

**SupportAssist למחשבים אישיים עסקיים עם מערכת
הפעלה Windows
מדריך למשתמש**

הערות, התראות ואזהרות

הערה  "הערה" מציינת מידע חשוב שמסייע להשתמש במוצר ביתר יעילות.

התראה  "זהירות" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה.

אזהרה  אזהרה מציינת אפשרות לנזקי רכוש, נזקי גוף או מוות.

פרק 1: מבוא	5
גרסה	5
תכונות עיקריות	5
יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell	5
תכונות חדשות ושיפורים במהדורה זו	6
פרק 2: תחילת העבודה עם SupportAssist for Business PCs	7
ממשק משתמש SupportAssist	7
שנה הגדרת השפה	9
הודעות	9
הודעות בחלון SupportAssist	9
הודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows	9
סריקות מתוזמנות	10
פרק 3: סריקת חומרת המערכת שלך	11
סריקת רכיב חומרה ספציפי	11
הפעלת סריקת חומרה מהירה	11
הפעלת בדיקת מאמץ	12
פרק 4: אופטימיזציה של המערכת	13
נקה קבצים	13
כוונן את ביצועי המערכת	13
אופטימיזציה של הרשת	14
הסר וירוסים ותוכנות נזקה	14
הסר תוכנות לא רצויות	14
הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המערכת	15
הודעות באריח SupportAssist	15
פרק 5: קבלת מנהלי התקנים והורדות	17
סיווג החומרה של מנהלי התקנים	17
התקן עדכוני מנהל התקן	17
הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן	18
הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'	18
פרק 6: פתרון בעיות נפוצות	20
פתור שגיאת מסך כחול	20
פרק 7: סקירת ההיסטוריה	22
פרק 8: קבלת תמיכה	23
התחל הפעלה מרחוק	24
שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell	24
שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell	25

פרק 9: שאלות נפוצות.....26

פרק 10: משאבים.....27

מבוא

Dell SupportAssist for Business PCs מאפשר אוטומציה של התמיכה מ-Dell על ידי זיהוי יזום או חיזוי של בעיות חומרה ותוכנה במערכת שלך. SupportAssist מטפל בבעיות בביצועי המערכת ובבעיות ייצוב, מונע איומי אבטחה, מנטר ומזהה כשלי חומרה ומבצע באופן אוטומטי את הליך ההתקשרות עם התמיכה הטכנית של Dell. SupportAssist מאפשר לך גם לעדכן ידנית מנהלי התקנים למערכת, לסרוק את חומרת המערכת שלך ולמטב אותה.

SupportAssist for Business PCs תואם להנחיות בנושא נגישות לתוכן אינטרנט (WCAG) 2.1.

קביעת התצורה והפריסה של SupportAssist במערכת שלך מנוהלות על ידי מנהל המחשוב שלך. באפשרותך להשתמש רק בתכונות שמופעלות על ידי מנהל המחשוב שלך עבור המערכת שלך. מסמך זה מספק מידע על השימוש ב-SupportAssist המותקן במערכת שלך על-ידי מנהל המחשוב שלך.




נושאים:

- גרסה
- תכונות עיקריות
- יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell
- תכונות חדשות ושיפורים במהדורה זו

גרסה

2.4

תכונות עיקריות

- זיהוי יזום וחיזוי של בעיות והודעות לגביהן.
- חיפוש ידני או אוטומטי של עדכוני מנהל התקן הזמינים עבור המערכת שלך.
- סריקה ידנית או אוטומטית של חומרת המערכת שלך לזרות בעיות, אם קיימות.
- ניקוי קבצים זמניים, ביצוע אופטימיזציה של קישוריות הרשת, ביצוע כונון עדין של ביצועי המערכת, והסרה של וירוסים ותוכנות נזקה.
- **הערה**  היכולת להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות אינה זמינה באזורים מסוימים, כמו, למשל, בסין.
- פתור בעיות מערכת נפוצות באמצעות שימוש בהוראות או בסרטי ההדרכה שלב-אחר-שלב.
- הצגת פרטים של כל אירועי ופעילויות SupportAssist אשר בוצעו ביום, בשבוע, או בחודש מסוימים.
- פנה לתמיכה הטכנית לקבלת סיוע מרחוק ושלח אליהם קבצים, לדוגמה, יומן פעילות המערכת.
- **הערה**  באפשרותך להשתמש רק בתכונות שמופעלות על ידי מנהל המחשוב שלך עבור המערכת שלך.
- **הערה**  תכונות SupportAssist הזמינות למערכת עשויות להשתנות בהתאם לתוכנית השירות של Dell עבור המערכת.

יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

יכולות SupportAssist הזמינות למערכת עשויות להשתנות בהתאם לתוכניות השירות של Dell. היכולות העיקריות של SupportAssist זמינות רק במערכות עם תוכניות שירות פעילות מסוג ProSupport Plus, ProSupport Flex for Client או ProSupport Flex for Client.

הטבלה הבאה מסכמת את יכולות SupportAssist הזמינות במערכות עבור תוכניות שירות שונות.

טבלה 1. יכולות SupportAssist עבור תוכניות שירות של Dell

ProSupport Plus ProSupport Flex-1 for Client	ProSupport	Basic (בסיסי)	תיאור	היכולת
✓	✓	✓	סרוק והתקן עדכוני מנהלי התקנים שזמינים עבור המערכות. באפשרותך גם לאפשר למשתמשים זכויות מנהל מערכת	עדכן מנהלי התקנים

טבלה 1. יכולות SupportAssist עבור תוכניות שירות של Dell (המשך)

ProSupport Plus ProSupport Flex- for Client	ProSupport	Basic (בסיסי)	תיאור	היכולת
			לעדכן את מנהלי ההתקנים במערכת שלהם.	
✓	✓	✓	סרוק מערכות לאיתור בעיות חומרה. באפשרותך גם לאפשר למשתמשים לסרוק את המערכת שלהם לאיתור בעיות חומרה.	סרוק חומרה
✓	✓	✓	נקה מהמערכת קבצים זמניים, מיותרים וקבצים לא רצויים אחרים. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לנקות קבצים במערכת שלהם.	נקה קבצים
✓	✓	✓	התאם את הגדרות צריכת החשמל, קובצי רישום, והקצאות הזיכרון כדי לכוון את ביצועי המערכת. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לכוון את ביצועי המערכת שלהם.	כוון את ביצועי המערכת
✓	✓	✓	בצע אופטימיזציה של קישוריות הרשת על ידי כווןן ההגדרות ליצירת רשת יעילה ואמינה. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לבצע אופטימיזציה לקישוריות הרשת שלהם.	בצע אופטימיזציה של קישוריות הרשת
✓	✗	✗	בודד, הסר ושחזר קבצים שהושחתו על ידי וירוסים ונוזקה במערכות כדי לשמור על אבטחת המערכת. תוכל גם לאפשר למשתמשים להסיר וירוסים ונוזקה מהמערכת שלהם. הערה הסרת וירוסים ותוכנות זדוניות אינה זמינה באזורים מסוימים, כמו למשל בסין.	הסר וירוסים ותוכנות נזקה
✓	✓	✗	הודעה תישלח לאיש הקשר הראשי והמשיני לאחר ש-Dell יוצרת בקשת תמיכה לגבי משלוח חלפים או בקשות לתמיכה טכנית. עבור בקשות לתמיכה טכנית, נציג תמיכה טכנית יפנה אליך מיוזמתו כדי לעזור לך לפתור את הבעיה.	זיהוי תקלות, הודעה, ויצירת בקשת תמיכה - באופן אוטומטי
✓	✗	✗	SupportAssist מבצע אופטימיזציה אוטומטית למערכות לאחר סריקות אוטומטיות.	אופטימיזציות תוכנה אוטומטיות
✓	✗	✗	הודעה נשלחת אל איש הקשר הראשי והמשיני בנוגע לכשל פוטנציאלי של רכיב Dell פותחת בקשת תמיכה ויוצרת איתך קשר לצורך משלוח חלק החילוף.	חיזוי תקלות ויצירת בקשות תמיכה למניעת כשלים

הערה משתמשים במערכות יכולים לעדכן באופן ידני מנהלי התקנים או להפעיל אופטימיזציה של המערכת רק אם ממשק המשתמש של SupportAssist מופעל. באפשרותך להפעיל או להשבית את ממשק המשתמש של SupportAssist בעת הגדרת התצורה של SupportAssist.

הערה יכולת חיזוי התקלות זמינה עבור סוללות, כוננים קשיחים, כונני מצב מוצק (SSDs) ומאוררים בלבד.

תכונות חדשות ושיפורים במהדורה זו

- הצגת עדכונים ליישומי Dell המותקנים במחשב, ביחד עם עדכוני BIOS, קושחה ומנהלי התקנים.
- קריטריונים משופרים כבסיס להצגת עדכונים מומלצים ואפיונליים עבור מנהלי התקנים רלוונטיים עבור המחשב שלך.

תחילת העבודה עם SupportAssist for Business PCs

באפשרותך לגשת אל ממשק משתמש SupportAssist רק אם הוא מופעל עבור המערכת שלך על-ידי מנהל המחשב שלך. כמו כן, באפשרותך להשתמש רק בתכונות שמופעלות על ידי מנהל המחשב שלך.

נושאים:

- ממשק משתמש SupportAssist
- שנה הגדרת השפה
- הודעות
- סריקות מתוזמנות

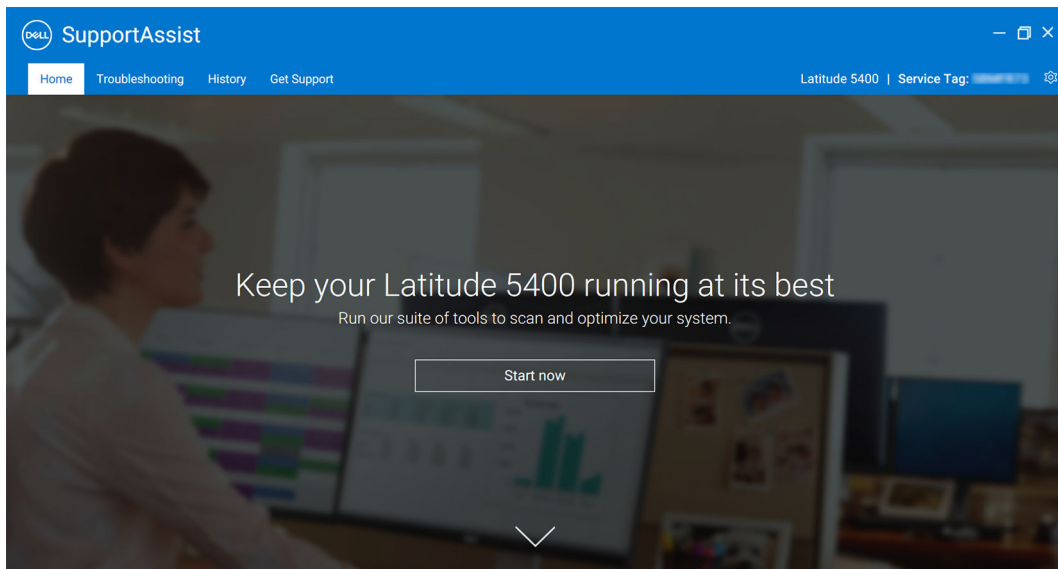
ממשק משתמש SupportAssist

ממשק המשתמש של SupportAssist מכיל את הדפים הבאים:

- בית
- פתרון בעיות
- היסטוריה
- קבל תמיכה

כאשר אתה פותח את SupportAssist בפעם הראשונה או אם טרם ביצעת סריקה או אופטימיזציה, תצוגת ברירת המחדל של דף הבית מוצגת. כדי להפעיל את כל הסריקות והאופטימיזציות, לחץ על **התחל כעת**.


האיור הבא מציג את תצוגת ברירת המחדל של דף הבית:

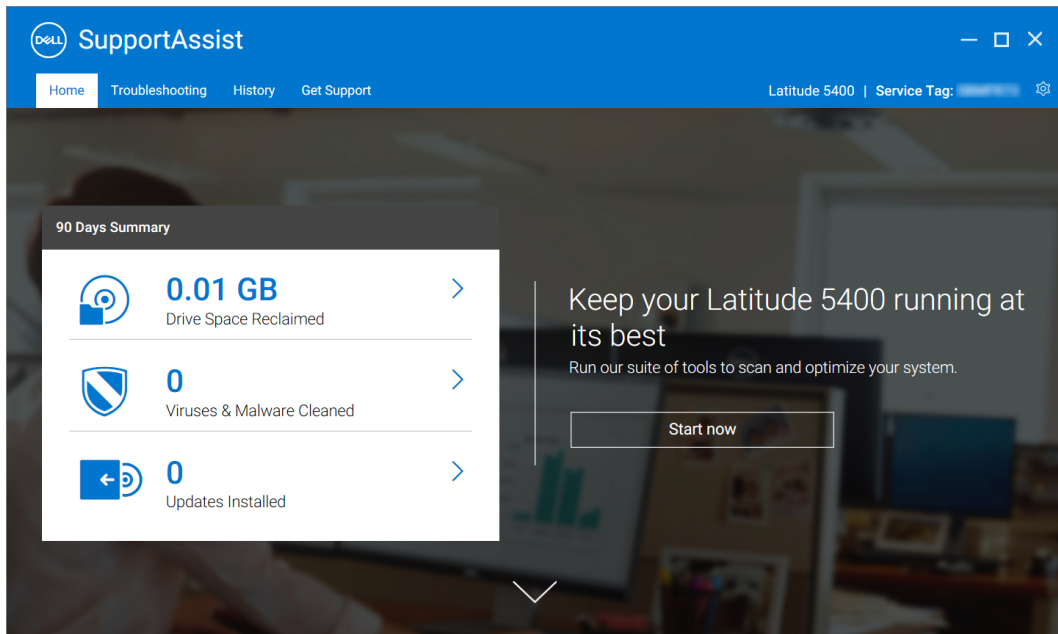


איור 1. דף הבית

לאחר סיום הסריקות והאופטימיזציות, יוצגו הפרטים הבאים בדף הבית ובדף היסטוריה:

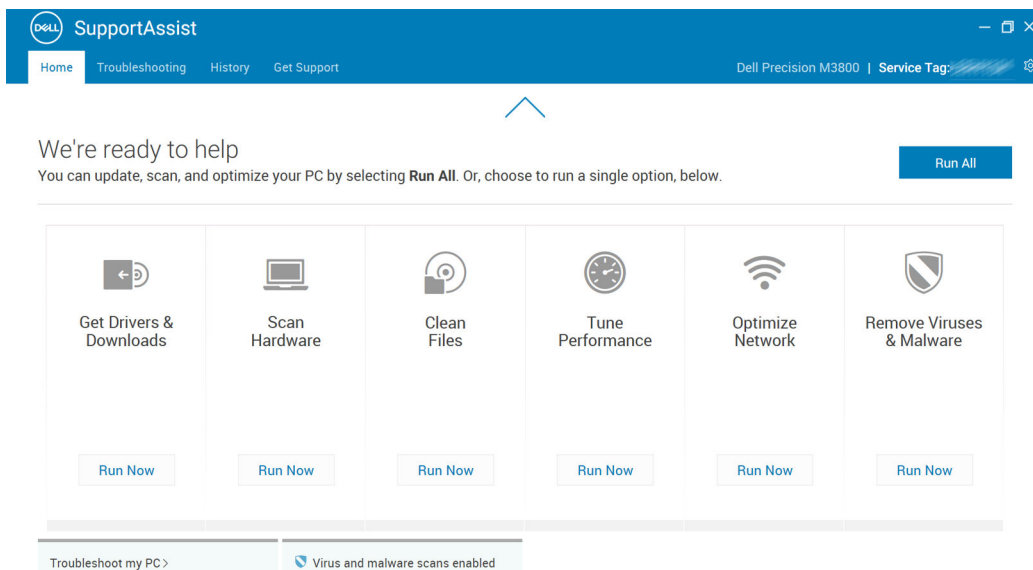
- גודל השטח שנחסך בכונן הקשיח
- מספר עדכוני מנהלי התקנים שהותקנו

הערה: דף הבית מציג את הפרטים של הסריקות והאופטימיזציות שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים. 



איור 2. דף הבית - תצוגת סיכום

כדי לעבור לתצוגת אריחים, לחץ על . אם קיימת הודעה ממתינה או שאתה נדרש לבצע פעולה מסוימת על ידי SupportAssist, תופיע תצוגת אריחים בעת פתיחת SupportAssist.



איור 3. דף הבית - תצוגת אריחים

בהתאם לתוכנית השירות שלך, האריחים הבאים מוצגים בדף הבית:

- קבל מנהלי התקנים והורדות
- סרוק חומרה
- נקה קבצים
- כוונן ביצועים
- אופטימיזציה של הרשת
- הסר וירוסים ותוכנות נזקה

הערה אם אין לך הרשאות ניהול במחשב, ניתן להפעיל רק את האריח **סרוק חומרה**.

הערה איורים 1, 2, ו-3 הם למטרת המחשה בלבד. התכונות השונות, כגון צבע הכותרת, לחצנים וכד', הינן שונות במערכות Alienware.

בעת ריחוף מעל דגם המחשב או על תגית השירות המוצגים בממשק המשתמש של SupportAssist, יוצגו תמונת המחשב ופרטיו. הטבלה הבאה מתארת את פרטי המחשב המוצגים:

טבלה 2. פרטי המחשב

שדה	תיאור
פרטי האחריות	תוכנית השירות הרלוונטית עבור המחשב, תאריך ההתחלה ותאריך התפוגה שלה.
תגית שירות	המזהה הייחודי של המחשב. תגית השירות היא מזהה אלפאנומרי.
קוד שירות מהיר	הרצף המספרי בו ניתן להשתמש במהלך סיוע טלפוני אוטומטי, לדוגמה, 987-674-723-2.
זיכרון	נפח זיכרון RAM המותקן במחשב, לדוגמה, 16GB.
מעבד	סוג המעבד המותקן במחשב, לדוגמה, Intel Core i5 6200U.
מערכת הפעלה	מערכת ההפעלה המותקנת במחשב, לדוגמה, Microsoft Windows 10 Pro.

שנה הגדרת השפה

אודות משימה זו

SupportAssist זמין ב-25 שפות. כברירת מחדל, SupportAssist מוגדר באותה שפה של מערכת ההפעלה. באפשרותך לשנות את השפה בהתאם להעדפתך.

שלבים

1. פתח את SupportAssist.
2. בפינה הימנית העליונה של ממשק המשתמש של SupportAssist, לחץ על סמל ההגדרות ולאחר מכן לחץ על **בחר שפה**. רשימת השפות מוצגת.
3. בחר את השפה המועדפת עליך.
4. לחץ על **כן** כדי להפעיל מחדש את SupportAssist בשפה שנבחרה. SupportAssist מופעל שוב בשפה שנבחרה ✓ מוצג ליד השפה שנבחרה.

הודעות

אם מופעל על-ידי מנהל המחשב שלך, SupportAssist מציג הודעות לגבי עדכוני מנהלי התקנים ואופטימיזציה של תוכנה.

הודעות בחלון SupportAssist

הטבלה הבאה מציגה סיכום של ההודעות המוצגות כאשר אתה פותח את SupportAssist:

טבלה 3. הודעות בחלון ה-SupportAssist

מתי מוצגת ההודעה	פעולה
אם לא עשית אופטימיזציה למערכת שלך ב-14 הימים האחרונים	<ul style="list-style-type: none">● לחץ על הפעל הכול כדי להפעיל את כל הסריקות והאופטימיזציות במערכת שלך.● לחץ על הזכר לי מאוחר יותר כדי להציג את ההודעה כאשר אתה פותח את חלון SupportAssist לאחר 24 שעות.● לחץ על ביטול כדי להסתיר את ההודעה.

הודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows

בהתאם לסוג מערכת ההפעלה המותקנת במערכת שלך, SupportAssist מציג את ההודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows.

- ב-8 Microsoft Windows 8.1, הודעות מוצגות בשורת המשימות.
 - ב-10 Microsoft Windows, הודעות מוצגות במרכז הפעולות של Windows.
- הטבלה הבאה מציגה סיכום של סוגי ההודעות המוצגות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows:


טבלה 4. הודעות בשורת המשימות או במרכז הפעולות של Windows

מתי מוצגת ההודעה	פעולה
במהלך סריקה מתוזמנת, מזוהה עדכון דחוף או מומלץ של מנהל התקן	לחץ על ההודעה כדי לראות את דף פרטי מנהל ההתקן. לקבלת הוראות להתקנת עדכוני מנהלי התקנים, ראה התקן עדכוני מנהל התקן .
תוכנות לא רצויות (PUPs) מזוהות במהלך סריקה ידנית או מתוזמנת	לחץ על ההודעה לבדיקתה, והסר את התוכנות הלא רצויות אשר זוהו במהלך הסריקה. לקבלת הוראות להסרת תוכנות לא רצויות, ראה הסר תוכנות לא רצויות .
וירוסים או תוכנות זדוניות מזוהים במהלך סריקה ידנית או סריקה מתוזמנת	לחץ על ההודעה כדי לראות את פרטי הווירוסים או התוכנות הזדוניות שזוהו במהלך הסריקה.

סריקות מתוזמנות

בהתאם למרווח הזמן שהוגדר על ידי מנהל המחשב של SupportAssist יתחיל אוטומטית סריקה של המערכת שלך כדי לזהות עדכוני מנהלי התקן, בעיות חומרה ואופטימיזציות מערכת דרושות.

לפני הסריקה, תוצג הודעה כדי לאשר אם ברצונך ש-SupportAssist יפעיל את הסריקה. אם אינך מעוניין ש-SupportAssist יפעיל את הסריקה, באפשרותך ללחוץ על **הפעל מאוחר יותר** כדי לדחות את הסריקה. במקרה של דחיית הסריקה, SupportAssist מבצע את הסריקה לאחר 24 שעות. באפשרותך לדחות את הסריקה המתוזמנת רק שלוש פעמים. כאשר אתה דוחה את הסריקה מתוזמנת בפעם השלישית, SupportAssist מבצע באופן אוטומטי סריקה בפעם המתוכננת הבאה.

הערה  SupportAssist מבצע סריקה מתוזמנת רק כאשר המערכת מחוברת לשקע חשמל ואינה בשימוש במועד התחלת הסריקה המתוזמנת.

אם במהלך הסריקה מזוהים עדכון דחוף של מנהל התקן, וירוס או תוכנה זדונית, מוצגת הודעה. סוג ההודעה תלוי במערכת ההפעלה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה [הודעות](#).

אם בעיית חומרת מזוהה במהלך הסריקה, בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי.

אם מנהל המחשב שלך הפעיל זאת, SupportAssist מבצע באופן אוטומטי אופטימיזציה של המערכת שלך לאחר הסריקה.

סריקת חומרת המערכת שלך

הפעלת סריקת חומרה מאפשרת לך לזהות בעיות חומרה במערכת שלך. SupportAssist יסרוק את החומרה במערכת שלך באופן אוטומטי בהתבסס על לוח זמנים מוגדר מראש. תוכל גם לבצע את הפעולות הבאות באופן ידני כדי לזהות בעיית חומרה:

- סריקת רכיב חומרה ספציפי
- הפעלת סריקת חומרה מהירה
- הפעלת בדיקת מאמץ

הערה אם מזוהה בעיה במהלך סריקה והיא מחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת באופן אוטומטי. אם SupportAssist אינו מסוגל ליצור באופן אוטומט את בקשת התמיכה, האפשרות **לתקן כעת** מוצגת על האריח **סרוק חומרה**. עליך ללחוץ על **לתקן כעת** כדי לנסות ליצור מחדש את בקשת התמיכה.

נושאים:

- סריקת רכיב חומרה ספציפי
- הפעלת סריקת חומרה מהירה
- הפעלת בדיקת מאמץ

סריקת רכיב חומרה ספציפי

אודות משימה זו

בהתאם לדרישות שלך, באפשרותך לסרוק רכיב חומרה ספציפי.


הערה השלבים הבאים מתאימים לסריקת הכונן הקשיח. השלבים בהפעלת הסריקה עשויים להשתנות בהתאם לרכיב החומרה שתבחר.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **פתרון בעיות**.
2. לחץ על **אני רוצה לבדוק רכיב חומרה מסוים**. רשימה של רכיבי החומרה הזמינים במערכת שלך מוצגת.
3. **הערה** לחץ על **רענן רשימת חומרת המערכת** כדי לעדכן את הרשימה.
4. בחלק **התקני אחסון**, לחץ על **כונן קשיח**.
4. בחר בדיקה ולחץ על **ביצוע בדיקה**.

תוצאות

לאחר השלמת הסריקה, מוצגת אחת מהאפשרויות הבאות:

- אם לא מזוהה בעיה, מוצגים סטטוס **עבר וכן**.
- אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, יוצגו הסטטוס **נכשל**, והסמל .
- אם מזוהה בעיית המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשב שלך.

הפעלת סריקת חומרה מהירה

אודות משימה זו

הפעל סריקה מהירה במערכת שלך לזיהוי בעיות ברכיבי חומרה, לדוגמה, בכונן הקשיח, במעבד, וכולי.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .

תוצאות

- לאחר השלמת הסריקה, אחת מהאפשרויות הבאות מוצגת:
- אם לא מזוהה בעיה, מוצגת הודעה מתאימה על האריח.
 - אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית, אריחי האופטימיזציה מושבתים ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשוב שלך.
 - אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, והודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה**. אריחי המיטוב גם הם מושבתים. לחץ **דלג** כדי להפעיל אריחי אופטימיזציה.

הפעלת בדיקת מאמץ

אודות משימה זו

בדיקת מאמץ מסייעת לך לגילוי בעיות ברכיבי חומרה כגון בלוח המערכת, בכוננים אופטיים, במצלמה, ברכיבי חומרה הנסרקים במהלך סריקה מהירה. **אזהרה!** במהלך בדיקת מאמץ, ייתכן שהמסך שלך יהבהב, וייתכן שלא תוכל להשתמש במערכת שלך.

שלבים


1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית פתרון בעיות.
2. לחץ על ברצוני לסרוק את מחשב ה-PC שלי כולו ואז לחץ התחל.
3. לחץ על אישור כדי להפעיל את הבדיקה.

תוצאות

- לאחר השלמת הסריקה, יתכן שיוצגו הדברים הבאים:
- אם לא מזוהה בעיה, מוצגת הודעה מתאימה על האריח.
 - אם מזוהה בעיה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית, אריחי האופטימיזציה מושבתים ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשוב שלך.
 - אם מזוהה בעיה והיא אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, והודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה**. אריחי המיטוב גם הם מושבתים. לחץ **דלג** כדי להפעיל אריחי אופטימיזציה.

אופטימיזציה של המערכת

SupportAssist עוזר לך באופטימיזציה של המערכת על ידי הפעלת סדרת בדיקות אבחוניות לזיהוי שינויים בקבצים ובהגדרות המערכת שלך. האופטימיזציות של SupportAssist מסייעות לך לשפר את מהירות המערכת, זמינות שטח האחסון ויציבות המערכת שלך על-ידי:

- ניקוי הקבצים הזמניים
 - כוונן ביצועי המערכת
 - אופטימיזציה של הרשת
 - הסרת וירוסים, תוכנות נזקה, ותוכנות שאינן רצויות ככל הנראה (PUP)
- הערה** |  באפשרותך להריץ רק את האופטימיזציות שהופעלו על-ידי מנהל המחשב שלך עבור המערכת שלך.

נושאים:

- נקה קבצים
- כוונן את ביצועי המערכת
- אופטימיזציה של הרשת
- הסר וירוסים ותוכנות נזקה
- הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המערכת
- הודעות באריח SupportAssist

נקה קבצים


אודות משימה זו

הסר קבצים מיותרים, תיקיות זמניות ועומס בלתי נחוץ אחר מהמערכת שלך.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
2. באריח ניקוי קבצים, לחץ על הפעל כעת.

התראה |  אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח. כמות השטח ששוחרר בכונן הקשיח מוצגת גם בדף הבית ובדף ההיסטוריה. **הערה** |  האריח, ראה הודעות באריח SupportAssist. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על

כוונן את ביצועי המערכת

אודות משימה זו

כוונן את הגדרות צריכת החשמל, את הרישום, ואת הקצאת הזיכרון כדי למטב את מהירות העיבוד של המערכת שלך.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
2. באריח כוונן ביצועים, לחץ על הפעל כעת.

התראה |  אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח.



הערה | הודעה המוצגת על האריח משתנה אוטומטית כתלות בזמן בו בוצעה האופטימיזציה. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה **הודעות באריח SupportAssist**.

אופטימיזציה של הרשת

אודות משימה זו

מטב את הגדרות הרשת במערכת שלך כדי לשמור על קישוריות רשת יעילה ואמינה.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
 2. באריח **אופטימיזציית רשת**, לחץ על **הפעל כעת**.
- התראה** |  אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח.

הערה | הודעה המוצגת על האריח משתנה אוטומטית כתלות בזמן בו בוצעה האופטימיזציה. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה **הודעות באריח SupportAssist**.

הסר וירוסים ותוכנות נוזקה



אודות משימה זו

תוכל לבודד ולהסיר קבצים שניזוקו על ידי וירוסים ותוכנות זדוניות כדי לשמור על אבטחת המערכת שלך. כמו כן תוכל לאתר ולהסיר תוכנות לא רצויות המותקנות במערכת שלך. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה **הסר תוכנות לא רצויות**.

הערה | היכולת להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות אינה זמינה באזורים מסוימים, כמו, למשל, בסין.

הערה | היכולת להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות זמינות רק במערכות עם תוכנית שירות פעילה מסוג ProSupport Plus או ProSupport Flex for Client.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
 2. באריח **הסר וירוסים ותוכנות נוזקה**, לחץ על **הפעל כעת**.
- התראה** |  אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר סיום האופטימיזציה, הודעה מתאימה מוצגת על האריח.

הערה | הודעה המוצגת על האריח משתנה אוטומטית כתלות בזמן בו בוצעה האופטימיזציה. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה **הודעות באריח SupportAssist**.

הסר תוכנות לא רצויות

אודות משימה זו

תוכנות לא רצויות (PUPs) הן תוכנות המותקנות במערכת ללא ידיעתך בעת התקנת יישום. תוכנות לא רצויות כוללות תוכנות ריגול, תוכנות פרסומות וכולי אשר עשויות להפחית את ביצועי המערכת או להציג פרסומות לא רצויות.

במהלך סריקה ידנית או אוטומטית של וירוסים ותוכנות זדוניות, SupportAssist מזהה תוכנות לא רצויות הקיימות במערכת. אם מזהות תוכנות לא רצויות סמל האריח **הסר וירוסים ותוכנות נוזקה** מוצג בצבע אדום ומספר התוכנות הלא רצויות אשר זוהה מוצג על האריח. באפשרותך לסקור תוכנות לא רצויות אלה ולהסיר אותן.

הערה | אם מזהות תוכנות לא רצויות במהלך סריקה אוטומטית, מוצגת הודעה מתאימה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה **הודעות**.

שליבים

1. פתח את SupportAssist.
2. באריח הסר וירוסים ותוכנות נזקה, לחץ על הצג. פרטי התוכנות הלא רצויות מוצגים.
3. **הערה** כברירת מחדל, כל התוכנות הלא רצויות נבחרות. באפשרותך לסקור את רשימת התוכנות הלא רצויות ולהסיר את הסימונים מהתוכנות הלא רצויות שאינך רוצה להסיר מן המערכת.
4. במידת הצורך, לחץ על הקישור לחץ כאן לקבלת פרטים נוספים כדי להציג מידע נוסף אודות תוכנות לא רצויות.
5. לחץ על הסר ולחץ על אישור.
6. התוכנות הלא רצויות שבחרת הוסרו מן המערכת.
7. לחץ על אישור.

תוצאות

מספר התוכנות הלא רצויות שהוסר מוצג בדף הבית ובדף היסטוריה.

הפעל את כל הסריקות והאופטימיזציות של המערכת

אודות משימה זו

הרץ סריקות מרובות אחת אחרי השנייה כדי לבדוק עדכונים מנהל התקן זמינים, לזהות בעיות חומרה, ולזהות אופטימיזציות שדרושות למערכת שלך. לאחר סיום סריקה אחת, תתחיל הסריקה הבאה. צפה בפרטי כל הסריקות והאופטימיזציות בדף היסטוריה.

שליבים

בצע אחת מהפעולות הבאות:

- פתח את SupportAssist ולחץ על התחל כעת.
- פתח את SupportAssist, לחץ על ✓, ולאחר מכן לחץ על הפעל הכול.
- **התראה** אם תבטל את האופטימיזציה כשהיא מתבצעת, לא ניתן יהיה לבטל את השינויים שיושמו.

לאחר השלמת הסריקה, מוצגת אחת מהאפשרויות הבאות:

- אם לא זוהתה בעיה ולא קיימים עדכונים, תוצג הודעה מתאימה בכל אריח. גודל השטח ששוחזר בכונן הקשיח ומספר הווירוסים או התוכנות הזדוניות שהוסרו מוצגים בדף הבית ובדף היסטוריה.
- אם מזוהים עדכונים מנהלי התקנים במהלך הסריקה, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח קבל מנהלי התקנים והורדות. לקבלת הוראות להתקנת עדכוני מנהלי התקנים, ראה התקן עדכוני מנהל התקן.
- אם מזוהה בעיית חומרה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית ומוצג דף סיכום הבעיה. הודעה נשלחת גם למנהל המחשב שלך.
- אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה מוצגת מעל האריחים, הודעה מוצגת על האריח סרוק חומרה, ואריחי האופטימיזציה מושבתים. לחץ דלג כדי להפעיל אריחי אופטימיזציה.
- אם מזוהות תוכנות לא רצויות (PUPs), מוצגת הודעה על האריח הסר וירוסים ותוכנות נזקה. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה הסר תוכנות לא רצויות.

הודעות באריח SupportAssist

ההודעה שמוצגת באריח SupportAssist תלויה במועד בו בוצעה הסריקה האחרונה או האופטימיזציה האחרונה. הטבלה הבאה מתארת את ההודעה המוצגת על האריח כתלות במועד ביצוע הסריקה האחרונה.

טבלה 5. הודעות באריחי SupportAssist

הזמן שחלף מאז ההרצה האחרונה	הודעה
פחות משלוש שעות	תוצאת הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן ההודעה עתה מוצגות, לדוגמה, המחשב כוונן: בדיוק כעת
יותר משלוש שעות, אך פחות מ-24 שעות	תוצאות הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן ההודעה היום מוצגות, לדוגמה, המחשב כוונן: היום
יותר מ-24 שעות, אך פחות מ-48 שעות	תוצאות הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן ההודעה אתמול מוצגות, לדוגמה, המחשב כוונן: אתמול
יותר מ-48 שעות	התוצאה של הסריקה או האופטימיזציה שבוצעו וכן התאריך יוצג, לדוגמה, MB 120 נחסכו: 16 במרץ, 2018

טבלה 5. הודעות באריחי SupportAssist (המשך)

הודעה	הזמן שחלף מאז ההרצה האחרונה
מוצג בצבע ירוק.	פחות משבעה ימים
מוצג בצבע כתום.	יותר משבעה ימים, אבל פחות מ-30 ימים
מוצג בצבע אדום.	יותר מ-30 ימים

קבלת מנהלי התקנים והורדות

מנהל התקן הוא תוכנה המאפשרת למערכת ההפעלה לתקשר עם רכיבי החומרה במערכת שלך. רכיבי חומרה כגון כרטיסי מסך, כרטיסי קול, ומודמים, זקוקים למנהלי התקנים כדי לעבוד ביעילות. לעתים, מערכת ההפעלה כוללת מנהלי התקנים עבור המערכת, אך בדרך כלל יש צורך להוריד את מנהלי התקנים ולהתקין אותם בנפרד.

קושחה היא תוכנה המוטבעת בחומרת המערכת. היא מתוכנתת לתת הוראות לתקשור עם רכיבי חומרה אחרים ולבצע פונקציות כגון משימות קלט/פלט בסיסיות.

קיימות מספר סיבות בגינן יש לעדכן את מנהלי התקנים ואת הקושחה, חלקן כוללות שיפור בביצועי המערכת, מניעת סיכוני אבטחה, והרחבת התאימות. SupportAssist מאפשר לך לעדכן את מנהלי התקנים ואת הקושחה.

הערה במסמך זה, המונח 'מנהלי התקנים' מתייחס הן למנהלי התקנים והן לקושחה.

כחלק מניטור המערכת השגרתית, SupportAssist סורק את המערכת שלך כל 7 ימים כדי לזהות עדכוני מנהלי התקנים הזמינים עבור המערכת שלך. אם עדכון דחוף זמין, מוצגת הודעה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה [הודעות](#).

נושאים:

- סיווג החומרה של מנהלי התקנים
- התקן עדכוני מנהל התקן
- הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן
- הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

סיווג החומרה של מנהלי התקנים

SupportAssist מסווג את מנהלי התקנים ואת הקושחה על בסיס דרגת החומרה שלהם. בהתאם לחומרתם, מנהלי התקנים מסווגים לפי הקטגוריות הבאות:

- **אבטחה** – עדכונים שיכולים למנוע איומי אבטחה אפשריים על המערכת שלך.
- **דחוף** – עדכונים שנחוצים כדי להבטיח את תקינות המחשבים.
- **מומלץ** – עדכונים שיכולים לשפר באופן משמעותי את ביצועי המערכת שלך.
- **אופציונלי** – עדכונים שתוכל לבחור להתקין.

התקן עדכוני מנהל התקן

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

SupportAssist סורק את המערכת ומציע באופן יזום את עדכוני מנהל התקן הדרושים לפעילות המערכת שלך. לפני התקנת עדכון, SupportAssist יוצר באופן אוטומטי נקודת שחזור. באפשרותך להשתמש בנקודת השחזור כדי להסיר את התקנת העדכון ולשחזר את המערכת למצבה הקודם. בפרק זמן נתון, SupportAssist יכול לשמור רק שלוש נקודות שחזור. כאשר נקודת שחזור חדשה נוצרת, נקודת השחזור הישנה ביותר תוסר באופן אוטומטי.

הערה אם תתקין גרסה חדשה יותר של BIOS הזמינה עבור המערכת שלך, לא תוכל להסיר את התקנת העדכון.

הערה כברירת מחדל, הגדרת 'יצירת נקודת שחזור מושבתת במערכת ההפעלה Windows. כדי לאפשר ל-SupportAssist ליצור נקודת שחזור, עליך לאפשר את יצירת נקודת השחזור בהגדרות של Windows.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על .
 2. באריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**, לחץ על **הפעל כעת**.
- אם ישנם עדכונים כלשהם הזמינים עבור המערכת שלך, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**.

הערה | הודעה על האריח תלויה בחשיבות העדכון. לקבלת מידע אודות סוג ההודעות המוצגות על האריח, ראה הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'.


- אם SupportAssist אינו יכול לזהות עדכונים זמינים עבור המערכת שלך, תוצג הודעה מתאימה.

3. לחץ על **עדכן כעת**.

מוצג דף מנהלי ההתקנים.


הערה | כברירת מחדל, כל העדכונים נבחרים. באפשרותך לעיין ברשימה ולנקות את העדכונים שאינך מעוניין להתקין.

4. לחץ על **התקן**.

- לעדכונים שהותקנו באופן אוטומטי, מוצגים  ומצב **סיום** בעמודת **המצב**.

- אם חייבים להתקין את העדכון באופן ידני, הקישור **התקן** מוצג בעמודה **סטטוס** לאחר השלמת ההורדה. ניתן להתקין את העדכון על ידי לחיצה על הקישור **התקן**.

הערה | ייתכן שיהיה עליך להפעיל מחדש את המערכת כדי להשלים את התקנתם של מנהלי התקנים מסוימים.

הערה | אם ההורדה של עדכון נמצאת בעיצומה, לחץ על  כדי לבטל את ההורדה. אין באפשרותך לבטל עדכון כאשר ההתקנה בעיצומה.

5. אם העדכון מחייב הפעלה מחדש, בצע את השלבים הבאים:

- לחץ על **הפעל מחדש כעת** כדי להפעיל מחדש את המערכת מיד.
- SupportAssist תנחה אותך לשמור את הקבצים שלך ולסגור את כל היישומים לפני שתפעיל מחדש.
- לחץ על **הפעל מחדש** כדי להשלים את ההתקנה.

6. לחץ על **סיום**.

תוצאות

דף הבית מוצג. מספר מנהלי ההתקנים המותקנים מוצג בדף הבית.

הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

אם תיתקל בבעיות במערכת שלך לאחר עדכון של מנהל התקן, תוכל להסיר את העדכון ולשחזר את המערכת למצבה הקודם.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **היסטוריה**.
2. בדף **היסטוריה**, לחץ על הקישור הדרוש של **שחזור מערכת**.
3. תוצג הודעה המציינת שהמערכת תשוחזר למצב בו נוצרה נקודת השחזור. לחץ על **שחזר**.


תוצאות

המערכת תופעל מחדש והתקנת העדכון תוסר.

הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

הטבלה הבאה מתארת את הודעות הסטטוס השונות המוצגות על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**:

טבלה 6. הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות'

סמל עדכון	סמל אריח	סוג עדכון	תיאור
לא מוצג סמל. מוצגת הודעת אין עדכון זמין .		אופציונלי או אין עדכון זמין	עדכון או עדכון אופציונלי אינם זמינים.

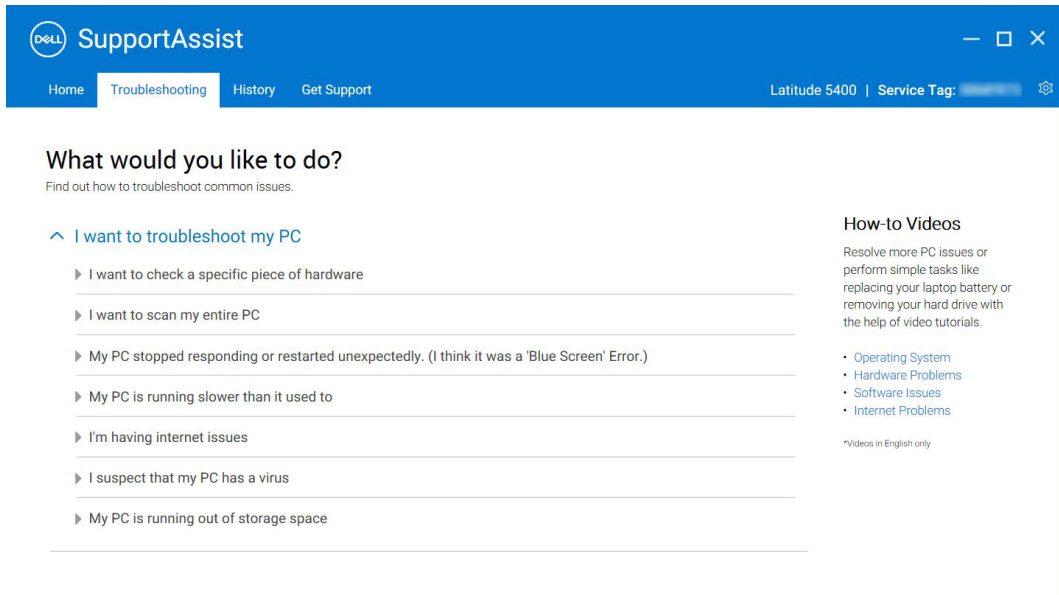
טבלה 6. הודעות אריח 'קבל מנהלי התקנים והורדות' (המשך)

סמל עדכון	סמל אריח	סוג עדכון	תיאור
		מומלץ	זמינים רק סוגי עדכונים מומלצים.
		דחוף	זמינים רק עדכונים דחופים או עדכונים מכמה סוגים.

פתרון בעיות נפוצות

הדף **פתרון הבעיות** מספק הוראות מפורטות שלב-אחר-שלב, המסייעות לך לפתור בעיות נפוצות לבדך ללא צורך בסיוע של התמיכה הטכנית של Dell. בדף **פתרון בעיות**, באפשרותך לצפות בסרטוני הדרכה עבור בעיות נפוצות של חומרה, תוכנה ומערכת הפעלה.

הערה | בהתאם להעדפות שנבחרו על-ידי מנהל המחשב שלך, באפשרותך לגשת קישורים שמופעלים בדף **פתרון בעיות**.



איור 4. דף פתרון בעיות

אם זוהתה בעיית חומרה במהלך הסריקה, או שבקשת תמיכה נוצרה בגין בעיה בחומרה, הקישורים הבאים בדף **פתרון בעיות** מושבתים:

- אני רוצה לבדוק רכיב חומרה מסוים
- ברצוני לסרוק את מחשב ה-PC שלי כולו
- מחשב ה-PC שלי הפסיק להגיב או הופעל מחדש באופן בלתי צפוי. (אני חושב שזו שגיאת 'מסך כחול').

אם נכנסת למערכת שלך עם זכויות של לא-מנהל, באפשרותך להשתמש רק בקישורים הבאים ובקישורים המופיעים בחלק **סרטוני הדרכה**:

- אני רוצה לבדוק רכיב חומרה מסוים
 - ברצוני לסרוק את מחשב ה-PC שלי כולו
- נושאים:**

- פתור שגיאת מסך כחול

פתור שגיאת מסך כחול

לעתים, המערכת שלך מופעלת מחדש באופן אוטומטי או מפסיקה להגיב ומוצג מסך כחול. תופעה זו ידועה כשגיאת מסך כחול. שגיאת מסך כחול מוצגת כאשר נתונים קריטיים במערכת ניזוקו, כאשר מזוהה כשל חומרה, או כאשר מזוהה בעיה במערכת ויש לאתחל את המערכת באופן מיידי.

תנאים מוקדמים

עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.

אודות משימה זו

תקן שגיאת מסך כחול על-ידי הפעלת סריקות ואופטימיזציה של SupportAssist.

שליבים

1. פתח את SupportAssist.
2. לחץ על לשונית פתרון בעיות לאחר מכן לחץ על מחשב ה-PC שלי הפסיק להגיב או עבר הפעלה מחדש באופן בלתי צפוי. (אני חושב שזו שגיאת 'מסך כחול').
3. לחץ על תקן עכשיו.

דף הבית מוצג וסריקת מערכת מופעלת. לאחר השלמת הסריקה, אחת מהאפשרויות הבאות מוצגת:

 - אם לא זוהתה בעיה ולא קיימים עדכונים, תוצג הודעה מתאימה בכל אריח. גודל השטח ששוחזר בכונן הקשיח ומספר הווירוסים או התוכנות הזדוניות שהוסרו מוצגים בדף הבית.
 - אם מזוהים עדכונים מנהלי התקנים במהלך הסריקה, סוג העדכון ומספר העדכונים הזמינים מוצגים על האריח **קבל מנהלי התקנים והורדות**. לקבלת הוראות להתקנת עדכוני מנהלי התקנים, ראה **התקן עדכוני מנהל התקן**.
 - אם מזוהה בעיית חומרה המחייבת יצירת בקשת תמיכה, בקשת תמיכה נוצרת אוטומטית ומוצג דף סיכום הבעיה.
 - אם מזוהה בעיה אשר אינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה, כותרת הבעיה תוצג מעל האריחים, והודעה תוצג על האריח **סרוק חומרה** לאחר השלמת כל הסריקות.

i הערה סוג ההודעה תלוי בחומרת בעיית החומרה. לקבלת מידע אודות סוגי ההודעות המוצגות על ידי SupportAssist, ראה **הודעות**. לחץ על **דלג** כדי להסתיר את ההודעה.

 - אם מזוהות תוכנות לא רצויות (PUPs), מוצגת הודעה על האריח **הסר וירוסים ותוכנות זדוניות**. לקבלת הוראות בנוגע להסרת תוכנות לא רצויות, ראה **הסר תוכנות לא רצויות**.

סקירת ההיסטוריה

דף ה-היסטוריה מספק את פרטי הפעולות של SupportAssist שבוצעו על המערכת לפי סדר כרונולוגי. הפעולות המפורטות כוללות אופטימיזציות תוכנה, משימות פתרון בעיות, עדכוני מנהלי התקנים, סריקות חומרה וכן הלאה.

מתוך הרשימה **בחר הצג היסטוריה**, בחר סוג פעילות כדי להציג את הפרטים של אותו סוג פעילות ספציפי.

כברירת מחדל, מוצגות הפעולות שבוצעו במהלך השבוע הנוכחי. לחץ על **יום** או **חודש** כדי להציג אירועים אשר בוצעו ביום מסוים או במהלך החודש. סיכום של מספר עדכוני מנהלי התקנים שהותקנו, מקום ששוחזר בכונן הקשיח, ווירוסים או תוכנות זדוניות שאותרו מוצג מעל לציר הזמן.

הערה | הדף היסטוריה מציג את פירוט הפעילויות והאירועים שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים.

The screenshot displays the SupportAssist interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The main content area is titled 'System Activity History' and shows a '90 Days Summary' with three metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. Below the summary, there are 'Activity Details' for 'February 19, 2021 - Friday', listing several completed tasks with their respective times.

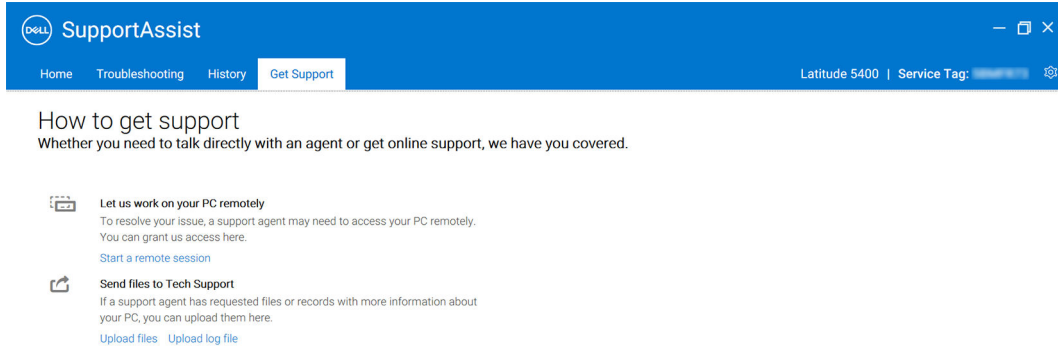
איור 5. דף היסטוריה

אם אתה נתקל בבעיות במערכת שלך לאחר עדכון של מנהל התקן, לחץ על הקישור **שחזר מערכת** כדי להסיר התקנת העדכון ולשחזר את המערכת למצבה הקודם. לקבלת הוראות להסרת ההתקנה של עדכוני מנהלי התקנים, ראה **הסר התקנה של עדכוני מנהל התקן**.

קבלת תמיכה

הדף **קבל תמיכה** מאפשר לגשת לאפשרויות עזרה ותמיכה הזמינות למערכת שלך. אפשרויות העזרה והתמיכה אליהן תוכל לגשת משתנות בהתאם לתוכנית השירות של המערכת שלך ושל האזור שלך. אם קישוריות אינטרנט אינה זמינה, מספרי הטלפון ליצירת קשר עם התמיכה הטכנית של Dell באזור שלך מוצגים.

הערה | הדף **קבל תמיכה** מוצג רק אם יש לך זכויות של מנהל במערכת.



איור 6. הדף 'קבל תמיכה'

בטבלה הבאה מתוארות אפשרויות העזרה והתמיכה המוצגות בדף **קבלת תמיכה**:

טבלה 7. הדף 'קבל תמיכה'

תיאור	התכונה
תוכל להרשות לנציג תמיכה טכני לגשת למערכת שלך מרחוק כדי לאבחן ולפתור בעיות. ראה התחל הפעלה מרחוק .	התחל הפעלה מרחוק
שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell המתארים את הבעיה במערכת שלך, או לשלוח קבצים שביקש נציג התמיכה הטכנית. ראה שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell . הערה הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא 4MB.	העלה קבצים
אם נציג התמיכה הטכנית יבקש זאת, יש לשלוח את קובץ רישום פעילות מערכת לתמיכה הטכנית של Dell. ראה שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell .	העלה קובץ יומן

נושאים:

- התחל הפעלה מרחוק
- שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell
- שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell

התחל הפעלה מרחוק

תנאים מוקדמים

- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכת.
- ודא שהפעלה מרחוק החלה על-ידי נציג התמיכה הטכנית של Dell.

אודות משימה זו

בנסיבות מסוימות, נציג התמיכה הטכנית יצטרך לגשת מרחוק למערכת שלך כדי לאבחן ולפתור את הבעיה. בנסיבות אלה, הרשה לנציג התמיכה הטכנית לגשת מרחוק למערכת שלך.

הערה התחל הפעלה מרחוק רק לאחר שנציג התמיכה הטכנית מאפשר את ההפעלה. אם תנסה להפעיל הפעלה מרחוק לפני שנציג התמיכה מאפשר זאת, תוצג הודעת שגיאה.

שליבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בסעיף **תן לנו לעבוד מרחוק על המחשב שלך**, לחץ על **התחל הפעלה מרחוק**.
3. בחר **אני מסכים לתנאים ולהתניות** ולחץ על **סיום**.

תוצאות

הפעלה מרחוק מופעלת.

שלח קבצים לתמיכה הטכנית של Dell

אודות משימה זו

שלח קבצים המתארים את הבעיה במערכת שלך או כל קובץ ספציפי שיבקש נציג התמיכה. תוכל לשלוח את הקבצים הבאים:

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

הערה הגודל המרבי של הקובץ שניתן לשלוח הוא 4MB.

הערה באפשרותך לשלוח שלושה קבצים ביום בלבד. אם יש לך מספר קבצים, דחוס ושלח את הקבצים בתור קובץ ZIP.

שליבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קבצים**.
3. לחץ על **עיון**, בחר את הקובץ הנדרש ולאחר מכן לחץ על **העלה**.

תוצאות


לאחר שהקובץ נשלח, מוצג  ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

שלח קובצי יומן לתמיכה הטכנית של Dell

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית **קבל תמיכה**.
2. בחלונית הימנית, לחץ על **העלה קובץ יומן**.

תוצאות

לאחר שהקובץ נשלח, מוצג  ומוצגת ההודעה **הקובץ הועלה בהצלחה**.

שאלות נפוצות

1. **מהן השפות הנתמכות בממשק למשתמש של SupportAssist?**
 הממשק למשתמש של SupportAssist תומך ב-25 שפות. השפות הנתמכות הן ערבית, סינית (פשוטה), סינית (מסורתית), צ'כית, דנית, הולנדית, אנגלית, פינית, צרפתית, גרמנית, יוונית, עברית, הונגרית, איטלקית, יפנית, קוריאנית, נורבגית, פולנית, פורטוגזית ברזילאית, פורטוגזית ספרדית, רוסית, ספרדית, שוודית ותורכית. לקבלת הוראות לשינוי הגדרות השפה, ראה [שנה הגדרת השפה](#)
2. **היכן אוכל לבדוק פרטים של האופטימיזציות שבוצעו במערכת שלי במהלך אופטימיזציה מתוזמנת או ידנית?**
 SupportAssist שומר את הפרטים של כל האירועים והפעולות שבוצעו במהלך 90 הימים האחרונים. באפשרותך לצפות בפרטי החודש, השבוע או היום המסוים בדף היסטוריה.
3. **כאשר אני מבצע סריקה, תוצאת הסריקה מוצגת כמוגדר באופן שגוי בדף היסטוריה. אך הודעה על כך אינה מופיעה על האריח סרוק חומרה. מדוע?**
 אם SupportAssist לא הצליח לסרוק רכיב במהלך סריקת החומרה, הסטטוס מוגדר באופן שגוי מוצג. לכן, אף הודעה אינה מוצגת על האריח סרוק חומרה. SupportAssist יסרוק שוב את הרכיב במהלך הסריקה הידנית היזומה או האוטומטית הבאה.
4. **אני יכול לראות את ממשק משתמש SupportAssist. אולם האריחים נקה קבצים וכן בצע אופטימיזציה של הרשת מושבתים. מדוע?**
 SupportAssist המותקנת במערכת שלך מנוהלת על-ידי מנהל המחשוב שלך. תכונות מסוימות עשויות להיות מושבתות על-ידי מנהל המחשוב, לכן אריחים אלה מושבתים.
5. **כאשר אני מנסה לפתוח את SupportAssist מתפריט התוכניות, מוצגת הודעה שעלי לפנות אל מנהל המחשוב שלי. מדוע?**
 SupportAssist המותקנת במערכת שלך מנוהלת על-ידי מנהל המחשוב שלך. תוכל לראות את ממשק משתמש SupportAssist רק אם הוא הופעל על-ידי מנהל המחשוב עבור המערכת שלך.

משאבים

סעיף זה מספק מידע אודות משאבי תיעוד וקישורים שימושיים אחרים המספקים מידע נוסף על מחשבי SupportAssist for Business.

טבלה 8. משאבים

שזמין בכתובת	ראה	לקבלת מידע נוסף על
מדריכים ומסמכים בנושא SupportAssist for Business PCs	מדריך לפריסת SupportAssist for Business PCs עם מערכת הפעלה Windows – גישה מוקדמת לחוויית משתמש מהדור הבא	הצטרפות ל-TechDirect, הגדרת תצורה והורדה של SupportAssist ופריסת SupportAssist במחשבים
	מדריך למנהלי מערכת של SupportAssist for Business PCs עם מערכת הפעלה Windows – גישה מוקדמת לחוויית משתמש מהדור הבא	שימוש ב-TechDirect כדי לנהל את המחשבים שלך שבהם פועל מחשבי SupportAssist for Business
	שאלות נפוצות בנושא SupportAssist for Business PCs עם מערכת הפעלה Windows	שאלות ותשובות נפוצות בנושא מחשבי SupportAssist for Business
	מדריך למשתמש של SupportAssist למחשבים אישיים עסקיים עם מערכת הפעלה Windows	הגדרת מחשבי SupportAssist for Business
	SupportAssist למחשבים מערכת הפעלה Windows עסקיים עם מערכת הפעלה Windows	נתונים הנאספים מרכיבים שונים של המערכת שלך
	הערות מוצר של SupportAssist למחשבים אישיים עסקיים עם מערכת הפעלה Windows	תכונות חדשות, שיפורים, בעיות ידועות ומגבלות במהדורה
	מדריך למשתמש של SupportAssist למחשבים אישיים עסקיים עם מערכת הפעלה Windows	קביעת התצורה והפריסה של SupportAssist במערכת שלך מנוהלות על ידי מנהל המחשוב שלך.
https://tdm.dell.com	SAA_UG_SupportAssist home page	למידע נוסף לגבי רישום הארגון שלך, ניהול התראות SupportAssist ובקשות לשיגור חלקי שירות ב-TechDirect, עבור אל .
SupportAssist for Business PCs	פתח את דף הבית של SupportAssist.	SupportAssist יתרונות ותכונות
שרת Dell SupportAssist	SupportAssist דף הקהילה	SupportAssist עבור מחשבים שאלות ודיונים של עמית לעמית