



SupportAssist Windows operációs rendszerrel ellátott üzleti PC-khez

Felhasználói kézikönyv

Megjegyzés, Vigyázat és Figyelmeztetés

 **MEGJEGYZÉS:** A MEGJEGYZÉSEK a számítógép biztonságosabb és hatékonyabb használatát elősegítő, fontos tudnivalókat tartalmazzák.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A „FIGYELMEZTETÉS” üzenet hardver-meghibásodás vagy adatvesztés potenciális lehetőségére hívja fel a figyelmet, egyben közli a probléma elkerülésének módját.

 **VIGYÁZAT:** A VIGYÁZAT jelzés az esetleges tárgyi vagy személyi sérülés, illetve életveszély lehetőségére hívja fel a figyelmet.

Tartalomjegyzék

Fejezetszám: 1: Bevezető.....	5
Version.....	5
Főbb funkciók.....	5
A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok.....	5
A kiadás újdonságai és továbbfejlesztései.....	7
Fejezetszám: 2: A SupportAssist üzleti PC-khez alkalmazás használatának megkezdése.....	8
A SupportAssist felhasználói felülete.....	8
A nyelv beállításának módosítása.....	10
Értesítések.....	10
Értesítések a SupportAssist ablakban.....	10
Értesítések a tálcán vagy a Windows Műveletközpontban.....	11
Ütemezett vizsgálatok.....	11
Fejezetszám: 3: A rendszer hardverének vizsgálata.....	12
Egy adott hardverösszetevő vizsgálata.....	12
Gyors hardvervizsgálat futtatása.....	12
Terheléses teszt futtatása.....	13
Fejezetszám: 4: A rendszer optimalizálása.....	14
Fájlok törlése.....	14
A rendszer teljesítményhangolása.....	14
Hálózat optimalizálása.....	15
Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása.....	15
Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása.....	16
Az összes rendszervizsgálat és -optimalizálás futtatása.....	16
A SupportAssist csempén megjelenő értesítések.....	17
Fejezetszám: 5: Illesztőprogramok és letöltések beszerzése.....	18
Illesztőprogramok fontossági csoportosítása.....	18
Illesztőprogram-frissítések telepítése.....	18
Illesztőprogram-frissítések eltávolítása.....	19
Az Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései.....	20
Fejezetszám: 6: Gyakori problémák elhárítása.....	21
Kék hibaképernyő hibaelhárítása.....	21
Fejezetszám: 7: Előzmények áttekintése.....	23
Fejezetszám: 8: Támogatás kérése.....	24
Távoli munkamenet indítása.....	25
Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak.....	25
Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak.....	26

Fejezetszám: 9: Gyakran ismételt kérdések.....	27
Fejezetszám: 10: Források.....	28

Bevezető

A Dell SupportAssist üzleti PC-khez program úgy automatizálja a Dell-támogatást, hogy proaktívan és prediktíven azonosítja a rendszeren előforduló hardver- és szoftverproblémákat. A SupportAssist rendszerteljesítménnyel és stabilizálással kapcsolatos problémákat kezel, biztonsági fenyegetéseket előz meg, hardverproblémákat figyel és észlel, valamint a Dell műszaki támogatás használatának folyamatát automatizálja. A SupportAssist ezenkívül lehetővé teszi a rendszer illesztőprogramjainak manuális frissítését, a hardverek átvizsgálását és a rendszer optimalizálását.

A SupportAssist üzleti PC-khez program megfelel a Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 előírásainak.

A SupportAssist alkalmazást az IT-rendszergazda konfigurálja és telepíti a rendszerre. Csak azokat a funkciókat használhatja, amelyeket az IT-rendszergazda bekapcsolt a rendszeren. Ez a dokumentum az IT-rendszergazda által a rendszerre telepített SupportAssist alkalmazással kapcsolatban nyújt információkat.

Témák:

- [Version](#)
- [Főbb funkciók](#)
- [A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#)
- [A kiadás újdonságai és továbbfejlesztései](#)

Version

2.4

Főbb funkciók

- Előjelző és proaktív problémaészlelés és riasztás.
- Manuálisan vagy automatikusan ellenőrizheti a rendszerhez elérhető illesztőprogram-frissítéseket.
- Végrehajthatja a rendszerhardver manuális vagy automatikus vizsgálatát, hogy kimutathassa az esetleges problémákat.
- Törölheti az ideiglenes fájlokat, optimalizálhatja a hálózati kapcsolatot, finomhangolhatja a rendszer teljesítményét, valamint eltávolíthatja a vírusokat és rosszindulatú programokat.
 - **MEGJEGYZÉS:** A vírusokat és rosszindulatú programokat eltávolító funkció bizonyos régiókban, például Kínában nem használható.
- A rendszerrel kapcsolatos gyakori problémákat a részletes útmutatók vagy a videós oktatók segítségével háríthatja el.
- Megjelenítheti az összes olyan SupportAssist-esemény és -tevékenység adatait, amelyekre egy adott napon, héten vagy hónapban került sor.
- Távoli segítségért vegye fel a kapcsolatot a Dell műszaki támogatással, és küldje el nekik a szükséges fájlokat, például a rendszeraktivitást tartalmazó naplót.
 - **MEGJEGYZÉS:** Csak azokat a funkciókat használhatja, amelyeket az IT-rendszergazda bekapcsolt a rendszeren.
 - **MEGJEGYZÉS:** A SupportAssist adott rendszeren rendelkezésre álló főbb funkciói a rendszerre megkötött Dell szolgáltatási csomagtól függenek.

A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

Az adott rendszeren elérhető főbb SupportAssist-funkciók a Dell szolgáltatási csomagoktól függenek. A SupportAssist elsődleges funkciói csak aktív ProSupport, ProSupport Plus vagy ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomagokkal rendelkező rendszereken érhetők el.

A következő táblázat a különféle szolgáltatási csomagokkal rendelkező rendszereken elérhető SupportAssist-funkciókat foglalja össze.

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

Funkció	Leírás	Basic	ProSupport	ProSupport Plus és ProSupport Flex for Client
Az illesztőprogramok frissítése	A rendszerekhez elérhető illesztőprogram-frissítések átvizsgálása és telepítése. A rendszergazdai jogosultsággal rendelkező felhasználók számára szintén lehetővé teheti, hogy rendszerükön frissítsék az illesztőprogramokat.	✓	✓	✓
Hardvervizsgálat	Hardverproblémák keresése a rendszereken. A felhasználók számára szintén lehetővé teheti, hogy hardverproblémákat keressenek a rendszerükön.	✓	✓	✓
Fájlok törlése	Az ideiglenes, felesleges és egyéb nemkívánatos fájlok törlése a rendszerből. A felhasználók számára is engedélyezheti fájlok törlését a rendszerükről.	✓	✓	✓
A rendszer teljesítményhangolása	Az energiaellátási beállítások, a beállításjegyzék-fájlok és a memória hozzárendelésének módosítása a rendszer teljesítményének finomhangolása céljából. A felhasználók számára is engedélyezheti a rendszerük teljesítményének a finomhangolását.	✓	✓	✓
A hálózati kapcsolat optimalizálása	Optimalizálja a hálózati kapcsolatot a beállítások módosításával úgy, hogy hatékony és stabil hálózattal rendelkezzen. A felhasználók számára is engedélyezheti a hálózati kapcsolat optimalizálását.	✓	✓	✓
Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása	Vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlok elkülönítése, eltávolítása és visszaállítása a rendszereken a rendszer biztonságának fenntartása érdekében. A felhasználók számára is engedélyezheti a vírusok és rosszindulatú programok eltávolítását a rendszerükről. i MEGJEGYZÉS: A Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció egyes régiókban, például Kínában nem érhető el.	✗	✗	✓
Hibaészlelés, értesítés és támogatási igénylés létrehozása automatikusan	Miután a Dell létrehozott egy cserealkatrészek megküldésére vagy műszaki támogatásra irányuló kérést, a rendszer értesítést küld az elsődleges vagy másodlagos kapcsolattartóknak. Műszaki támogatásra irányuló igénylés esetén a műszaki támogatást nyújtó képviselő felveszi Önnel a kapcsolatot,	✗	✓	✓

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok (folytatódik)

Funkció	Leírás	Basic	ProSupport	ProSupport Plus és ProSupport Flex for Client
	hogy segítséget nyújtson a probléma elhárításában.			
Automatikus szoftveroptimalizálások	A SupportAssist automatikusan optimalizálja rendszereket az automatizált vizsgálatok után.	✗	✗	✓
Előjelző problémaészlelés és támogatási igénylés létrehozása a hibák megelőzésére	Ha fennáll egy alkatrész esetleges meghibásodásának veszélye, a rendszer egy értesítést küld az elsődleges és másodlagos kapcsolattartási címre. A Dell létrehoz egy támogatási igénylést, majd felveszi Önnel a kapcsolatot a cserealkatrész kiszállításával kapcsolatban.	✗	✗	✓

MEGJEGYZÉS: A rendszer felhasználói csak akkor tudják manuálisan elvégezni az illesztőprogramok frissítését vagy a rendszeroptimalizálási műveletek futtatását, ha engedélyezve van a SupportAssist felhasználói felülete. A SupportAssist felhasználói felülete a SupportAssist konfigurálásakor engedélyezhető vagy tiltható le.

MEGJEGYZÉS: Az előjelző problémaészlelés funkció akkumulátorokhoz, merevlemezekhez, SSD-meghajtókhoz és ventilátorokhoz érhető el.

A kiadás újdonságai és továbbfejlesztései

- Megtekinthetők a számítógépre telepített Dell-alkalmazások frissítései, valamint a BIOS-, firmware- és illesztőprogram-frissítések.
- Tökéletesítve lettek azok a feltételek, amelyek alapján a számítógéphez tartozó Ajánlott és Választható illesztőprogram-frissítések megjelennek.

A SupportAssist üzleti PC-khez alkalmazás használatának megkezdése

A SupportAssist felhasználói felületét csak akkor látja, ha az IT-rendszergazda bekapcsolta a rendszeren. Ezenkívül csak az IT-rendszergazda által bekapcsolt funkciókat használhatja.

Témák:

- A SupportAssist felhasználói felülete
- A nyelv beállításának módosítása
- Értesítések
- Ütemezett vizsgálatok

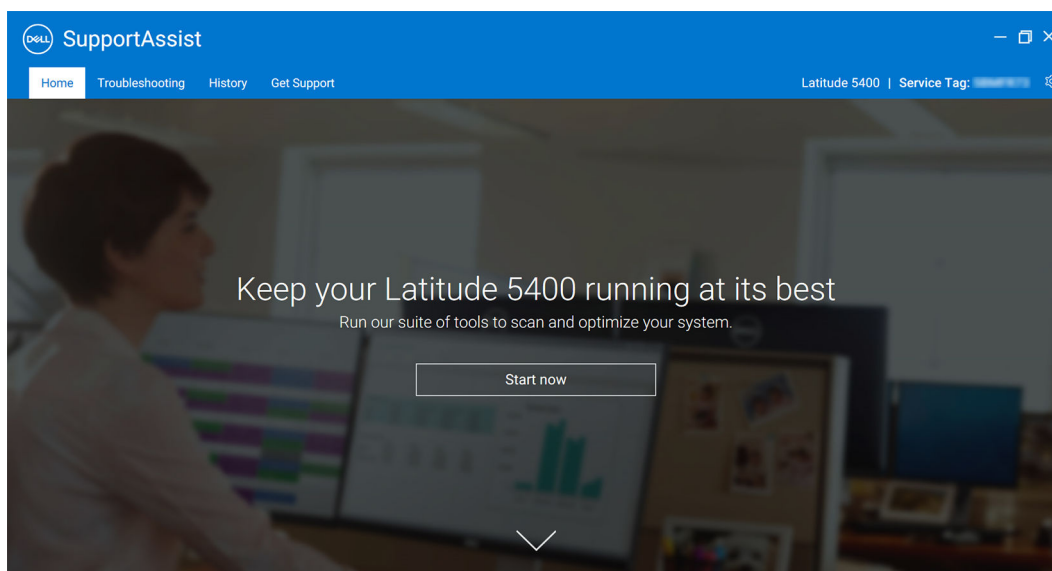
A SupportAssist felhasználói felülete

A SupportAssist felhasználói felülete a következő oldalakat tartalmazza:

- **Kezdőlap**
- **Hibaelhárítás**
- **Előzmények**
- **Támogatás kérése**

Amikor első alkalommal indítja el a SupportAssist alkalmazást, vagy még nem hajtott végre ellenőrzést, illetve optimalizálást, a **Kezdőlap** alapértelmezett nézete jelenik meg. Az összes ellenőrzés és optimalizálás elindításához kattintson az **Indítás most** elemre.

A következő ábrán a **Kezdőlap** alapértelmezett nézete látható:

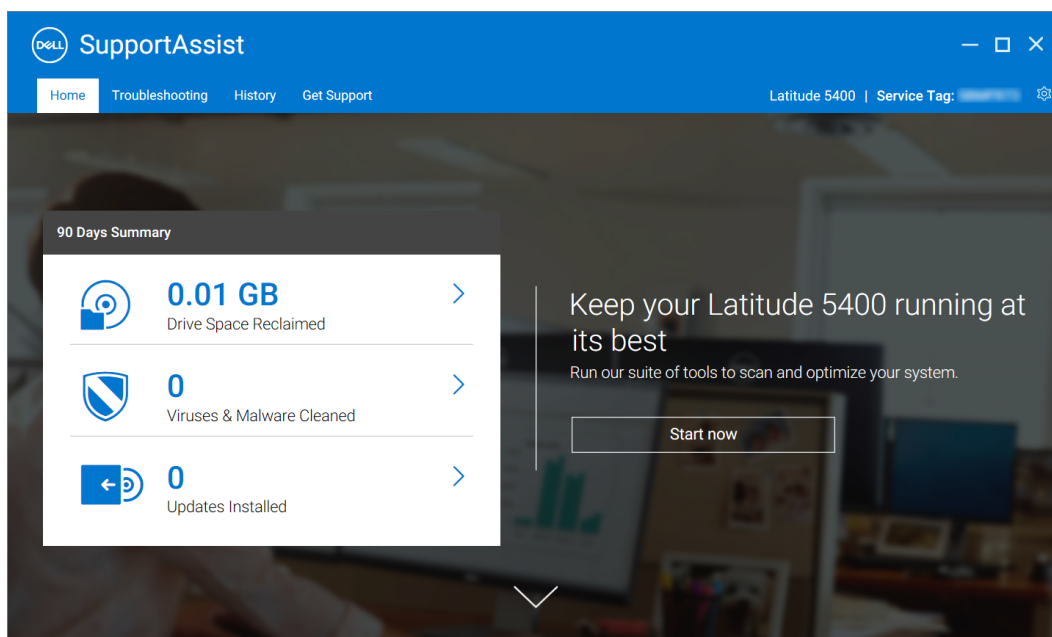


1. ábra. Kezdőlap


A vizsgálatok és optimalizálások befejezése után a következő adatok jelennek meg a **Kezdőlapon** és az **Előzmények** oldalon:

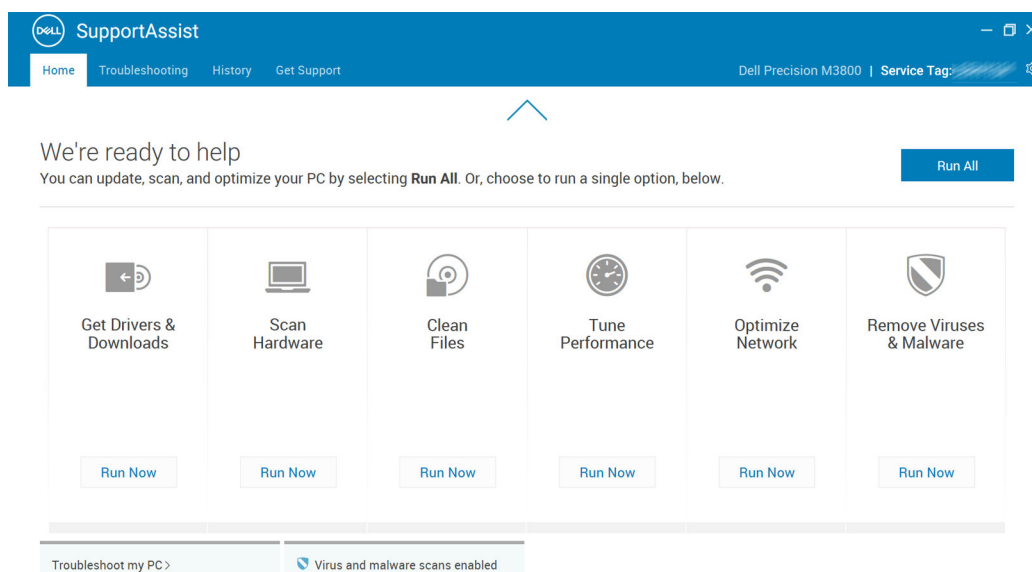
- A merevlemezen felszabadított tárhely mérete
- Telepített illesztőprogram-frissítések száma

MEGJEGYZÉS: A kezdőlapon megjelennek az elmúlt 90 napban végrehajtott vizsgálatok és optimalizálások részletei.



2. ábra. Kezdőlap – Összegzés nézet


A csempenézet megnyitásához kattintson a  ikonra. Független értesítés esetén, vagy ha a SupportAssist egy művelet végrehajtását kéri a felhasználótól, a csempenézet jelenik meg, amikor megnyitja az alkalmazást.




3. ábra. Kezdőlap – Csempenézet

A szolgáltatási csomagjától függően az alábbi csempék jelenhetnek meg a kezdőlapon:

- **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése**
- **Hardvervizsgálat**
- **Fájlok törlése**
- **Teljesítmény beállítása**
- **Hálózat optimalizálása**
- **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása**

 **MEGJEGYZÉS:** Ha nem rendelkezik rendszergazdai jogosultsággal a számítógépen, csak a **Hardvervizsgálat** csempe van engedélyezve.

 **MEGJEGYZÉS:** Az 1., 2. és 3. ábra csak illusztrációs célokat szolgál. Az egyedi jellemzők, például a fejléc színe, a gombok stb., az adott Alienware rendszertől függenek.

Ha a SupportAssist felhasználói felületén a számítógép modelljére vagy a szervizcímke-re húzza a mutatót, megjelenik a számítógép képe és a részletes adatok. Az alábbi táblázat a számítógép megjelenített adatait tartalmazza:

2. táblázat: A számítógép adatai

Mező	Leírás
Garancia részletei	A számítógéphez tartozó szolgáltatáscsomag, valamint az érvényességének kezdő dátuma és lejárat dátuma.
Szervizcímke	A számítógép egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus azonosító.
Expressz szervizkód	A számsor, amely az automatikus telefonon segélykérés során használható, például 987-674-723-2.
Memória	A számítógép RAM-memóriájának mennyisége, például 16 GB.
Processzor	A számítógép processzorának típusa, például Intel Core i5 6200U.
Operációs rendszer	A számítógépre telepített operációs rendszer, például Microsoft Windows 10.


A nyelv beállításának módosítása

Erről a feladatról

A SupportAssist 25 nyelven érhető el. Alapértelmezett módon a SupportAssist az operációs rendszer nyelvén indul el. A nyelvet tetszés szerint módosíthatja.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást.
2. Kattintson a SupportAssist felhasználói felületének jobb felső sarkában a Beállítások ikonra, majd a **Nyelv kiválasztása** lehetőségre. Megjelenik a nyelvek listája.
3. Válassza ki a kívánt nyelvet.
4. A SupportAssist újraindításához a választott nyelven kattintson az **Igen** gombra.

A SupportAssist újraindul a választott nyelven, és egy  ikon jelenik meg a kiválasztott nyelv mellett.

Értesítések

Ha az IT-rendszergazda bekapcsolta, a SupportAssist értesítéseket jelenít meg illesztőprogram-frissítésekről és a szoftver-optimalizálásokról.

Értesítések a SupportAssist ablakban

Az alábbi táblázat a SupportAssist megnyitásakor megjelenített értesítéseket összegzi:

3. táblázat: Értesítések a SupportAssist ablakban

Mikor jelenik meg az értesítés?	Teendő
Ha az elmúlt 14 napban nem optimalizálta a rendszert	<ul style="list-style-type: none">• Az Összes futtatása gombra kattintva futtassa az összes vizsgálatot és optimalizálást a rendszeren.• Az Emlékeztessen később gombra kattintva az értesítés 24 óra múlva, a SupportAssist következő megnyitásakor jelenik meg újra.• Az értesítés elrejtéséhez kattintson a Mégsem lehetőségre.

Értesítések a tálcán vagy a Windows Műveletközpontban

A rendszerre telepített operációs rendszertől függően a SupportAssist az értesítéseket a tálcán vagy a Windows Műveletközpontban jeleníti meg.

- Microsoft Windows 8 és 8.1 rendszeren az értesítések a tálcán jelennek meg.
- Microsoft Windows 10 rendszeren az értesítések a Windows Műveletközpontban jelennek meg.

Az alábbi táblázat a tálcán vagy a Windows Műveletközpontban megjelenített értesítések típusait összegzi:

4. táblázat: Értesítések a tálcán vagy a Windows Műveletközpontjában

Mikor jelenik meg az értesítés?	Teendő
Ha egy ütemezett vizsgálat során a rendszer egy sürgős vagy ajánlott illesztőprogram-frissítést észlel	Kattintson az értesítésre az illesztőprogram részleteit ismertető oldal megjelenítéséhez. Az illesztőprogram-frissítések telepítésének ismertetését lásd: Illesztőprogram-frissítések telepítése .
Ha egy manuálisan indított vagy ütemezett vizsgálat vélhetően nemkívánatos programokat észlel	Az értesítésre kattintva tekintse át és távolítsa el a vizsgálat során észlelt vélhetően nemkívánatos programokat. A nemkívánatos programok eltávolításának ismertetését lásd: Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása .
Ha egy manuálisan indított vagy ütemezett vizsgálat vírusokat vagy rosszindulatú programokat észlel	Az értesítésre kattintva tekintse át a vizsgálat során észlelt vírusok és rosszindulatú program részleteit.

Ütemezett vizsgálatok

A SupportAssist automatikusan átvizsgálja a rendszert az IT-rendszergazda által beállított gyakorisággal a rendelkezésre álló illesztőprogram-frissítések ellenőrzése, a hardveres problémák észlelése és a rendszer által igényelt optimalizálások azonosítása érdekében.

A vizsgálat előtt a SupportAssist egy üzenetet jelenít meg, amelyik kéri, hogy erősítse meg a vizsgálat elindítását. Ha nem szeretné, hogy a SupportAssist lefuttassa a vizsgálatot, a **Futtatás később** gombra kattintva elhalaszthatja. Az elhalasztott vizsgálatot a SupportAssist 24 órával később hajtja végre. Az ütemezett vizsgálat három alkalommal halasztható el. Miután harmadik alkalommal is elhalasztotta az ütemezett vizsgálatot, a SupportAssist a következő ütemezett alkalommal automatikusan végrehajtja azt.

MEGJEGYZÉS: A SupportAssist csak abban az esetben végez ütemezett vizsgálatot, ha a rendszer konnektorba van csatlakoztatva, és nincs használatban az ütemezett vizsgálat kezdetének időpontjában.

Ha az alkalmazás sürgős illesztőprogram-frissítést vagy rosszindulatú programot észlel, egy értesítést jelenít meg. Az értesítés típusa az operációs rendszertől függ. A SupportAssist által megjelenített értesítések típusaival kapcsolatos információkat lásd: [Értesítések](#).

Ha az alkalmazás hardveres problémát észlel, automatikusan támogatási kérelmet hoz létre.

Ha az IT-rendszergazda bekapcsolta ezt, a SupportAssist automatikusan optimalizálja a rendszert a vizsgálat után.

A rendszer hardverének vizsgálata

A hardvervizsgálat futtatásával észlelhetők a rendszerén található hardverproblémák. A SupportAssist előre ütemezett módon átvizsgálja a rendszer hardvereit. A következő műveletek manuálisan is elvégezhetők a hardverproblémák azonosítása céljából:

- Egy adott hardverösszetevő vizsgálata
- Gyors hardvervizsgálat futtatása
- Terheléses teszt futtatása

i **MEGJEGYZÉS:** Ha az alkalmazás egy vizsgálat során olyan hardveres problémát észlel, amelyhez támogatási kérelmet kell létrehozni, ezt automatikusan megteszi. Ha a SupportAssist nem tudja automatikusan létrehozni a támogatási kérelmet, a **Hardvervizsgálat** csempén megjelenik a **Javítás most** lehetőség. A támogatási kérelem létrehozásának újbóli megkísérléséhez kattintson a **Javítás most** lehetőségre.

Témák:

- [Egy adott hardverösszetevő vizsgálata](#)
- [Gyors hardvervizsgálat futtatása](#)
- [Terheléses teszt futtatása](#)

Egy adott hardverösszetevő vizsgálata

Erről a feladatról

Az igényeinek megfelelően vizsgálhat egy adott hardvereszközt.

i **MEGJEGYZÉS:** A következő lépések a merevlemez vizsgálatára vonatkoznak. A vizsgálat lefuttatásának lépései eltérőek lehetnek a kijelölt hardvereszköztől függően.



Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Kattintson az **Egy konkrét hardvereszközt szeretnék ellenőrizni** elemre. Megjelenik a rendszerben lévő hardvereszközök listája.

i **MEGJEGYZÉS:** A lista frissítéséhez kattintson a **Rendszerhardverek listájának frissítése** elemre.
3. A **Tárolóeszközök** menüben kattintson a **Merevlemez** elemre.
4. Válasszon egy tesztet, majd kattintson a **Teszt futtatása** gombra.

Eredmények

Miután a vizsgálat véget ért, a következő jelenik meg:


- Ha az alkalmazás nem észlelt problémát, a **Sikerült** állapot és a  ikon jelenik meg.
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez nem kell létrehozni támogatási kérelmet, a **Sikertelen** állapot és a  ikon jelenik meg.
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez támogatási kérelmet kell létrehozni, ezt automatikusan megteszi, és megjeleníti a probléma részleteit ismertető oldalt. Ezenkívül értesítést küld az IT-rendszergazdának is.

Gyors hardvervizsgálat futtatása

Erről a feladatról

Gyors vizsgálatot futtathat le a rendszeren a hardvereszközök – például a merevlemez, a processzor – problémáinak észlelése érdekében.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Hardvervizsgálat** csempén kattintson a **Futtatás most** elemre.

Eredmények

Miután a vizsgálat véget ért, a következő jelenik meg:

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén.
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez támogatási kérelmet kell létrehozni, letilja az optimalizálási csempéket, és megjeleníti a probléma részleteit ismertető oldalt. Ezenkívül értesítést küld az IT-rendszergazdának is.
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez nem kell támogatási kérelmet létrehozni, a csempék fölött megjelenik a probléma címe, valamint egy értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén. Ezenkívül letilja az optimalizálási csempéket. A csempék optimalizálásának bekapcsolásához kattintson az **Átugrás** gombra.

Terheléses teszt futtatása

Erről a feladatról

A terheléses teszt révén észlelheti az olyan hardvereszközökkel kapcsolatos problémákat, mint az alaplap, az optikai meghajtók, a kamera, valamint a gyors rendszervizsgálat során észlelt más eszközök.

 **VIGYÁZAT: A terheléses tesztek során a képernyő fel-felvillanhat, és esetleg nem tudja majd használni a számítógépet.**

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Kattintson **Az egész számítógépre kiterjedő vizsgálatot szeretnék futtatni**, majd az **Indítás** elemre.
A SupportAssist egy üzenetet jelenít meg, amely arra kéri, hogy mentse a fájlokat, és zárja be az összes alkalmazást.
3. A teszt futtatásához kattintson az **OK** gombra.

Eredmények


Miután a vizsgálat befejeződött, a következő látható:

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén.
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez támogatási kérelmet kell létrehozni, letilja az optimalizálási csempéket, és megjeleníti a probléma részleteit ismertető oldalt. Ezenkívül értesítést küld az IT-rendszergazdának is.
- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez nem kell támogatási kérelmet létrehozni, a csempék fölött megjelenik a probléma címe, valamint egy értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén. Ezenkívül letilja az optimalizálási csempéket. A csempék optimalizálásának bekapcsolásához kattintson az **Átugrás** gombra.

A rendszer optimalizálása

A SupportAssist segít optimalizálni a rendszert azáltal, hogy egy sor diagnosztikai tesztet lefuttatva azonosítja a fájlkon és a rendszerbeállításokon végzett módosításokat. A SupportAssist optimalizálásával javulhat a rendszer sebessége, a tárhely rendelkezésre állása és a rendszer stabilitása.

- Az ideiglenes fájlok törlése
- A rendszer teljesítményhangolása
- Hálózat optimalizálása
- Vírusok, rosszindulatú és vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása

 **MEGJEGYZÉS:** Csak olyan optimalizálásokat futtathat, amelyeket az IT-rendszergazda bekapcsolt a rendszeren.

Témák:


- [Fájlok törlése](#)
- [A rendszer teljesítményhangolása](#)
- [Hálózat optimalizálása](#)
- [Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása](#)
- [Az összes rendszervizsgálat és -optimalizálás futtatása](#)
- [A SupportAssist csempén megjelenő értesítések](#)

Fájlok törlése

Erről a feladatról


Törölheti a felesleges fájlokat, ideiglenes mappákat és egyéb szükségtelen adatokat a rendszerből.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Fájlok törlése** csempén kattintson a **Futtatás most** elemre.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Az optimalizálás végeztével egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén. A merevlemezen felszabadított tárhely mérete megjelenik a **Kezdőlap** és az **Előzmények** oldalon is.


 **MEGJEGYZÉS:** A csempén megjelenő értesítés az optimalizálás elvégzésének idejétől függően automatikusan változik. A csempén megjelenített értesítések típusával kapcsolatos információkért lásd: [A SupportAssist csempén megjelenő értesítések](#).

A rendszer teljesítményhangolása

Erről a feladatról


Módosíthatja az energiaellátási beállításokat, a regisztrációs adatbázist, valamint a memória-lefoglalást, hogy maximalizálja a rendszer feldolgozási sebességét.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Teljesítmény beállítás** csempén kattintson a **Futtatás most** elemre.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Az optimalizálás végeztével egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén.


 **MEGJEGYZÉS:** A csempén megjelenő értesítés az optimalizálás elvégzésének idejétől függően automatikusan változik.
A csempén megjelenített értesítések típusával kapcsolatos információkért lásd: [A SupportAssist csempén megjelenő értesítések](#).

Hálózat optimalizálása

Erről a feladatról


A hatékony és megbízható hálózati kapcsolat fenntartásához optimalizálja a rendszer hálózati beállításait.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Hálózat optimalizálás** csempén kattintson a **Futtatás most** elemre.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Az optimalizálás végeztével egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén.


 **MEGJEGYZÉS:** A csempén megjelenő értesítés az optimalizálás elvégzésének idejétől függően automatikusan változik.
A csempén megjelenített értesítések típusával kapcsolatos információkért lásd: [A SupportAssist csempén megjelenő értesítések](#).

Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása

Erről a feladatról

Elkülönítheti és eltávolíthatja a vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlokat, hogy védje a rendszer biztonságát. A rendszerre telepített vélhetően nemkívánatos programokat is észlelheti és eltávolíthatja. A vélhetően nemkívánatos programok eltávolításának ismertetését lásd: [Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása](#).

 **MEGJEGYZÉS:** A vírusokat és rosszindulatú programokat eltávolító funkció bizonyos régiókban, például Kínában nem használható.


 **MEGJEGYZÉS:** A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció csak aktív ProSupport Plus vagy ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében érhető el.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. A **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén kattintson a **Futtatás most** elemre.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Az optimalizálás végeztével egy erre vonatkozó üzenet jelenik meg a csempén.


 **MEGJEGYZÉS:** A csempén megjelenő értesítés az optimalizálás elvégzésének idejétől függően automatikusan változik.
A csempén megjelenített értesítések típusával kapcsolatos információkért lásd: [A SupportAssist csempén megjelenő értesítések](#).

Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása


Erről a feladatról

A vélhetően nemkívánatos programok olyan programok, más alkalmazások telepítésekor titokban települnek a rendszerre. A vélhetően nemkívánatos programok olyan kémprogramok, hirdetőprogramok stb., amelyek csökkentik a rendszer teljesítményét, vagy kénytelen hirdetésekkel jelenítenek meg.

A SupportAssist a manuálisan indított vagy automata vírus- és kártevővizsgálatok során észleli a rendszeren lévő vélhetően nemkívánatos programokat. Ha a vizsgálat vélhetően nemkívánatos programokat észlel, a **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempe ikonja piros színben jelenik meg, és az észlelt vélhetően nemkívánatos programok száma is látható a csempén. Ezután áttekintheti és eltávolíthatja ezeket a programokat.

 **MEGJEGYZÉS:** Ha a vélhetően nemkívánatos programokat egy automata vizsgálat észleli, egy erre vonatkozó értesítést jelenít meg. A SupportAssist által megjelenített értesítések típusaival kapcsolatos információkat lásd: [Értesítések](#).

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást.
2. A **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén kattintson a **Megtekintés** elemre. Megjelennek a vélhetően nemkívánatos programok részletes adatai.
 **MEGJEGYZÉS:** Alapértelmezés szerint az összes nemkívánatos program ki van jelölve. Áttekintheti a programok listáját, és törölheti azok bejelölését, amelyeket nem kíván eltávolítani a rendszerről.
3. Szükség esetén a **További részletekért kattintson ide** hivatkozásra kattintva megtekintheti az egyes programokkal kapcsolatos további információkat.
4. Kattintson az **Eltávolítás**, majd a **Megerősítés** gombra. A kiválasztott nemkívánatos programok el lesznek távolítva a rendszerről.
5. Kattintson az **OK** gombra.

Eredmények

Az eltávolított programok száma megjelenik a **Kezdőlap** és az **Előzmények** oldalon is.


Az összes rendszervizsgálat és -optimalizálás futtatása

Erről a feladatról

A rendelkezésre álló illesztőprogram-frissítések ellenőrzése, a hardveres problémák észlelése és a rendszer által igényelt optimalizálások azonosítása érdekében futtasson több vizsgálatot külön-külön. Miután lefutott egy vizsgálat, elindul a következő. Az **Előzmények** oldalon megtekintheti az összes vizsgálat és optimalizáció részleteit.

Lépések

Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:

- Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson az **Indítás most** elemre.
- Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra, majd az **Összes futtatása** elemre.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A folyamatban lévő optimalizálás megszakítása esetén a már elvégzett módosítások nem vonhatók vissza.

Miután a vizsgálat véget ért, a következő jelenik meg:

- Ha a vizsgálat nem észlelt problémát és nem talált frissítéseket, egy ennek megfelelő üzenet jelenik meg az egyes csempéken. A merevlemezen felszabadított tárhely mérete, valamint az eltávolított vírusok és rosszindulatú programok száma megjelenik a **Kezdőlap** és a **Előzmények** oldalon is.
- Ha az alkalmazás a vizsgálat során illesztőprogram-frissítéseket talál, az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén megjelenik a rendelkezésre álló frissítések típusa és száma. Az illesztőprogram-frissítések telepítésének ismertetését lásd: [Illesztőprogram-frissítések telepítése](#).
- Ha az alkalmazás olyan hardveres problémát észlel, amelyhez támogatási kérelmet kell létrehozni, ezt automatikusan megteszi, és megjeleníti a probléma részleteit ismertető oldalt. Ezenkívül értesítést küld az IT-rendszergazdának is.

- Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez nem kell támogatási kérelmet létrehozni, a csempék fölött megjelenik a probléma címa, egy értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén, valamint letiltja az optimalizálási csempéket. A csempék optimalizálásának bekapcsolásához kattintson az **Átugrás** gombra.
- Ha a vizsgálat vélhetően nemkívánatos programokat észlel, egy értesítés jelenik meg a **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén. A vélhetően nemkívánatos programok eltávolításának ismertetését lásd: [Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása](#).

A SupportAssist csempén megjelenő értesítések

Az, hogy a SupportAssist csempén milyen értesítések jelennek meg, attól függ, hogy mikor végezték el a legutóbbi rendszervizsgálatot vagy -optimalizálást. A következő táblázat aszerint foglalja össze a csempén megjelenő értesítéseket, hogy mikor végezték el a legutóbbi rendszervizsgálatot:

5. táblázat: A SupportAssist csempén megjelenő értesítések

Legutóbbi futtatás óta eltelt idő	Értesítés
Kevesebb mint három óra	Az elvégzett vizsgálat vagy optimalizálás eredménye és Az előbb üzenet jelenik meg, például: Számítógép finomhangolva: Az előbb.
Több mint három, de kevesebb mint 24 óra	Az elvégzett vizsgálat vagy optimalizálás eredménye és a Ma üzenet jelenik meg; például: Számítógép finomhangolva: Ma.
Több mint 24, de kevesebb mint 48 óra	Az elvégzett vizsgálat vagy optimalizálás eredménye és a Tegnap üzenet jelenik meg; például: Számítógép finomhangolva: Tegnap.
Több mint 48 óra	Az elvégzett vizsgálat vagy optimalizálás eredménye és dátuma jelenik meg, például: 120 MB felszabadítva: 2018. már. 16.
Kevesebb mint hét nap	Zöld színnel jelenik meg.
Több mint hét, de kevesebb mint 30 nap	Narancssárga színnel jelenik meg.
Több mint 30 nap	Piros színnel jelenik meg.

Illesztőprogramok és letöltések beszerzése

Az illesztőprogram olyan szoftver, melynek segítségével az operációs rendszer kommunikálni tud a telepített hardvereszközökkel. Az olyan hardvereszközök, mint a videokártyák, hangkártyák és modemek, mind illesztőprogramot igényelnek a hatékony működéshez. Bizonyos esetekben az operációs rendszer már tartalmaz illesztőprogramokat, de általában ezeket önállóan kell letölteni és telepíteni.

A firmware olyan szoftver, amely a rendszerhardverekbe van beágyazva. Arra van programozva, hogy utasításokat adjon más hardvereszközökkel való kommunikációhoz, illetve olyan funkciókat lásson el, mint például az alapvető bemeneti/kimeneti feladatok.

Számos okból érdemes rendszeresen frissíteni a rendszer illesztőprogramjait és firmware-jét, többek között a teljesítmény javítása, a biztonsági kockázatok megelőzése és a kompatibilitás bővítése miatt. A SupportAssist lehetővé teszi az illesztőprogramok és a firmware frissítését.

MEGJEGYZÉS: Ebben a dokumentumban az „illesztőprogramok” kifejezés az illesztőprogramokat és a firmware-t is magában foglalja.

A rutinjellegű rendszerfigyelés keretében a SupportAssist 7 naponta átvizsgálja a rendszert, rendelkezésre álló frissítéseket keresve. Ha sürgős frissítés áll rendelkezésre, arról megjelenít egy értesítést. A SupportAssist által megjelenített értesítések típusaival kapcsolatos információkat lásd: [Értesítések](#).

Témák:

- [Illesztőprogramok fontossági csoportosítása](#)
- [Illesztőprogram-frissítések telepítése](#)
- [Illesztőprogram-frissítések eltávolítása](#)
- [Az Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései](#)

Illesztőprogramok fontossági csoportosítása

A SupportAssist a fontosságuk alapján csoportosítja az illesztőprogramokat és a firmware-eket. A kategóriák az illesztőprogramok fontosságától függően a következők:

- **Biztonsági** – Olyan frissítések, amelyek megakadályozhatják a rendszerre leselkedő potenciális biztonsági fenyegetéseket.
- **Sürgős** – Olyan frissítések, amelyek szükségesek a számítógép megfelelő állapotának fenntartásához.
- **Ajánlott** – Olyan frissítések, amelyek jelentős mértékben javíthatják a rendszer teljesítményét.
- **Opcionális** – Olyan frissítések, amelyeket igény esetén telepíthet.

Illesztőprogram-frissítések telepítése

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

A SupportAssist átvizsgálja a rendszert, majd proaktívan felajánlja a rendszer hatékony működéshez szükséges illesztőprogram-frissítéseket. A frissítés telepítése előtt a SupportAssist automatikusan létrehoz egy visszaállítási pontot. A visszaállítási pont segítségével eltávolíthatja a frissítést, és visszaállíthatja a rendszert a korábbi állapotba. Egy adott időszakban a SupportAssist csak három visszaállítási pontot tud megőrizni. Ha új visszaállítási pontot hoz létre, a legrégebbi visszaállítási pont automatikusan törlődik.

MEGJEGYZÉS: Ha a rendszerhez elérhető újabb verziójú BIOS-t telepít, nem tudja eltávolítani a frissítést.

MEGJEGYZÉS: A Windows operációs rendszerben alapértelmezésben ki van kapcsolva a visszaállítási pontok létrehozása.

A SupportAssist számára úgy engedélyezheti a visszaállítási pontok létrehozását, hogy bekapcsolja a Windowsban a visszaállítási pont létrehozására vonatkozó beállítást.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a  ikonra.
2. Az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén kattintson a **Futtatás most** elemre.
 - Ha a rendszerhez frissítések állnak rendelkezésre, az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén megjelenik a rendelkezésre álló frissítések típusa és száma.
 **MEGJEGYZÉS:** A csempén látható értesítés a frissítés fontosságától függ. A csempén megjelenített értesítések típusával kapcsolatos információkért lásd: [Az Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései](#).
 - Ha a SupportAssist nem talál elérhető frissítéseket, egy erre vonatkozó üzenetet jelenít meg.
3. Kattintson a **Frissítés most** lehetőségre.
Megjelenik az illesztőprogramok oldala.
 **MEGJEGYZÉS:** Alapértelmezés szerint az összes frissítés ki van jelölve. Áttekintheti a listát, és törölheti azokat a frissítéseket, amelyeket nem kíván telepíteni.
4. Kattintson a **Telepítés** elemre.
 - Az automatikusan telepített frissítéseknél a  ikon és a **Kész** állapot jelenik meg az **Állapot** oszlopban.
 - Ha a frissítést manuálisan kell telepíteni, a **Telepítés** hivatkozás jelenik meg az **Állapot** oszlopban, amikor a letöltés befejeződött. A frissítést a **Telepítés** hivatkozásra kattintva lehet telepíteni.
 **MEGJEGYZÉS:** Előfordulhat, hogy bizonyos illesztőprogramok telepítésének befejezéséhez újra kell indítania a rendszerét.
 -  **MEGJEGYZÉS:** Ha egy frissítés letöltése folyamatban van, a  gombra kattintva tudja megszakítani a letöltést. Nem tudja megszakítani a frissítést, ha a telepítés folyamatban van.
5. Ha frissítés telepítéséhez újra kell indítani a rendszert, végezze el a következő lépéseket:
 - a. A rendszer azonnali újraindításához kattintson az **Újraindítás most** gombra.
A SupportAssist egy üzenetet jelenít meg, amely arra kéri, hogy az újraindítás előtt mentse a fájlokat, és zárja be az összes alkalmazást.
 - b. A telepítés befejezéséhez kattintson az **Újraindítás** gombra.
6. Kattintson a **Befejezés** gombra.

Eredmények

Megjelenik a kezdőlap. A kezdőlapon megjelenik a telepített illesztőprogramok száma.

Illesztőprogram-frissítések eltávolítása

Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

Amennyiben az illesztőprogram frissítése után problémát tapasztal a rendszerrel, eltávolíthatja a frissítést, és visszaállíthatja a rendszert a korábbi állapotába.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson az **Előzmények** fülre.
2. Az **Előzmények** oldalon kattintson a szükséges **Rendszer visszaállítása** hivatkozásra.
Egy üzenet jelenik meg arról, hogy a rendszer visszaáll abba az állapotba, amelyben a visszaállítási pont létrehozásakor volt.
3. Kattintson a **Visszaállítás** elemre.






Eredmények

A rendszer újraindul, és eltávolítja a frissítést.

Az Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései

Az alábbi táblázat az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén megjelenített különféle állapotértétesítéseket ismerteti.

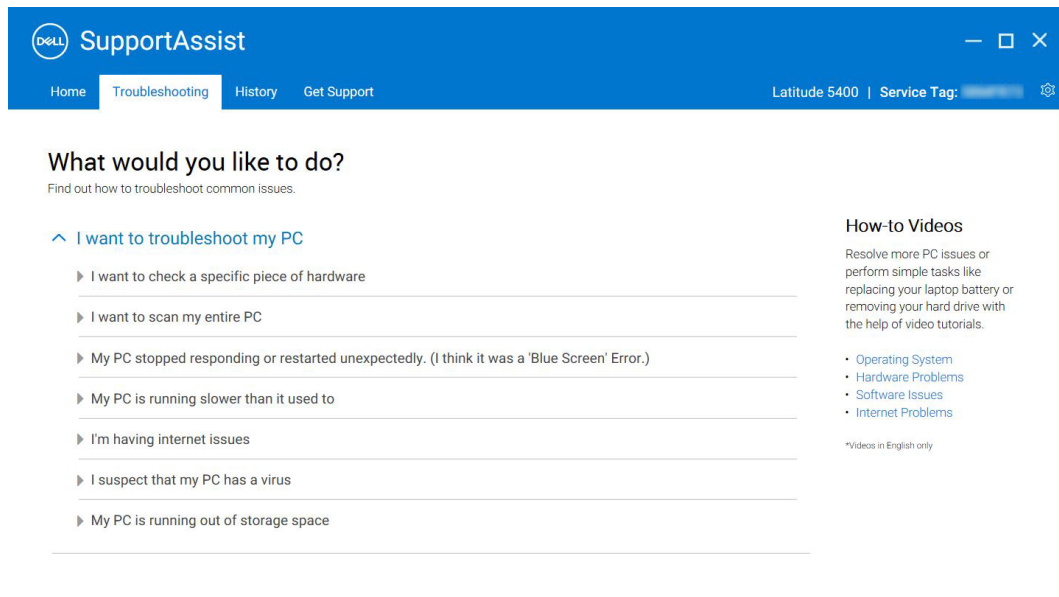
6. táblázat: Illesztőprogramok és letöltések beszerzése csempe értesítései

Frissítés ikonja	Csempe ikonja	Frissítés típusa	Leírás
Nem jelenik meg ikon. Az Egy sem érhető el üzenet jelenik meg.		Választható frissítések vagy nem érhető el frissítés	Nem áll rendelkezésre frissítés, vagy opcionális frissítés áll rendelkezésre.
		Ajánlott	Csak az ajánlott típusú frissítések állnak rendelkezésre.
		Sürgős	Csak sürgős vagy többféle típusú frissítés érhető el.

Gyakori problémák elhárítása

A **Hibaelhárítás** oldal részletes útmutatásokat ad a gyakori problémák önálló, a Dell műszaki támogatásának bevonása nélküli megoldásához. A **Hibaelhárítás** oldalon videós oktatókat is talál a gyakori hardver-, szoftver- és operációsrendszer-problémákhoz.

MEGJEGYZÉS: Az IT-rendszergazda által megadott beállításoktól függően hozzáférhet **Hibaelhárítás** oldalon található hivatkozásokhoz is.



4. ábra. Hibaelhárítás oldal

Ha az alkalmazás egy vizsgálat során hardverproblémát észlel, vagy hardverproblémára vonatkozó támogatási kérelmet hozott létre, a **Hibaelhárítás** oldalon letiltja az alábbi hivatkozásokat:

- **Egy konkrét hardvereszközt szeretnék ellenőrizni**
- **Alapos vizsgálatot szeretnék futtatni az egész számítógépen**
- **A számítógép nem reagált vagy váratlanul újraindult. (A kék hibaképernyő jelent meg.)**

Ha nem rendszergazdaként jelentkezik be a rendszerbe, csak a következő, illetve az **Útmutató videók** részben található hivatkozásokat használhatja:

- **Egy konkrét hardvereszközt szeretnék ellenőrizni**
- **Alapos vizsgálatot szeretnék futtatni az egész számítógépen**

Témák:

- [Kék hibaképernyő hibaelhárítása](#)

Kék hibaképernyő hibaelhárítása

Időnként a rendszer automatikusan újraindul vagy nem válaszol, és kék képernyő látható. Ez a kék hibaképernyőként (vagy más néven kék halálként) ismert jelenség. A kék hibaképernyő akkor jelenik meg, ha a rendszerben kulcsfontosságú adatok sérültek meg, valamilyen hardverhiba lép fel, illetve a rendszer problémát jelez, és azonnal újra kell indítani.


Előfeltételek

A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.

Erről a feladatról

A kék hibaképernyőt a SupportAssist-vizsgálat és -optimalizálás futtatásával orvosolhatja.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást.
2. Kattintson a **Hibaelhárítás** fülre majd kattintson az **A számítógép nem reagált vagy váratlanul újraindult. (A kék hibaképernyő jelent meg.)**
3. Kattintson a **Javítás most** lehetőségre.
Megjelenik a kezdőlap, és megkezdődik a rendszer átvizsgálása. Miután a vizsgálat véget ért, a következő jelenik meg:
 - Ha a vizsgálat nem észlelt problémát és nem talált frissítéseket, egy ennek megfelelő üzenet jelenik meg az egyes csempéken. A merevlemezen felszabadított tárhely mérete, valamint az eltávolított vírusok és rosszindulatú programok száma megjelenik a kezdőlapon.
 - Ha a vizsgálat illesztőprogram-frissítéseket talál, az **Illesztőprogramok és letöltések beszerzése** csempén megjelenik a rendelkezésre álló frissítések típusa és száma. Az illesztőprogram-frissítések telepítésének ismertetését lásd: [Illesztőprogram-frissítések telepítése](#).
 - Ha az alkalmazás olyan hardveres problémát észlel, amelyhez támogatási kérelmet kell létrehozni, ezt automatikusan megteszi, és megjeleníti a probléma részleteit ismertető oldalt.
 - Ha az alkalmazás olyan problémát észlel, amelyhez nem kell támogatási kérelmet létrehozni, miután az összes vizsgálat befejeződött, a csempék fölött megjelenik a probléma címe, valamint egy értesítés **Hardvervizsgálat** csempén.
 **MEGJEGYZÉS:** Az értesítés típusa a hardverprobléma súlyosságától függ. A SupportAssist által megjelenített értesítések típusaival kapcsolatos információkat lásd: [Értesítések](#). Az értesítés elrejtéséhez kattintson az **Átugrás** gombra.
 - Ha a vizsgálat vélhetően nemkívánatos programokat észlel, egy értesítés jelenik meg a **Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása** csempén. A vélhetően nemkívánatos programok eltávolításának ismertetését lásd: [Vélhetően nemkívánatos programok eltávolítása](#).

Előzmények áttekintése

Az **Előzmények** oldal a rendszeren végrehajtott SupportAssist-tevékenységekkel kapcsolatos információkat jeleníti meg időrendben. A listában szereplő tevékenységek szoftveroptimalizálások, hibaelhárítási műveletek, illesztőprogram-frissítések, hardvervizsgálatok és hasonlóak lehetnek.

Az **Előzmények nézetének kiválasztása** listában válassza ki azt a tevékenységtípust, amelynek részleteit meg szeretné tekinteni.

Alapértelmezett módon az adott héten elvégzett tevékenységek jelennek meg. A **Nap** vagy a **Hónap** lehetőségre kattintva megtekintheti az egy adott napon vagy hónapban végrehajtott eseményeket is. Az idővonal fölött megjelenik a merevlemezen felszabadított tárhely méretének, a telepített frissítéseknek, valamint az észlelt vírusoknak és rosszindulatú programoknak az összegzése.

MEGJEGYZÉS: Az **Előzmények** oldal az elmúlt 90 nap során végrehajtott tevékenységek és események részleteit tartalmazza.

The screenshot displays the Dell 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 metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. There are also view options 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', including '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', and 'Hardware Scan Result (Manual) - Default scan - Passed - February 19, 2021 11:39:22 AM'.

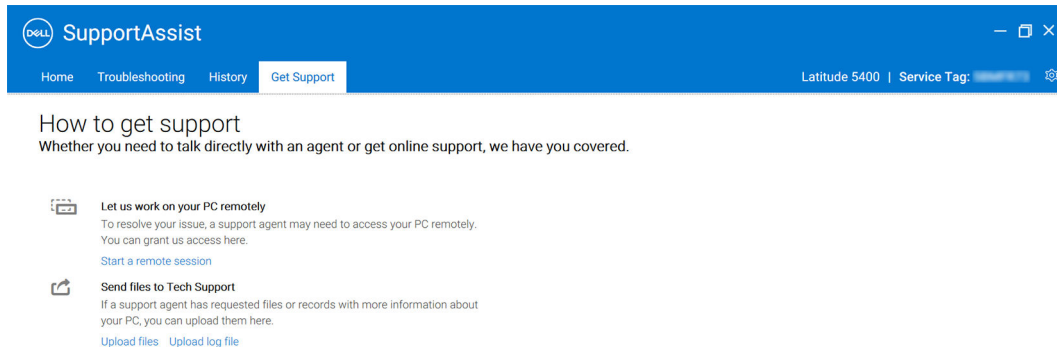
5. ábra. Előzmények oldal

Amennyiben az illesztőprogram frissítése után problémát tapasztal a rendszerrel, a **Rendszer visszaállítása** hivatkozásra kattintva eltávolíthatja a frissítést, és visszaállíthatja a rendszert a korábbi állapotába. Az illesztőprogram-frissítések eltávolításának ismertetését lásd: [Illesztőprogram-frissítések eltávolítása](#).

Támogatás kérése

A **Támogatás kérése** oldalon a rendszerhez elérhető sűgókhoz és támogatási lehetőségekhez férhet hozzá. Az elérhető sűgók és támogatási lehetőségek a rendszer szolgáltatási csomagjától és az Ön régiójától függnnek. Ha nem áll rendelkezésre internetkapcsolat, a Dell műszaki támogatásnak az Ön régiójában érvényes telefonszámai jelennek meg.

MEGJEGYZÉS: A **Támogatás kérése oldal** csak akkor jelenik meg, ha a rendszeren rendszergazdai jogokkal rendelkezik.



6. ábra. Támogatás kérése oldal

Az alábbi táblázat a **Támogatás kérése** oldalon megjelenő sűgókat és támogatási funkciókat ismerteti:

7. táblázat: Támogatás kérése oldal

Funkció	Leírás
Távoli munkamenet indítása	Engedélyezheti egy műszaki támogatási szakember számára, hogy a probléma felderítése és elhárítása céljából távolról hozzáférjen az Ön rendszeréhez. Lásd Távoli munkamenet indítása .
Fájlok feltöltése	A rendszerrel kapcsolatos problémát leíró fájlokat vagy a támogatási szakember által kért egyéb fájlokat küldhet a Dell műszaki támogatásnak. Lásd Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak . MEGJEGYZÉS: A küldhető fájl maximális mérete 4 MB lehet.
Naplófájl feltöltése	Ha a támogatási képviselő kéri, küldje el a rendszer tevékenységeit összefoglaló naplófájlt a Dell műszaki támogatásnak. Lásd Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak .

Témák:

- [Távoli munkamenet indítása](#)
- [Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak](#)
- [Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak](#)


Távoli munkamenet indítása

Előfeltételek

- A rendszeren rendszergazda jogosultsággal kell rendelkeznie.
- Ellenőrizze, hogy a Dell műszaki támogatási szakembere elindította-e a távoli munkamenetet.

Erről a feladatról

Bizonyos esetekben távoli hozzáférést kell biztosítani a rendszerhez egy műszaki támogatási szakember számára a probléma megkeresése és megszüntetése érdekében. Ilyen esetben engedélyezze a műszaki támogatási szakembernek, hogy távolról hozzáférjen a számítógépéhez.

 **MEGJEGYZÉS:** Csak akkor indítsa el a távoli munkamenetet, ha a műszaki támogatási szakember engedélyezte azt. Ha azelőtt kísérli meg elindítani a távoli munkamenetet, hogy a támogatási szakember engedélyezte volna azt, egy hibaüzenet jelenik meg.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A **Hozzájárulás a számítógépén távolról végzett munkához** területen kattintson a **Távoli munkamenet indítása** gombra.
3. Válassza ki az **Elfogadom a felhasználási feltételeket** lehetőséget, majd kattintson a **Befejezés** gombra.

Eredmények


Megkezdődik a távoli munkamenet.


Fájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak

Erről a feladatról

Elküldheti a rendszerrel kapcsolatos problémát leíró fájlokat vagy a támogatási szakember által kért egyéb fájlokat. A következő kiterjesztésű fájlok támogatottak:

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

 **MEGJEGYZÉS:** A küldhető fájl maximális mérete 4 MB lehet.

 **MEGJEGYZÉS:** Naponta legfeljebb három fájlt küldhet el. Ha több fájl van, tömörítse őket, és küldje el őket ZIP-fájlként.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A jobb oldali panelen kattintson a **Fájlok feltöltése** elemre.
3. Kattintson a **Tallózás** gombra, jelölje ki a szükséges fájlt, majd kattintson a **Feltöltés** gombra.

Eredmények

A fájl elküldése után megjelenik egy  ikon és **A fájl feltöltése sikeresen befejeződött** üzenet.

Naplófájlok küldése a Dell műszaki támogatásnak

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Támogatás kérése** lapra.
2. A jobb oldali panelen kattintson a **Naplófájl feltöltése** elemre.

Eredmények

A fájl elküldése után megjelenik egy  ikon és **A fájl feltöltése sikeresen befejeződött** üzenet.

Gyakran ismételt kérdések

1. Mely nyelveket támogatja a SupportAssist felhasználói felülete?

A SupportAssist felhasználói felülete 25 nyelvet támogat. A támogatott nyelvek a következők: arab, egyszerűsített kínai, hagyományos kínai, cseh, dán, holland, angol, finn, francia, német, görög, héber, magyar, olasz, japán, koreai, norvég, lengyel, portugál (brazil), portugál (ibériai), orosz, spanyol, svéd és török. A nyelv beállításával kapcsolatos információkért lásd: [A nyelv beállításának módosítása](#).

2. Hogyan ellenőrizhetem a rendszeren a végrehajtott ütemezett vagy manuálisan kezdeményezett optimalizálás részleteit?

A SupportAssist megőrzi az elmúlt 90 nap során lefuttatott összes esemény és tevékenység részleteit. Az egy hónapra, egy hétre vagy adott napra vonatkozó részleteket az **Előzmények** oldalon tekintheti meg.

3. Amikor elvégzek egy hardverellenőrzést, a Hibás konfiguráció eredmény jelenik meg az Előzmények oldalon. A Hardvervizsgálat csempén viszont nem jelenik meg értesítés. Miért?

Ha a SupportAssist nem tudott megvizsgálni egy összetevőt a hardvervizsgálat során, akkor jeleníti meg a **Hibás konfiguráció** állapotot. Ezért nem jelenik meg értesítés a **Hardvervizsgálat** csempén. A SupportAssist a következő manuálisan indított vagy automatikus vizsgálat során újra megvizsgálja az összetevőt.

4. Látom a SupportAssist felhasználói felületét, de a Fájlok törlése és a Hálózat optimalizálása csempék le vannak tiltva. Miért?

A rendszerre telepített SupportAssist alkalmazást az IT-rendszergazda kezeli. Lehet, hogy az IT-rendszergazda kikapcsolt bizonyos funkciókat, ezért ezek a csempék le vannak tiltva.

5. Amikor megpróbálok megnyitni a SupportAssist alkalmazást a programok menüjéből, egy üzenet jelenik meg, miszerint vegyem fel a kapcsolatot az IT-rendszergazdával. Miért?

A rendszerre telepített SupportAssist alkalmazást az IT-rendszergazda kezeli. A SupportAssist felhasználói felületét csak akkor látja, ha az IT-rendszergazda bekapcsolta a rendszeren.

Források

Ez a fejezet a SupportAssist üzleti PC-khez szolgáltatással kapcsolatban további információkat biztosító dokumentációkkal és egyéb hasznos hivatkozásokkal kapcsolatos tudnivalókat ismerteti.

8. táblázat: Források

További információ erről:	Lásd:	Elérhető itt:
Regisztrálás a TechDirect-re, a SupportAssist konfigurálása és letöltése, valamint a SupportAssist telepítése PC-kre	<i>SupportAssist üzleti PC-khez a Windows operációs rendszer telepítési útmutatójával – korai hozzáférés a következő generációs felhasználói felülethez</i>	SupportAssist üzleti PC-khez – kézikönyvek és dokumentumok
A TechDirect használata a számítógépek SupportAssist üzleti PC-khez programmal való felügyeletéhez	<i>SupportAssist üzleti PC-khez a Windows operációs rendszer rendszergazdai útmutatójával – korai hozzáférés a következő generációs felhasználói felülethez</i>	
A SupportAssist üzleti PC-khez programmal kapcsolatos gyakori kérdések és válaszok	<i>A SupportAssist üzleti PC-khez program a Windows operációs rendszer használati útmutatójával</i>	
A SupportAssist üzleti PC-khez program beállítása	<i>A SupportAssist üzleti PC-khez program a Windows operációs rendszer rövid beállítási útmutatójával</i>	
A rendszer különféle komponenseiből gyűjtött adatok	<i>A SupportAssist üzleti PC-khez program a Windows operációs rendszer jelenthető elemeivel</i>	
A legutóbbi módosítások, továbbfejlesztések, ismert problémák és a kiadás korlátozásai – összefoglalás	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Release Notes</i>	
A rendszergazda által konfigurált és telepített SupportAssist alkalmazás használata	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS User's Guide</i>	
A szervezet regisztrálása, a SupportAssist-riasztások kezelése és alkatrész-igénylések a TechDirect keresztül	A TechDirect kezdőlapja	https://tdm.dell.com
A SupportAssist előnyei és jellemzői	A SupportAssist kezdőlapja	SupportAssist üzleti PC-khez
Partnerek közötti beszélgetések és kérdések a SupportAssist alkalmazással kapcsolatban	SupportAssist – közösségi oldal	Dell SupportAssist-közösség