το αίτημα υποστήριξης.

Θέματα:

- Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού
- Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού
- Εκτέλεση δοκιμής αντοχής

Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Ανάλογα με την απαίτησή σας, μπορείτε να σαρώσετε ένα συγκεκριμένο εξάρτημα υλισμικού.



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Τα παρακάτω βήματα εφαρμόζονται για τη σάρωση του σκληρού δίσκου. Τα βήματα για την εκτέλεση μιας σάρωσης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με το στοιχείο υλικού που επιλέγετε.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμέτωπιση προβλημάτων**.
2. Πατήστε **Θέλω να ελέγξω ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλικού**.
Εμφανίζεται η λίστα των εξαρτημάτων υλικού που διατίθενται για το σύστημά σας.
ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Κάντε κλικ στην **Ανανέωση λίστας υλικού συστήματος** για να ενημερώσετε τη λίστα.
3. Στην ενότητα **Συσκευές αποθήκευσης**, επιλέξτε **Σκληρός δίσκος**.
4. Επιλέξτε μία δοκιμή και πατήστε **Εκτέλεση δοκιμής**.

Αποτελέσματα

Μόλις ολοκληρωθεί η σάρωση, εμφανίζεται ένα από τα εξής:


- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται η κατάσταση **Επιτυχία** και το .
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα που δεν απαιτεί τη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, εμφανίζεται η κατάσταση **Αποτυχία** και το εικονίδιο .
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, αυτό δημιουργείται αυτόματα και εμφανίζεται η σελίδα με τη σύνοψη του προβλήματος. Επίσης, στέλνεται μια ειδοποίηση στον διαχειριστή IT.

Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Εκτελέστε μια γρήγορη σάρωση στο σύστημά σας για να εντοπίσετε προβλήματα σε εξαρτήματα υλικού όπως ο σκληρός δίσκος, ο επεξεργαστής και ούτω καθεξής.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .
2. Στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**, πατήστε **Εκτέλεση τώρα**.

Αποτελέσματα


Μόλις ολοκληρωθεί η σάρωση, εμφανίζεται ένα από τα εξής:

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται σε κάθε πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, αυτό δημιουργείται αυτόματα, τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται και εμφανίζεται η σελίδα με τη σύνοψη του προβλήματος. Επίσης, στέλνεται μια ειδοποίηση στον διαχειριστή IT.
- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα και δεν απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, ο τίτλος του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Επίσης, απενεργοποιούνται τα πλακίδια βελτιστοποίησης. Πατήστε **Παράλειψη** για να ενεργοποιήσετε τα πλακίδια βελτιστοποίησης.

Εκτέλεση δοκιμής αντοχής

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η δοκιμή αντοχής σας βοηθά να εντοπίζετε προβλήματα στα εξαρτήματα υλικού, όπως η πλακέτα του συστήματος, οι οπτικοί δίσκοι, η κάμερα, τα εξαρτήματα υλικού που σαρώθηκαν κατά τη διάρκεια μιας γρήγορης σάρωσης.

 **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Κατά την εκτέλεση της δοκιμής αντοχής ενδέχεται να δείτε αναλαμπές στην οθόνη σας και να μη μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το σύστημά σας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**.
2. Πατήστε **Θέλω να σαρώσω ολόκληρο τον υπολογιστή μου** και μετά πατήστε **Έναρξη**. Το SupportAssist σας προτρέπει να αποθηκεύσετε τα αρχεία σας και να κλείσετε όλες τις εφαρμογές.
3. Πατήστε **OK** για να εκτελέσετε τη δοκιμή.

Αποτελέσματα


Μετά την ολοκλήρωση της σάρωσης, μπορεί να παρατηρήσετε τα παρακάτω:

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται σε κάθε πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, αυτό δημιουργείται αυτόματα, τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται και εμφανίζεται η σελίδα με τη σύνοψη του προβλήματος. Επίσης, στέλνεται μια ειδοποίηση στον διαχειριστή IT.
- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα και δεν απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, ο τίτλος του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Επίσης, απενεργοποιούνται τα πλακίδια βελτιστοποίησης. Πατήστε **Παράλειψη** για να ενεργοποιήσετε τα πλακίδια βελτιστοποίησης.

Βελτιστοποίηση του συστήματός σας

Το SupportAssist σας βοηθά να βελτιστοποιείτε το σύστημά σας με την εκτέλεση μιας σειράς διαγνωστικών ελέγχων για τον εντοπισμό των αλλαγών που έχουν γίνει σε αρχεία και ρυθμίσεις του συστήματος. Οι βελτιστοποιήσεις του SupportAssist σας βοηθούν να βελτιώνετε την ταχύτητα του συστήματος, τη διαθεσιμότητα του χώρου αποθήκευσης και τη σταθερότητα του συστήματος με τους εξής τρόπους:

- Εκκαθάριση προσωρινών αρχείων
- Ρύθμιση απόδοσης συστήματος
- Βελτιστοποίηση δικτύου
- Αφαίρεση ιών, κακόβουλου λογισμικού και πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUPs)

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε να πραγματοποιείτε μόνο τις βελτιστοποιήσεις που προβλέπει ο διαχειριστής IT για το σύστημά σας.

Θέματα:


- Εκκαθάριση αρχείων
- Ρύθμιση απόδοσης του συστήματος
- Βελτιστοποίηση δικτύου
- Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού
- Εκτέλεση όλων των σαρώσεων και των βελτιστοποιήσεων συστήματος
- Ειδοποιήσεις στο πλακίδιο SupportAssist


Εκκαθάριση αρχείων

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία


Καταργήστε πλεονάζοντα αρχεία, προσωρινούς φακέλους και άλλα μη αναγκαία στοιχεία από το σύστημά σας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .
2. Στο πλακίδιο **Εκκαθάριση αρχείων**, πατήστε **Εκτέλεση τώρα**.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εφαρμοστεί δεν αναστρέφονται.

Αφού ολοκληρωθεί η βελτιστοποίηση, εμφανίζεται στο πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση. Το μέγεθος του χώρου του σκληρού δίσκου που ανακτήθηκε εμφανίζεται επίσης στην **Αρχική** σελίδα και στη σελίδα **Ιστορικό**.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ειδοποίηση που εμφανίζεται πάνω στο πλακίδιο αλλάζει αυτόματα ανάλογα με τον χρόνο κατά τον οποίο εκτελέστηκε η βελτιστοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τον τύπο ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο πλακίδιο, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στο πλακίδιο SupportAssist](#).

Ρύθμιση απόδοσης του συστήματος


Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Προσαρμόστε τις ρυθμίσεις τροφοδοσίας, το μητρώο και την εκχώρηση μνήμης για να μεγιστοποιήσετε την ταχύτητα επεξεργασίας του συστήματός σας.


Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .

2. Στο πλακίδιο **Ρύθμιση απόδοσης**, πατήστε **Εκτέλεση τώρα**.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εφαρμοστεί δεν αναστρέφονται.

Αφού ολοκληρωθεί η βελτιστοποίηση, εμφανίζεται στο πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ειδοποίηση που εμφανίζεται πάνω στο πλακίδιο αλλάζει αυτόματα ανάλογα με τον χρόνο κατά τον οποίο εκτελέστηκε η βελτιστοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τον τύπο ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο πλακίδιο, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στο πλακίδιο SupportAssist](#).

Βελτιστοποίηση δικτύου


Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Βελτιστοποιήστε τις ρυθμίσεις δικτύου στο σύστημά σας για να διατηρήσετε μια αποδοτική και αξιόπιστη σύνδεση δικτύου.


Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .

2. Στο πλακίδιο **Βελτιστοποίηση δικτύου**, πατήστε **Εκτέλεση τώρα**.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εφαρμοστεί δεν αναστρέφονται.


Αφού ολοκληρωθεί η βελτιστοποίηση, εμφανίζεται στο πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ειδοποίηση που εμφανίζεται πάνω στο πλακίδιο αλλάζει αυτόματα ανάλογα με τον χρόνο κατά τον οποίο εκτελέστηκε η βελτιστοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τον τύπο ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο πλακίδιο, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στο πλακίδιο SupportAssist](#).

Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Να απομονώνετε και να καταργείτε τα αρχεία που έχουν μολυνθεί από ιούς και κακόβουλο λογισμικό για να διατηρείτε το σύστημά σας ασφαλές. Επίσης, να εντοπίζετε και να αφαιρείτε πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUP) που έχουν εγκατασταθεί στο σύστημά σας. Για οδηγίες σχετικά με την αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUP), ανατρέξτε στην ενότητα [Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων](#).

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού δεν διατίθεται σε ορισμένες περιοχές, π.χ. Κίνα.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η δυνατότητα αφαίρεσης ιών και κακόβουλου λογισμικού διατίθεται μόνο σε συστήματα με ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport Plus ή ProSupport Flex for Client.


Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .

2. Στο πλακίδιο **Αφαίρεση ιών και κακόβουλου λογισμικού**, πατήστε **Εκτέλεση τώρα**.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εφαρμοστεί δεν αναστρέφονται.

Αφού ολοκληρωθεί η βελτιστοποίηση, εμφανίζεται στο πλακίδιο η ανάλογη ειδοποίηση.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ειδοποίηση που εμφανίζεται πάνω στο πλακίδιο αλλάζει αυτόματα ανάλογα με τον χρόνο κατά τον οποίο εκτελέστηκε η βελτιστοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τον τύπο ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο πλακίδιο, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις στο πλακίδιο SupportAssist](#).

Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων


Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Τα πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUPs) είναι προγράμματα που εγκαθίστανται σιωπηρά στο σύστημα την ώρα που εγκαθιστάτε μια εφαρμογή. Τα πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUP) περιλαμβάνουν λογισμικό spyware, adware και ούτω καθεξής, γεγονός που μπορεί να μειώσει την απόδοση του συστήματος ή να εμφανίσει ανεπιθύμητες διαφημίσεις.

Το SupportAssist ανιχνεύει τα PUP που υπάρχουν στο σύστημα κατά τη διάρκεια μιας μη αυτόματης ή αυτόματης σάρωσης για ιούς και κακόβουλο λογισμικό. Αν εντοπιστούν PUPs, το εικονίδιο του πλακιδίου **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού** εμφανίζεται με κόκκινο και ο αριθμός των PUPs που εντοπίστηκαν αναγράφεται πάνω στο πλακίδιο. Μπορείτε να εξετάσετε και να αφαιρέσετε αυτά τα PUP.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν τα PUPs εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια μιας αυτόματης σάρωσης, εμφανίζεται η κατάλληλη ειδοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τους τύπους των ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις](#).

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist.
2. Στο πλακίδιο **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού**, πατήστε **Προβολή**.
Εμφανίζονται οι λεπτομέρειες των PUP.
 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Από προεπιλογή, είναι επιλεγμένα όλα τα PUP. Μπορείτε να εξετάσετε και να διαγράψετε τα PUP που δεν θέλετε να αφαιρεθούν από το σύστημα.
3. Αν χρειαστεί, πατήστε τη σύνδεση **Πατήστε εδώ για περισσότερες λεπτομέρειες** για να δείτε περισσότερες πληροφορίες για ένα PUP.
4. Πατήστε **Αφαίρεση** και μετά πατήστε **Επιβεβαίωση**.
Τα επιλεγμένα PUPs αφαιρούνται από το σύστημα.
5. Πατήστε **OK**.

Αποτελέσματα

Ο αριθμός των PUP που αφαιρέθηκαν εμφανίζεται στην **Αρχική** σελίδα και στη σελίδα **Ιστορικό**.


Εκτέλεση όλων των σαρώσεων και των βελτιστοποιήσεων συστήματος

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Να εκτελείτε πολλαπλές σαρώσεις μία μία για να ελέγχετε για διαθέσιμες ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης, να εντοπίζετε προβλήματα υλικού και τις βελτιστοποιήσεις που απαιτούνται για το σύστημά σας. Αφού ολοκληρωθεί μία σάρωση, ξεκινά η επόμενη σάρωση. Δείτε λεπτομέρειες όλων των σαρώσεων και βελτιστοποιήσεων στη σελίδα **Ιστορικό**.

Βήματα

Κάντε μία από τις παρακάτω ενέργειες:

- Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε **Έναρξη τώρα**.
- Ανοίξτε το SupportAssist, κάντε κλικ στο  και μετά πατήστε **Εκτέλεση όλων**.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ακυρώσετε τη βελτιστοποίηση την ώρα που βρίσκεται σε εξέλιξη, οι αλλαγές που είχαν ήδη εφαρμοστεί δεν αναστρέφονται.

Μόλις ολοκληρωθεί η σάρωση, εμφανίζεται ένα από τα εξής:

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και δεν υπάρχουν ενημερώσεις, εμφανίζεται σε κάθε πλακίδιο το κατάλληλο μήνυμα. Η ποσότητα χώρου στον σκληρό δίσκο που ανακτήθηκε και ο αριθμός των ιών ή του κακόβουλου λογισμικού που αφαιρέθηκαν εμφανίζονται στην **Αρχική** σελίδα και τη σελίδα **Ιστορικό**.
- Αν εντοπιστούν ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης κατά τη διάρκεια της σάρωσης, ο τύπος και ο αριθμός των ενημερώσεων αναφέρονται στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και Λήψεις**. Για οδηγίες σχετικά με την εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης, ανατρέξτε στην ενότητα [Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης](#).

- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα στο υλικό και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, αυτό δημιουργείται αυτόματα και εμφανίζεται η σελίδα με τη σύνοψη του προβλήματος. Επίσης, στέλνεται μια ειδοποίηση στον διαχειριστή IT.
- Εάν εντοπιστεί ένα πρόβλημα που δεν απαιτεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, το πλακίδιο του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια, μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού** και τα πλακίδια βελτιστοποίησης απενεργοποιούνται. Πατήστε **Παράλειψη** για να ενεργοποιήσετε τα πλακίδια βελτιστοποίησης.
- Αν εντοπιστούν πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUPs), εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού**. Για οδηγίες σχετικά με την αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUP), ανατρέξτε στην ενότητα [Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων](#).

Ειδοποιήσεις στο πλακίδιο SupportAssist

Η ειδοποίηση που εμφανίζεται στο πλακίδιο SupportAssist εξαρτάται από την ημερομηνία εκτέλεσης της τελευταίας σάρωσης ή βελτιστοποίησης. Στον παρακάτω πίνακα περιγράφεται η ειδοποίηση που εμφανίζεται στο πλακίδιο ανάλογα με την ημερομηνία εκτέλεσης της τελευταίας σάρωσης.

Πίνακας 5. Ειδοποιήσεις στα πλακίδια SupportAssist

Χρόνος από την τελευταία εκτέλεση	Ειδοποίηση
Λιγότερο από τρεις ώρες	Εμφανίζεται το αποτέλεσμα της σάρωσης ή της βελτιστοποίησης που εκτελέστηκε, καθώς και η κατάσταση Μόλις τώρα , για παράδειγμα, Ρυθμίστηκε ο υπολογιστής: Μόλις τώρα
Παραπάνω από τρεις ώρες, αλλά λιγότερο από 24 ώρες	Εμφανίζεται το αποτέλεσμα της σάρωσης ή της βελτιστοποίησης που εκτελέστηκε, καθώς και η κατάσταση Σήμερα , για παράδειγμα, Ρυθμίστηκε ο υπολογιστής: Σήμερα
Παραπάνω από 24 ώρες, αλλά λιγότερο από 48 ώρες	Εμφανίζεται το αποτέλεσμα της σάρωσης ή της βελτιστοποίησης που εκτελέστηκε, καθώς και η κατάσταση Χθες για παράδειγμα, Ρυθμίστηκε ο υπολογιστής: Χθες.
Παραπάνω από 48 ώρες	Το αποτέλεσμα και η ημερομηνία εκτέλεσης της σάρωσης ή της βελτιστοποίησης, για παράδειγμα, εξοικονομήθηκαν 120 MB: 16 Μαρτίου 2018
Λιγότερο από επτά ημέρες	Εμφανίζεται με πράσινο χρώμα.
Παραπάνω από επτά ημέρες, αλλά λιγότερο από 30 ημέρες	Εμφανίζεται με πορτοκαλί χρώμα.
Παραπάνω από 30 ημέρες	Εμφανίζεται με κόκκινο χρώμα.

Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και στοιχείων λήψης

Το πρόγραμμα οδήγησης είναι ένα στοιχείο λογισμικού που επιτρέπει την επικοινωνία του λειτουργικού συστήματος με τα εξαρτήματα υλικού στο σύστημά σας. Εξαρτήματα υλικού όπως κάρτες βίντεο, κάρτες ήχου και μόντεμ χρειάζονται προγράμματα οδήγησης για να λειτουργήσουν αποτελεσματικά. Μερικές φορές, το λειτουργικό σύστημα περιλαμβάνει προγράμματα οδήγησης για το σύστημα, αλλά γενικά η λήψη και εγκατάσταση των προγραμμάτων οδήγησης πρέπει να γίνεται ξεχωριστά.

Το υλικολογισμικό είναι ένα λογισμικό το οποίο έχει ενσωματωθεί στο υλισμικό του συστήματος. Είναι προγραμματισμένο να δίνει οδηγίες για να επικοινωνεί με άλλα εξαρτήματα υλικού και να εκτελεί λειτουργίες όπως βασικές εργασίες εισόδου/εξόδου.

Τα προγράμματα οδήγησης και το υλικολογισμικό πρέπει να ενημερώνονται για διάφορους λόγους, όπως για αυξημένη απόδοση του συστήματος, για πρόληψη των κινδύνων ασφαλείας και για επέκταση της συμβατότητας. Το SupportAssist σας παρέχει τη δυνατότητα να ενημερώνετε τα προγράμματα οδήγησης και το υλικολογισμικό.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο παρόν έγγραφο, ο όρος προγράμματα οδήγησης αναφέρεται τόσο στα προγράμματα οδήγησης όσο και στο υλικολογισμικό.

Στο πλαίσιο της τακτικής παρακολούθησης συστήματος, το SupportAssist σαρώνει το σύστημά σας ανά 7 ημέρες για να εντοπίζει ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που διατίθενται για το σύστημά σας. Αν διατίθεται κάποια επείγουσα ενημέρωση, εμφανίζεται μια ειδοποίηση. Για πληροφορίες σχετικά με τους τύπους των ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις](#).

Θέματα:

- Κατηγοριοποίηση σπουδαιότητας προγραμμάτων οδήγησης
- Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης
- Απεγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης
- Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και Λήψεις

Κατηγοριοποίηση σπουδαιότητας προγραμμάτων οδήγησης

Το SupportAssist κατηγοριοποιεί τα προγράμματα οδήγησης και το υλικολογισμικό με βάση τη σοβαρότητά τους. Ανάλογα με τη σημαντικότητα, τα προγράμματα οδήγησης κατατάσσονται ως εξής:

- **Ασφαλείας** — Ενημερώσεις που μπορούν να προλάβουν πιθανές απειλές ασφαλείας στο σύστημά σας.
- **Επείγον** — Ενημερώσεις που είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των υπολογιστών.
- **Προτεινόμενο** — Ενημερώσεις που μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά την απόδοση του συστήματός σας.
- **Προαιρετικό** — Ενημερώσεις που μπορείτε να επιλέξετε να εγκαταστήσετε.

Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία




Το SupportAssist σαρώνει το σύστημά σας και προτείνει τις ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης που απαιτούνται για το σύστημά σας. Προτού εγκαταστήσετε μια ενημέρωση, το SupportAssist δημιουργεί αυτόματα ένα σημείο αποκατάστασης. Μπορείτε

να χρησιμοποιήσετε το σημείο αποκατάστασης για να απεγκαταστήσετε την ενημέρωση και να επαναφέρετε το σύστημα στην προηγούμενη του κατάσταση. Σε μια δεδομένη χρονική στιγμή, το SupportAssist μπορεί να συγκρατήσει μόνο τρία σημεία αποκατάστασης. Αν πρέπει να δημιουργηθεί καινούριο σημείο αποκατάστασης, το παλαιότερο σημείο αποκατάστασης καταργείται.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν εγκαταστήσετε μια νεότερη έκδοση BIOS που διατίθεται για το σύστημά σας, δεν μπορείτε να απεγκαταστήσετε την ενημέρωση.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Από προεπιλογή, η ρύθμιση δημιουργίας σημείου αποκατάστασης είναι απενεργοποιημένη στο λειτουργικό σύστημα των Windows. Για να δώσετε τη δυνατότητα στο SupportAssist να δημιουργήσει ένα σημείο αποκατάστασης, πρέπει να ενεργοποιήσετε τις ρυθμίσεις για τη δημιουργία ενός σημείου αποκατάστασης στα Windows.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το .
2. Στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης & στοιχείων λήψης**, πατήστε **Εκτέλεση τώρα**.
 - Αν υπάρχουν ενημερώσεις διαθέσιμες για το σύστημά σας, ο τύπος και ο αριθμός των διαθέσιμων ενημερώσεων εμφανίζονται στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και λήψεις**.
 - ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ειδοποίηση στο πλακίδιο εξαρτάται από τη σοβαρότητα της ενημέρωσης. Για πληροφορίες σχετικά με τον τύπο ειδοποιήσεων που εμφανίζονται στο πλακίδιο, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και λήψεις](#).
 - Αν το SupportAssist δεν μπορεί να εντοπίσει διαθέσιμες ενημερώσεις για το σύστημά σας, εμφανίζεται το ανάλογο μήνυμα.
3. Πατήστε **Ενημέρωση τώρα**.
Εμφανίζεται η σελίδα προγράμματα οδήγησης.
 - ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Από προεπιλογή, είναι επιλεγμένες όλες οι ενημερώσεις. Μπορείτε να εξετάσετε τη λίστα και να αποεπιλέξετε τις ενημερώσεις που δεν θέλετε να εγκαταστήσετε.
4. Πατήστε **Εγκατάσταση**.
 - Για ενημερώσεις που εγκαθίστανται αυτόματα, ένα  και η κατάσταση **Τέλος** εμφανίζονται στη στήλη **Κατάσταση**.
 - Αν η ενημέρωση πρέπει να εγκατασταθεί μη αυτόματα, εμφανίζεται ο σύνδεσμος **Εγκατάσταση** στη στήλη **Κατάσταση** μετά την ολοκλήρωση της λήψης. Η ενημέρωση μπορεί να εγκατασταθεί με την επιλογή του συνδέσμου **Εγκατάσταση**.
 - ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορεί να χρειαστεί να επανεκκινήσετε το σύστημά σας για να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση ορισμένων προγραμμάτων οδήγησης.
 - ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν η λήψη μιας ενημέρωσης είναι σε εξέλιξη, πατήστε  για να ακυρώσετε τη λήψη. Δεν μπορείτε να ακυρώσετε μια ενημέρωση όταν η εγκατάσταση είναι σε εξέλιξη.
5. Αν για κάποια ενημέρωση απαιτείται επανεκκίνηση, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα:
 - a. Πατήστε **Επανεκκίνηση τώρα** για να επανεκκινήσετε το σύστημα αμέσως.
Το SupportAssist σας προτρέπει να αποθηκεύετε τα αρχεία σας και να κλείνετε όλες τις εφαρμογές πριν κάνετε επανεκκίνηση.
 - b. Πατήστε **Επανεκκίνηση** για να ολοκληρώσετε την εγκατάσταση.
6. Πατήστε **Τέλος**.

Αποτελέσματα

Εμφανίζεται η αρχική σελίδα. Ο αριθμός των προγραμμάτων οδήγησης που εγκαθίστανται εμφανίζεται στην αρχική σελίδα.

Απεγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Αν αντιμετωπίσετε προβλήματα με το σύστημά σας μετά την ενημέρωση ενός προγράμματος οδήγησης, μπορείτε να κάνετε απεγκατάσταση της ενημέρωσης και να επαναφέρετε το σύστημα στην προηγούμενή του κατάσταση.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Ιστορικό**.
2. Στη σελίδα **Ιστορικό** πατήστε την απαιτούμενη σύνδεση **Αποκατάσταση συστήματος**.
Εμφανίζεται ένα μήνυμα που αναφέρει ότι το σύστημα θα αποκατασταθεί στην κατάσταση στην οποία δημιουργήθηκε το σημείο αποκατάστασης.
3. Πατήστε **Αποκατάσταση**.






Αποτελέσματα

Το σύστημα πραγματοποιεί επανεκκίνηση και η ενημέρωση απεγκαθίσταται.

Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και Λήψεις

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι διάφορες ειδοποιήσεις κατάστασης που εμφανίζονται στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και Λήψεις**:

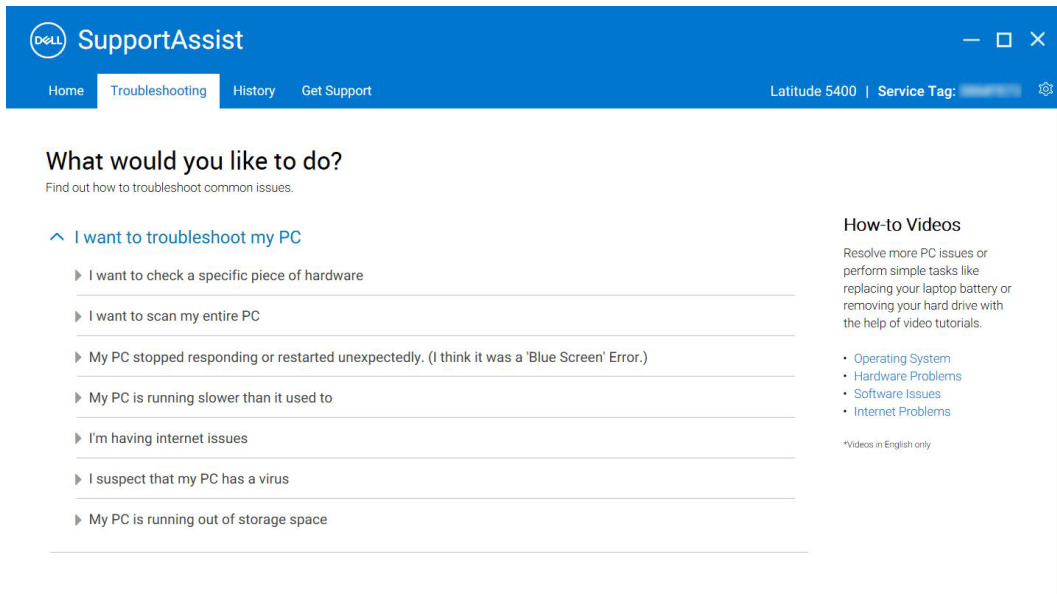
Πίνακας 6. Ειδοποιήσεις πλακιδίου Λήψη προγραμμάτων οδήγησης & στοιχείων λήψης

Εικονίδιο Ενημέρωση	Εικονίδιο πλακιδίου	Τύπος ενημέρωσης	Περιγραφή
Δεν εμφανίζεται κάποιο εικονίδιο. Εμφανίζεται το μήνυμα Κανένα διαθέσιμο στοιχείο .		Διατίθεται ενημέρωση με την ένδειξη Optional ή καμία ενημέρωση	Δεν διατίθεται καμία ενημέρωση ή προαιρετική ενημέρωση.
		Προτεινόμενα	Διατίθενται μόνο προτεινόμενοι τύποι ενημερώσεων.
		Επείγον	Διατίθενται μόνο επείγοντες ή πολλαπλοί τύποι ενημερώσεων.

Αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων

Η σελίδα **Αντιμετώπιση Προβλημάτων** παρέχει αναλυτικές οδηγίες που σας βοηθούν να επιλύετε κοινά προβλήματα μόνοι σας χωρίς τη βοήθεια της τεχνικής υποστήριξης της Dell. Στη σελίδα **Αντιμετώπιση προβλημάτων** μπορείτε επίσης να προσπελάσετε εκπαιδευτικά βίντεο για κοινά προβλήματα υλισμικού, λογισμικού και λειτουργικού συστήματος.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ανάλογα με τις προτιμήσεις που επιλέχτηκαν από τον διαχειριστή IT, μπορείτε να έχετε πρόσβαση στις συνδέσεις που είναι ενεργοποιημένες στη σελίδα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**.



Αριθμός 4. Σελίδα Αντιμετώπιση προβλημάτων

Αν εντοπιστεί ένα πρόβλημα υλικού κατά τη διάρκεια μιας σάρωσης ή δημιουργηθεί ένα αίτημα υποστήριξης για ένα πρόβλημα υλικού, απενεργοποιούνται οι παρακάτω συνδέσεις στη σελίδα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**:

- **Θέλω να ελέγξω ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλισμικού**
- **Θέλω να σαρώσω ολόκληρο τον υπολογιστή μου**
- **Ο υπολογιστής μου σταμάτησε να αποκρίνεται ή έκανε μη αναμενόμενη επανεκκίνηση. (Πιστεύω ότι ήταν σφάλμα «Μπλε Οθόνης».)**

Αν πραγματοποιείτε είσοδο στο σύστημά σας χωρίς δικαιώματα διαχειριστή, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μόνο τις παρακάτω συνδέσεις και τις συνδέσεις στην ενότητα **Επεξηγηματικά βίντεο**:

- **Θέλω να ελέγξω ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλισμικού**
- **Θέλω να σαρώσω ολόκληρο τον υπολογιστή μου**

Θέματα:

- [Αντιμετώπιση σφάλματος μπλε οθόνης](#)

Αντιμετώπιση σφάλματος μπλε οθόνης

Μερικές φορές, το σύστημά σας κάνει αυτόματη επανεκκίνηση ή σταματάει να αποκρίνεται και εμφανίζεται μια μπλε οθόνη. Αυτό είναι γνωστό ως σφάλμα μπλε οθόνης. Το σφάλμα μπλε οθόνης εμφανίζεται όταν κάποια κρίσιμα δεδομένα του συστήματος είναι αλλοιωμένα, όταν εντοπιστεί κάποια βλάβη υλικού ή όταν το σύστημα εντοπίσει ένα πρόβλημα και πρέπει να κάνει άμεση επανεκκίνηση.

Προϋποθέσεις

Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Διορθώστε το σφάλμα μπλε οθόνης εκτελώντας τις σαρώσεις και τη βελτιστοποίηση του SupportAssist.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist.
2. Επιλέξτε την καρτέλα **Αντιμέτωπιση προβλημάτων** και πατήστε **Ο υπολογιστής μου σταμάτησε να λειτουργεί ή έκανε μη αναμενόμενη επανεκκίνηση. (Πιστεύω ότι ήταν σφάλμα «Μπλε Οθόνης».)**.
3. Πατήστε **Διορθωση τώρα**.
Εμφανίζεται η αρχική σελίδα και ξεκινάει σάρωση του συστήματος. Μόλις ολοκληρωθεί η σάρωση, εμφανίζεται ένα από τα εξής:
 - Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα και δεν υπάρχουν ενημερώσεις, εμφανίζεται σε κάθε πλακίδιο το κατάλληλο μήνυμα. Η ποσότητα χώρου στον σκληρό δίσκο που ανακτήθηκε και ο αριθμός των ιών ή του κακόβουλου λογισμικού που απομακρύνθηκαν εμφανίζονται στην αρχική σελίδα.
 - Αν εντοπιστούν ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης κατά τη διάρκεια της σάρωσης, ο τύπος και ο αριθμός των διαθέσιμων ενημερώσεων εμφανίζονται στο πλακίδιο **Λήψη προγραμμάτων οδήγησης και Λήψεις**. Για οδηγίες σχετικά με την εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης, ανατρέξτε στην ενότητα [Εγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης](#).
 - Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα στο υλικό και απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, αυτό δημιουργείται αυτόματα και εμφανίζεται η σελίδα με τη σύνοψη του προβλήματος.
 - Αν εντοπιστεί ένα πρόβλημα για το οποίο δεν απαιτείται η δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης, το πλακίδιο του προβλήματος εμφανίζεται πάνω από τα πλακίδια και μια ειδοποίηση εμφανίζεται στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού** αφότου ολοκληρωθούν όλες οι σαρώσεις.
! **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Ο τύπος της ειδοποίησης εξαρτάται από τη σοβαρότητα του προβλήματος υλισμικού. Για πληροφορίες σχετικά με τους τύπους των ειδοποιήσεων που εμφανίζει το SupportAssist, ανατρέξτε στην ενότητα [Ειδοποιήσεις](#).
Πατήστε **Παράλειψη** για να κρύψετε την ειδοποίηση.
 - Αν εντοπιστούν πιθανώς ανεπιθύμητα προγράμματα (PUPs), εμφανίζεται μια ειδοποίηση στο πλακίδιο **Αφαίρεση ιών & κακόβουλου λογισμικού**. Για οδηγίες σχετικά με την αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων (PUP), ανατρέξτε στην ενότητα [Αφαίρεση πιθανώς ανεπιθύμητων προγραμμάτων](#).

Επισκόπηση ιστορικού

Η σελίδα **Ιστορικό** παρέχει λεπτομέρειες για τις δραστηριότητες SupportAssist που εκτελέστηκαν στο σύστημα με χρονολογική σειρά. Οι δραστηριότητες που αναφέρονται περιλαμβάνουν βελτιστοποιήσεις λογισμικού, εργασίες αντιμετώπισης προβλημάτων, ενημερώσεις προγραμμάτων οδήγησης, σαρώσεις υλικού και ούτω καθεξής.

Από τη λίστα **Επιλογή προβολής ιστορικού**, επιλέξτε έναν τύπο δραστηριότητας για να εμφανίσετε τις λεπτομέρειες αυτού του συγκεκριμένου τύπου δραστηριότητας.

Από προεπιλογή, εμφανίζονται οι δραστηριότητες που εκτελέστηκαν την τρέχουσα εβδομάδα. Πατήστε **Ημέρα** ή **Μήνας** για να δείτε τις δραστηριότητες που εκτελέστηκαν μία συγκεκριμένη ημέρα ή κατά τη διάρκεια του μήνα. Πάνω από τη λωρίδα χρόνου εμφανίζεται μια περίληψη του αριθμού των ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης που εγκαταστάθηκαν, του χώρου που ανακτήθηκε στον σκληρό δίσκο και των ιών και κακόβουλου λογισμικού που εντοπίστηκαν.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η σελίδα **Ιστορικό** εμφανίζει λεπτομέρειες των δραστηριοτήτων και των συμβάντων που εκτελέστηκαν τις τελευταίες 90 ημέρες.

The screenshot displays the SupportAssist interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The main heading is 'System Activity History' with a subtitle 'Activity and events from the past 90 days'. Below this is a '90 Days Summary' section with three cards: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. There are also filters for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The 'Activity Details' section shows a list of events for 'February 19, 2021 - Friday':

- ▶ 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

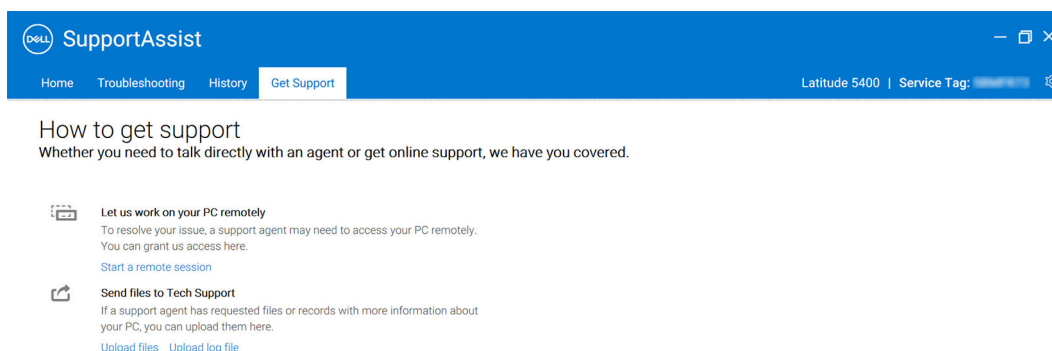
Αριθμός 5. Σελίδα Ιστορικό

Αν αντιμετωπίσετε προβλήματα με το σύστημά σας μετά την ενημέρωση ενός προγράμματος οδήγησης, πατήστε τον σύνδεσμο **Επαναφορά συστήματος** για να κάνετε απεγκατάσταση της ενημέρωσης και να επαναφέρετε το σύστημα στην προηγούμενη του κατάσταση. Για οδηγίες σχετικά με την απεγκατάσταση ενημερώσεων σε προγράμματα οδήγησης, ανατρέξτε στην ενότητα **Απεγκατάσταση ενημερώσεων προγραμμάτων οδήγησης**.

Λήψη υποστήριξης

Η σελίδα **Λήψη υποστήριξης** σας δίνει τη δυνατότητα να προσπελάζετε τις επιλογές βοήθειας και υποστήριξης που διατίθενται για το σύστημά σας. Οι επιλογές βοήθειας και υποστήριξης στις οποίες μπορείτε να έχετε πρόσβαση διαφέρουν ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών του συστήματός σας και την περιοχή σας. Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμη σύνδεση στο διαδίκτυο, εμφανίζονται οι αριθμοί επικοινωνίας με την τεχνική υποστήριξη της Dell.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η σελίδα **Λήψη υποστήριξης** εμφανίζεται μόνο αν έχετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.



Αριθμός 6. Σελίδα Λήψη υποστήριξης

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι δυνατότητες βοήθειας και υποστήριξης που εμφανίζονται στη σελίδα **Λήψη υποστήριξης**:

Πίνακας 7. Σελίδα Λήψη υποστήριξης

Δυνατότητα	Περιγραφή
Έναρξη περιόδου απομακρυσμένης λειτουργίας	Δώστε τη δυνατότητα σε έναν συνεργάτη τεχνικής υποστήριξης να έχει πρόσβαση εξ αποστάσεως στο σύστημά σας, για να αντιμετωπίσει και να επιλύσει ένα πρόβλημα. Βλ. Έναρξη περιόδου απομακρυσμένης λειτουργίας .
Αποστολή αρχείων	Στείλτε αρχεία στην τεχνική υποστήριξη της Dell περιγράφοντας ένα πρόβλημα του συστήματός σας ή στείλτε τα αρχεία που ζητάει ο συνεργάτης τεχνικής υποστήριξης. Βλ. Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell . ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το μέγιστο μέγεθος του αρχείου που μπορείτε να στείλετε είναι 4 MB.
Αποστολή αρχείου καταγραφής	Αν σας ζητηθεί από τον συνεργάτη τεχνικής υποστήριξης, στείλτε το αρχείο καταγραφής δραστηριοτήτων συστήματος στην Τεχνική υποστήριξη της Dell. Βλ. Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell .

Θέματα:

- [Έναρξη περιόδου απομακρυσμένης λειτουργίας](#)
- [Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell](#)

- Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell

Έναρξη περιόδου απομακρυσμένης λειτουργίας

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να διαθέτετε δικαιώματα διαχειριστή στο σύστημα.
- Βεβαιωθείτε ότι ο συνεργάτης τεχνικής υποστήριξης της Dell έχει ξεκινήσει μια περίοδο απομακρυσμένης λειτουργίας.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο συνεργάτης τεχνικής υποστήριξης πρέπει να προσπελάσει εξ αποστάσεως το σύστημά σας για την αντιμετώπιση και επίλυση του προβλήματος. Σε τέτοιες περιπτώσεις, δώστε τη δυνατότητα στον συνεργάτη τεχνικής υποστήριξης να προσπελάσει εξ αποστάσεως το σύστημά σας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ξεκινήστε μια περίοδο απομακρυσμένης λειτουργίας μόνο αφού ο συνεργάτης τεχνικής υποστήριξης ενεργοποιήσει την περίοδο λειτουργίας. Αν προσπαθήσετε να ξεκινήσετε μια περίοδο απομακρυσμένης λειτουργίας πριν ενεργοποιηθεί από τον εκπρόσωπο υποστήριξης, εμφανίζεται ένα μήνυμα σφάλματος.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.
2. Στην ενότητα **Επιτρέψτε μας να εργαστούμε στον υπολογιστή σας εξ αποστάσεως** πατήστε **Έναρξη περιόδου απομακρυσμένης λειτουργίας**.
3. Επιλέξτε **Συμφωνώ με τους όρους και τις προϋποθέσεις** και πατήστε **Τέλος**.

Αποτελέσματα

Ξεκινά μια περίοδος απομακρυσμένης λειτουργίας.

Αποστολή αρχείων στην τεχνική υποστήριξη της Dell

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Στείλτε τα αρχεία που περιγράφουν το πρόβλημα του συστήματός σας ή οποιοδήποτε συγκεκριμένο αρχείο σας ζητάει ο συνεργάτης υποστήριξης. Μπορείτε να στείλετε τα εξής είδη αρχείων:

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


ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το μέγιστο μέγεθος του αρχείου που μπορείτε να στείλετε είναι 4 MB.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Μέσα σε μία ημέρα μπορείτε να στείλετε έως τρία αρχεία. Αν έχετε πολλαπλά αρχεία, συμπιέστε τα και στείλτε τα σαν αρχείο ZIP.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης**.
2. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Αποστολή αρχείων**.
3. Κάντε κλικ στην **Περιήγηση**, επιλέξτε το απαιτούμενο αρχείο και μετά πατήστε **Αποστολή**.

Αποτελέσματα


Μετά την αποστολή του αρχείου, εμφανίζεται το  και το μήνυμα **Η αποστολή του αρχείου ήταν επιτυχής.**

Αποστολή αρχείων καταγραφής στην τεχνική υποστήριξη της Dell

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Λήψη υποστήριξης.**
2. Στο δεξί παράθυρο, πατήστε **Αποστολή αρχείου καταγραφής.**

Αποτελέσματα

Μετά την αποστολή του αρχείου, εμφανίζεται το  και το μήνυμα **Η αποστολή του αρχείου ήταν επιτυχής.**

Συχνές ερωτήσεις

1. Ποιες γλώσσες υποστηρίζει η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist;

Η διασύνδεση χρήστη του SupportAssist υποστηρίζει 25 γλώσσες. Οι γλώσσες που υποστηρίζονται είναι: Αραβικά, Κινεζικά (Απλοποιημένα), Κινεζικά (Παραδοσιακά), Τσεχικά, Δανέζικα, Ολλανδικά, Αγγλικά, Φινλανδικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Ελληνικά, Εβραϊκά, Ουγγρικά, Ιταλικά, Ιαπωνικά, Κορεατικά, Νορβηγικά, Πολωνικά, Πορτογαλικά (Βραζιλίας), Πορτογαλικά (Ιβηρικής), Ρωσικά, Ισπανικά, Σουηδικά και Τουρκικά. Για οδηγίες σχετικά με τον τρόπο αλλαγής της ρύθμισης γλώσσας, βλ. [Αλλαγή ρύθμισης γλώσσας](#).

2. Πού μπορώ να ελέγξω τις λεπτομέρειες των βελτιστοποιήσεων που εκτελέστηκαν στο σύστημά μου κατά τη διάρκεια μιας βελτιστοποίησης που ξεκίνησε προγραμματισμένα ή μη αυτόματα;

Το SupportAssist διατηρεί τις λεπτομέρειες όλων των συμβάντων και δραστηριοτήτων που εκτελέστηκαν τις τελευταίες 90 ημέρες. Μπορείτε να δείτε στοιχεία για έναν μήνα, μια εβδομάδα ή μια συγκεκριμένη ημέρα στη σελίδα **Ιστορικό**.

3. Όταν εκτελώ μια σάρωση υλισμικού, το αποτέλεσμα της σάρωσης εμφανίζεται ως Εσφαλμένη ρύθμιση παραμέτρων στη σελίδα Ιστορικό. Αλλά δεν εμφανίζεται καμία ειδοποίηση στο πλακίδιο Σάρωση υλισμικού. Γιατί;

Εάν το SupportAssist δεν μπορεί να σαρώσει ένα στοιχείο κατά τη σάρωση υλικού, εμφανίζεται η κατάσταση **Εσφαλμένη ρύθμιση παραμέτρων**. Επομένως, δεν εμφανίζεται καμία ειδοποίηση στο πλακίδιο **Σάρωση υλικού**. Το SupportAssist σαρώνει ξανά το στοιχείο κατά τη διάρκεια της επόμενης αυτόματης ή μη σάρωσης.

4. Μπορώ να δω το περιβάλλον εργασίας χρήστη του SupportAssist. Ωστόσο, τα πλακίδια Εκκαθάριση αρχείων και Βελτιστοποίηση δικτύου είναι απενεργοποιημένα. Γιατί;

Το SupportAssist που είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας το διαχειρίζεται ο διαχειριστής IT σας. Ορισμένες δυνατότητες μπορεί να έχουν απενεργοποιηθεί από τον διαχειριστή IT σας γι' αυτό αυτά τα πλακίδια είναι απενεργοποιημένα.

5. Όταν προσπαθώ να ανοίξω το SupportAssist από το μενού προγραμμάτων, εμφανίζεται ένα μήνυμα για να επικοινωνήσω με τον διαχειριστή IT μου. Γιατί;

Το SupportAssist που είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας το διαχειρίζεται ο διαχειριστής IT σας. Μπορείτε να δείτε το περιβάλλον εργασίας χρήστη του SupportAssist μόνο αν έχει ενεργοποιηθεί από τον διαχειριστή IT σας για το σύστημά σας.

Πόροι

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τους πόρους τεκμηρίωσης, καθώς και άλλοι χρήσιμοι σύνδεσμοι όπου υπάρχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές.

Πίνακας 8. Πόροι

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα εξής	Βλ.	Διατίθεται στο
Προσθήκη στο TechDirect, διαμόρφωση και λήψη του SupportAssist και υλοποίηση του SupportAssist σε υπολογιστές	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide—Early access to next generation user experience</i>	SupportAssist for Business PCs Manuals and Documents
Χρήση του TechDirect για τη διαχείριση των υπολογιστών σας που διαθέτουν το SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Administrator Guide—Early access to next generation user experience</i>	
Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για το SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Frequently Asked Questions</i>	
Ρύθμιση του SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Quick Setup Guide</i>	
Συλλογή δεδομένων από διάφορα στοιχεία του συστήματός σας	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Reportable Items</i>	
Σύνοψη πρόσφατων αλλαγών, βελτιώσεις, γνωστά προβλήματα και περιορισμοί έκδοσης	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Release Notes</i>	
Χρήση του SupportAssist που έχει διαμορφωθεί και υλοποιηθεί στο σύστημά σας από τον διαχειριστή συστημάτων σας	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS User's Guide</i>	
Εγγραφή του οργανισμού σας, διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist και αιτήματα αποστολής εξαρτημάτων στο TechDirect	Αρχική σελίδα του TechDirect	https://tdm.dell.com
Πλεονεκτήματα και δυνατότητες του SupportAssist	Αρχική σελίδα του SupportAssist	SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές
Ερωτήσεις και συζητήσεις μεταξύ χρηστών σχετικά με το SupportAssist για υπολογιστές	Σελίδα της κοινότητας του SupportAssist	Κοινότητα του Dell SupportAssist