

SupportAssist for Business PCs met Windows-besturingssysteem

Gebruikershandleiding

Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING: WAARSCHUWINGEN duiden potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertellen u hoe het probleem kan worden vermeden.**

 **GEVAAR: LET OP** duidt het risico van schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden aan.

Hoofdstuk 1: Inleiding.....	5
Version.....	5
Belangrijkste functies.....	5
SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen.....	5
Nieuwe functies en verbeteringen van deze versie.....	7
Hoofdstuk 2: Aan de slag met SupportAssist voor bedrijfs-pc's.....	8
SupportAssist-gebruikersinterface.....	8
De taalinstelling wijzigen.....	10
Meldingen.....	10
Notificaties in SupportAssist-venster.....	10
Meldingen op taakbalk of in Windows Actiecentrum.....	11
Geplande scans.....	11
Hoofdstuk 3: Uw systeemhardware scannen.....	12
Een specifiek hardwarecomponent scannen.....	12
Een snelle hardwarescan uitvoeren.....	13
Een belastingstest uitvoeren.....	13
Hoofdstuk 4: Uw systeem optimaliseren.....	14
Bestanden opschonen.....	14
Systeemprestaties verbeteren.....	14
Netwerk optimaliseren.....	15
Virussen en malware verwijderen.....	15
Mogelijk ongewenste programma's verwijderen.....	16
Alle systeemscans en optimalisaties uitvoeren.....	16
Meldingen op SupportAssist-tegel.....	17
Hoofdstuk 5: Drivers en downloads ophalen.....	18
Prioriteitscategorisatie van drivers.....	18
Driverupdates installeren.....	18
Driverupdates verwijderen.....	19
Meldingen op de tegel Drivers en downloads ophalen.....	20
Hoofdstuk 6: Veelvoorkomende problemen oplossen.....	21
Fout met blauw scherm oplossen.....	21
Hoofdstuk 7: Geschiedenisoverzicht.....	23
Hoofdstuk 8: Support aanvragen.....	24
Een externe sessie starten.....	25
Bestanden naar de technische support van Dell verzenden.....	25
Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell.....	26

Hoofdstuk 9: Veelgestelde vragen.....	27
Hoofdstuk 10: Bronnen.....	28

Inleiding

Dell SupportAssist voor bedrijfs-pc's automatiseert support van Dell door proactief en voorspellend hardware- en softwareproblemen op uw systeem te identificeren. SupportAssist pakt problemen met systeemprestaties en beeldstabilisatie aan, voorkomt beveiligingsbedreigingen, controleert en detecteert hardwarestoringen, en automatiseert het serviceproces met de technische support van Dell. SupportAssist biedt u ook de mogelijkheid om handmatig systeemdrivers bij te werken, uw systeemhardware te scannen en uw systeem te optimaliseren.

SupportAssist voor bedrijfs-pc's voldoet aan de richtlijnen voor toegankelijkheid van webinhoud (WCAG) 2.1.

SupportAssist wordt op uw systeem geconfigureerd en geïmplementeerd door uw IT-beheerder. U kunt alleen de functies gebruiken die door uw IT-beheerder voor uw systeem zijn ingeschakeld. Dit document bevat informatie over het gebruik van SupportAssist dat door uw IT-beheerder op uw systeem is geïnstalleerd.

Onderwerpen:

- [Version](#)
- [Belangrijkste functies](#)
- [SupportAssist-functies en Dell serviceabbonementen](#)
- [Nieuwe functies en verbeteringen van deze versie](#)

Version

2.4

Belangrijkste functies

- Voorspellende en proactieve probleemdetectie en -melding.
 - Controleer handmatig of automatisch of updates van drivers beschikbaar zijn voor uw systeem.
 - Scan de hardware van uw systeem handmatig of automatisch om eventuele problemen te identificeren.
 - Schoon tijdelijke bestanden op, optimaliseer de netwerkconnectiviteit, verbeter de systeemprestaties en verwijder virussen en malware.
- OPMERKING:** De functie voor virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.
- Los veelvoorkomende problemen met het systeem op met behulp van de stapsgewijze instructies of zelfstudies op video.
 - Geef details van alle SupportAssist gebeurtenissen en activiteiten die zijn uitgevoerd op een bepaalde dag of in een bepaalde week of maand weer.
 - Neem contact op met de technische support van Dell voor hulp op afstand en verzend hen bestanden, bijvoorbeeld het logbestand met systeemactiviteit.

OPMERKING: U kunt alleen de functies gebruiken die door uw IT-beheerder voor uw systeem zijn ingeschakeld.

OPMERKING: Welke SupportAssist-functies beschikbaar zijn voor een systeem varieert afhankelijk van het Dell serviceabbonement voor het systeem.

SupportAssist-functies en Dell serviceabbonementen

Welke SupportAssist-functies beschikbaar zijn voor een systeem varieert, afhankelijk van het Dell serviceabbonement. De primaire mogelijkheden van SupportAssist zijn alleen beschikbaar voor systemen met een actief ProSupport-, ProSupport Plus- of ProSupport Flex for Client-serviceabbonement.

In de volgende tabel vindt u een overzicht van de SupportAssist-mogelijkheden die beschikbaar zijn voor systemen met verschillende serviceabbonementen.

Tabel 1. SupportAssist-functies voor Dell serviceabbonementen

Mogelijkheden	Beschrijving	Basic	ProSupport	ProSupport Plus en ProSupport Flex for Client
Drivers bijwerken	Hiermee worden updates van drivers gescand en geïnstalleerd die beschikbaar zijn voor systemen. U kunt ook gebruikers met beheerdersrechten inschakelen om de drivers op hun systeem bij te werken.	✓	✓	✓
Hardware scannen	Scan systemen op hardwareproblemen. U kunt ook gebruikers in staat stellen om hun systeem te scannen op hardwareproblemen.	✓	✓	✓
Bestanden opschonen	Verwijder tijdelijke, overbodige en andere ongewenste bestanden van het systeem. U kunt ook gebruikers in staat stellen bestanden op hun systeem op te schonen.	✓	✓	✓
Systeemprestaties verbeteren	U kunt instellingen voor energiebeheer, registerbestanden en geheugentoewijzingen aanpassen voor fijnafstemming van de systeemprestaties. U kunt ook gebruikers in staat stellen om hun systeemprestaties af te stemmen.	✓	✓	✓
Optimalisatie netwerkconnectiviteit	De netwerkconnectiviteit optimaliseren door de instellingen aan te passen ten behoeve van een efficiënt en betrouwbaar netwerk. U kunt gebruikers ook in staat stellen om hun netwerkverbinding te optimaliseren.	✓	✓	✓
Virussen en malware verwijderen	Bestanden op de systemen die zijn beschadigd door virussen en malware isoleren, verwijderen en herstellen om de systemen veilig te houden. U kunt gebruikers ook in staat stellen virussen en malware van het systeem te verwijderen. i OPMERKING: Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde regio's, zoals China.	✗	✗	✓
Geautomatiseerde detectie, melding en aanmaak van verzoeken om support voor problemen	Er wordt een melding verzonden naar de primaire en secundaire contactpersonen nadat Dell een verzoek om support m.b.t. de verzending van onderdelen of verzoeken om technische support heeft gemaakt. Voor verzoeken om technische support neemt een medewerker van de Technische Support proactief contact met u op om u te helpen het probleem op te lossen.	✗	✓	✓

Tabel 1. SupportAssist-functies voor Dell serviceabbonementen (vervolg)

Mogelijkheden	Beschrijving	Basic	ProSupport	ProSupport Plus en ProSupport Flex for Client
Automatische optimalisaties van software	SupportAssist optimaliseert automatisch de systemen na geautomatiseerde scans.	✗	✗	✓
Voorspellende probleemdetectie en het maken van verzoeken om support voor storingspreventie	Er wordt naar uw eerste en tweede contactpersoon een melding verzonden over de mogelijke storing van het onderdeel. Dell opent een supportaanvraag en neemt contact met u op voor het verzenden van het vervangende onderdeel.	✗	✗	✓

OPMERKING: Systeemgebruikers van kunnen alleen handmatig drivers bijwerken of systeemoptimalisaties uitvoeren als de SupportAssist-gebruikersinterface is ingeschakeld. U kunt de SupportAssist-gebruikersinterface in- of uitschakelen tijdens het configureren van SupportAssist.

OPMERKING: Voorspellende probleemdetectie is alleen beschikbaar voor batterijen, harde schijven, Solid State-schijven (SSD's) en ventilatoren.

Nieuwe functies en verbeteringen van deze versie

- Bekijk de updates voor Dell applicaties die op uw pc zijn geïnstalleerd, samen met de updates voor de BIOS, firmware en drivers.
- De criteria op basis waarvan de Aanbevolen en Optionele driverupdates die van toepassing zijn voor uw pc worden weergegeven, zijn verbeterd.

Aan de slag met SupportAssist voor bedrijfs-pc's

U kunt alleen toegang krijgen tot de SupportAssist-gebruikersinterface als deze voor uw systeem is ingeschakeld door uw IT-beheerder. Ook kunt u alleen de functies gebruiken die zijn ingeschakeld door uw IT-beheerder.

Onderwerpen:

- [SupportAssist-gebruikersinterface](#)
- [De taalinstelling wijzigen](#)
- [Meldingen](#)
- [Geplande scans](#)

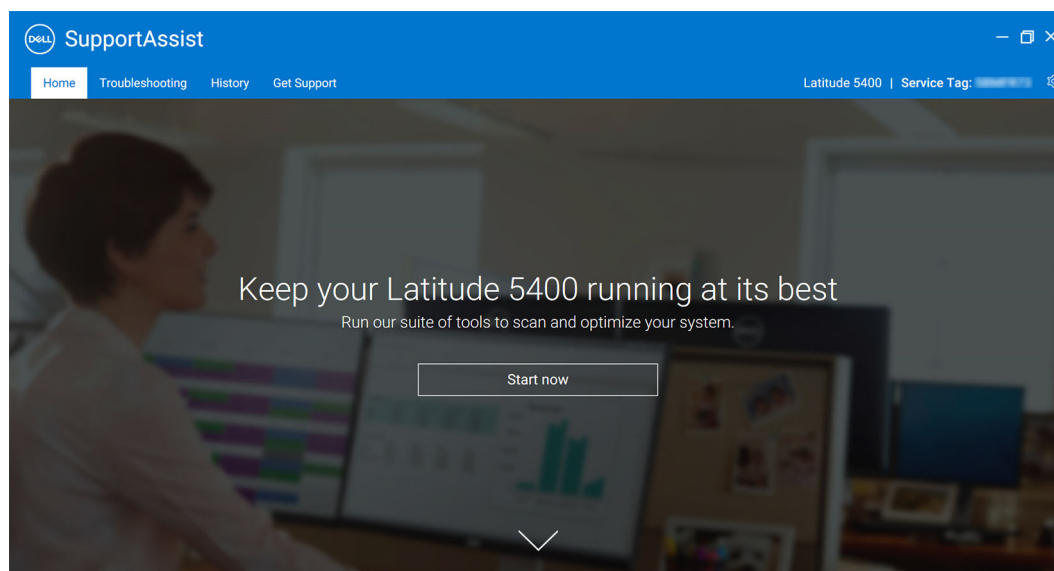
SupportAssist-gebruikersinterface

De SupportAssist-gebruikersinterface bevat de volgende pagina's:

- **Start**
- **Probleemoplossing**
- **Geschiedenis**
- **Support aanvragen**

Wanneer u SupportAssist voor de eerste keer opent of geen scan of optimalisatie hebt uitgevoerd, wordt de standaardweergave van de **Startpagina** weergegeven. Als u alle scans en optimalisaties wilt starten, klik op **Nu starten**.

In het volgende figuur wordt de standaardweergave van de **Startpagina** weergegeven:

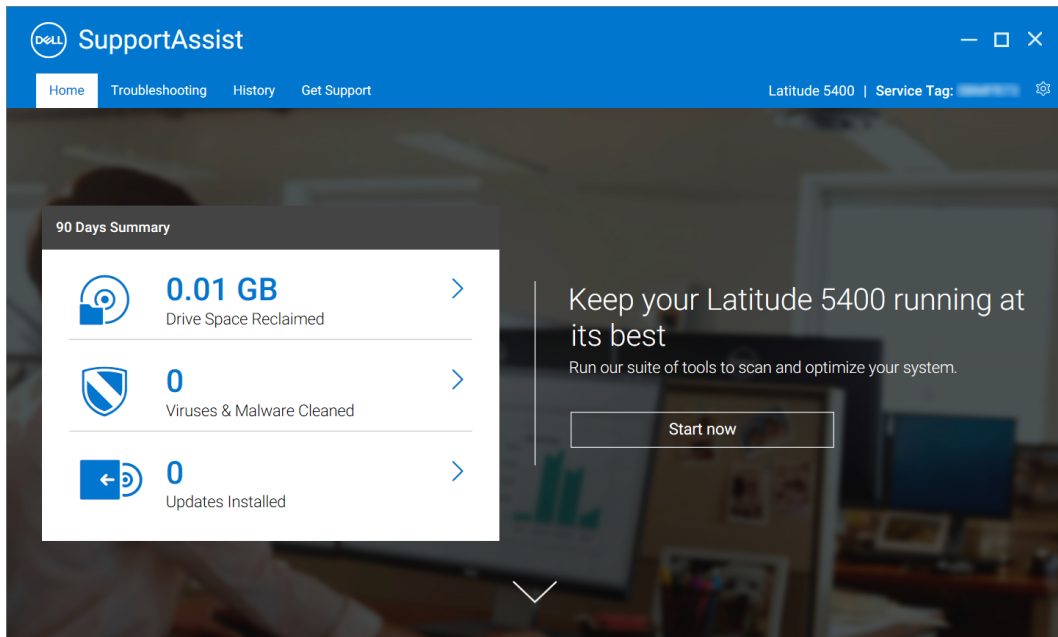


Afbeelding 1. Startpagina

Nadat de scans en optimalisaties zijn voltooid, worden de volgende details weergegeven op de **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**:

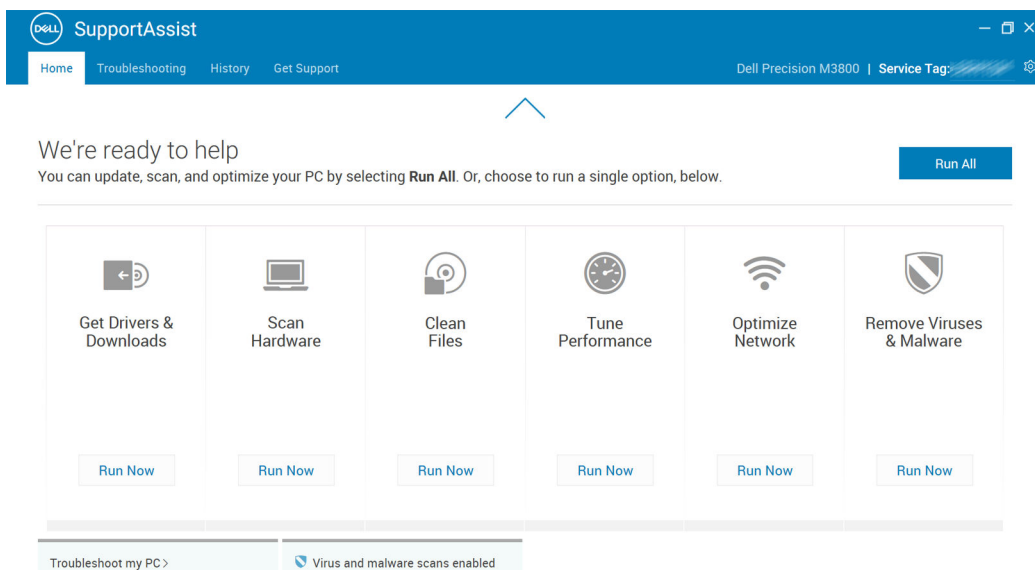
- Hoeveelheid vrijgemaakte hardeschijfruimte
- Aantal geïnstalleerde updates van drivers.

OPMERKING: Op de startpagina worden de details weergegeven van de scans en optimalisaties die zijn uitgevoerd in de afgelopen 90 dagen.



Afbeelding 2. Startpagina — Overzichtswegave

Ga naar de tegelweergave en klik op . Als er een melding in behandeling is of als SupportAssist vereist dat u een handeling uitvoert, wordt de tegelweergave weergegeven wanneer u SupportAssist opent.



Afbeelding 3. Startpagina - Tegelweergave

Afhankelijk van uw serviceabonnement, worden de volgende tegels weergegeven op de startpagina:

- **Drivers en downloads ophalen**
- **Hardware scannen**
- **Bestanden opschonen**
- **Prestaties afstemmen**
- **Netwerk optimaliseren**
- **Virussen en malware verwijderen**

OPMERKING: Als u op de pc niet over administrator-rechten beschikt, is alleen de tegel **Hardware scannen** ingeschakeld.

OPMERKING: Afbeeldingen 1, 2 en 3 dienen uitsluitend ter illustratie. Individuele kenmerken, zoals de kleur van de koptekst, knoppen enzovoort zijn anders op Alienware-systemen.

Als u het modelnummer of de servicetag in het SupportAssist-gebruikersinterface aanwijst, worden de pc-image en bijbehorende gegevens weergegeven. De volgende tabel beschrijft de pc-informatie die wordt weergegeven:

Tabel 2. Pc-gegevens


Veld	Beschrijving
Garantiedetails	Het serviceabonnement dat van toepassing is op de pc, de begindatum en de vervaldatum.
Servicetag	De unieke identifier van de pc. De servicetag is een alfanumerieke identificatie.
Express-servicecode	Het numerieke reeks die kan worden gebruikt tijdens geautomatiseerde telefonisch hulp, bijvoorbeeld 987-674-723-2.
Geheugen	De hoeveelheid RAM die op de pc is geïnstalleerd, bijvoorbeeld 16 GB.
Processor	Het type processor dat op de pc is geïnstalleerd, bijvoorbeeld Intel Core i5 6200U.
Besturingssysteem	Het besturingssysteem dat op de pc is geïnstalleerd, bijvoorbeeld Microsoft Windows 10 Pro.

De taalinstelling wijzigen

Over deze taak

SupportAssist is beschikbaar in 25 talen. Standaard is SupportAssist ingesteld op dezelfde taal als die van het besturingssysteem. U kunt de taal wijzigen volgens uw voorkeur.

Stappen

1. Open SupportAssist.
2. Klik in de rechterbovenhoek van de SupportAssist-gebruikersinterface op het instellingenpictogram en klik vervolgens op **Taal selecteren**.
De lijst met talen wordt weergegeven.
3. Klik op de taal van uw voorkeur.
4. Klik op **Ja** om SupportAssist opnieuw op te starten in de geselecteerde taal.
SupportAssist wordt opnieuw gestart in de geselecteerde taal en een  wordt weergegeven naast de geselecteerde taal.

Meldingen

Indien ingeschakeld door uw IT-beheerder, geeft SupportAssist meldingen weer over driverupdates en softwareoptimalisatie.

Notificaties in SupportAssist-venster

De volgende tabel biedt een overzicht van de meldingen die worden weergegeven wanneer u SupportAssist opent:

Tabel 3. Notificatie in het SupportAssist-venster

Wanneer de melding wordt weergegeven	Actie
Als u uw systeem niet hebt geoptimaliseerd in de afgelopen 14 dagen	<ul style="list-style-type: none">• Klik op Alle uitvoeren om alle scans en optimalisaties op uw systeem uit te voeren.• Klik op Me later herinneren om de melding te bekijken wanneer u het SupportAssist-venster na 24 uur opent.• Klik op Annuleren om de notificatie te verbergen.

Meldingen op taakbalk of in Windows Actiecentrum

Afhankelijk van het type besturingssysteem dat op uw systeem is geïnstalleerd, geeft SupportAssist de meldingen weer op de taakbalk of in het Windows Actiecentrum.

- In Microsoft Windows 8 of 8.1 worden de notificaties weergegeven op de taakbalk.
- In Microsoft Windows 10 worden de meldingen weergegeven in de Windows Actiecentrum.

De volgende tabel biedt een overzicht van de typen meldingen die worden weergegeven op de taakbalk of in het Windows Actiecentrum:

Tabel 4. Notificaties op taakbalk of in Windows Actiecentrum

Wanneer de melding wordt weergegeven	Actie
Tijdens een geplande scan, wordt een dringende of aanbevolen update van een driver gedetecteerd	Klik op de notificatie om de pagina met driverdetails te bekijken. Zie Driverupdates installeren voor instructies voor het installeren van updates van drivers.
Er zijn mogelijk ongewenste programma's (MOP's) aangetroffen tijdens een handmatig gestarte scan of een geplande scan	Klik op de melding om de MOP's die zijn gedetecteerd tijdens de scan te bekijken en te verwijderen. Voor instructies voor het verwijderen van de MOP's, zie Mogelijk ongewenste programma's verwijderen .
Er zijn virussen of malware-items aangetroffen tijdens een handmatig gestarte scan of een geplande scan	Klik op de melding om de details te bekijken van de virussen of malware die zijn aangetroffen tijdens de scan.

Geplande scans

Afhankelijk van het interval dat door uw IT-beheerder is ingesteld, initieert SupportAssist automatisch een scan op uw systeem om driverupdates, hardwareproblemen en de vereiste systeem optimalisaties te detecteren.

Voordat de scan wordt uitgevoerd, wordt er een melding weergegeven om te bevestigen dat u wilt dat SupportAssist de scan uitvoert. Als u niet wilt dat SupportAssist de scan uitvoert, klikt u op **later tijdstip uitvoeren** om de scan uit te stellen. Als u de scan uitstelt, voert SupportAssist de scan na 24 uur uit. U kunt de scan drie keer uitstellen. Wanneer u de scan voor de derde keer hebt uitgesteld, voert SupportAssist de scan automatisch uit op het eerstvolgende geplande tijdstip.

OPMERKING: SupportAssist voert een geplande scan alleen uit wanneer het systeem is aangesloten op een stopcontact en het niet in gebruik is tijdens het starten van de geplande scan.

Als een urgente driverupdate of een virus of malware is aangetroffen tijdens de scan, wordt een melding weergegeven. Het type melding is afhankelijk van het besturingssysteem. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist.

Als een hardwareprobleem is gedetecteerd tijdens de scan, wordt automatisch een verzoek om ondersteuning aangemaakt.

Als dit is ingeschakeld door uw IT-beheerder, optimaliseert SupportAssist automatisch uw systeem na de scan.

Uw systeemhardware scannen

Door een hardwarescan uit te voeren kunt u problemen met hardware op uw systeem detecteren. SupportAssist scant uw systeemhardware op basis van een vooraf gedefinieerd schema. U kunt ook handmatig het volgende doen ter identificatie van een hardwareprobleem:

- Een specifiek hardwarecomponent scannen
- Een snelle hardwarescan uitvoeren
- Een belastingstest uitvoeren

i **OPMERKING:** Als er een probleem wordt gedetecteerd tijdens een scan en hiervoor een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt. Als SupportAssist het supportverzoek niet automatisch kan aanmaken, wordt de optie **Nu oplossen** weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. U moet op **Nu oplossen** klikken om opnieuw te proberen de supportaanvraag aan te maken.

Onderwerpen:

- [Een specifiek hardwarecomponent scannen](#)
- [Een snelle hardwarescan uitvoeren](#)
- [Een belastingstest uitvoeren](#)

Een specifiek hardwarecomponent scannen

Over deze taak

Afhankelijk van uw wensen, kunt u een specifiek hardwareonderdeel scannen.



i **OPMERKING:** De volgende stappen gelden voor het scannen van de harde schijf. De stappen voor het uitvoeren van een scan kunnen variëren afhankelijk van het hardwareonderdeel dat u selecteert.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Probleemoplossing**.
2. Klik op **Ik wil specifieke hardware controleren**.
De lijst met hardwareonderdelen die beschikbaar zijn op uw systeem wordt weergegeven.
i **OPMERKING:** Klik op **Lijst met systeemhardware vernieuwen** om de lijst bij te werken.
3. Klik in het gedeelte **Opslagapparaten** op **Harde schijf**.
4. Selecteer een test en klik op **Test uitvoeren**.

Resultaten

Nadat de scan is voltooid, wordt één van de volgende statuswaarden weergegeven:

- Als er geen probleem is aangetroffen, worden de status **Geslaagd** en een  weergegeven.
- Als er een probleem is aangetroffen, maar het maken van een supportaanvraag niet nodig is, worden de status **Mislukt** en het pictogram  weergegeven.
- Als er een probleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.

Een snelle hardwarescan uitvoeren

Over deze taak

Voer een snelle scan uit op uw systeem om problemen te detecteren in hardwareonderdelen, zoals de harde schijf, processor, enzovoort.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Hardware scannen** op **Nu uitvoeren**

Resultaten

Nadat de scan is voltooid, wordt één van het volgende weergegeven:

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt, worden de optimalisatietegels uitgeschakeld en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden gemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De optimalisatietegels worden ook uitgeschakeld. Klik op **Overslaan** om de optimalisatietegels in te schakelen.

Een belastingstest uitvoeren

Over deze taak

Een belastingstest helpt u om problemen te detecteren in hardwareonderdelen zoals de systeemkaart, optische stations, camera, de hardwareonderdelen die tijdens een snelle scan zijn gescand.

 **GEVAAR:** Tijdens een belastingstest ziet u mogelijk flitsen op uw scherm en kunt u het systeem mogelijk niet gebruiken.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Probleemoplossing**.
2. Klik op **Ik wil mijn hele pc scannen** en klik op **Starten**.
SupportAssist vraagt u om uw bestanden op te slaan en alle toepassingen te sluiten.
3. Klik op **OK** om de test uit te voeren.

Resultaten


Nadat de scan is voltooid, ziet u mogelijk het volgende:

- Als er geen probleem wordt ontdekt, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.
- Als er een probleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt, worden de optimalisatietegels uitgeschakeld en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden gemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. De optimalisatietegels worden ook uitgeschakeld. Klik op **Overslaan** om de optimalisatietegels in te schakelen.

Uw systeem optimaliseren

SupportAssist helpt u bij het optimaliseren van uw systeem door een reeks diagnostische tests uit te voeren om wijzigingen in bestanden en instellingen van uw systeem te identificeren. De optimalisaties van SupportAssist helpen u bij het verhogen van de systeemsnelheid, beschikbare storageruimte en systeemstabiliteit door het volgende te doen:

- Tijdelijke bestanden opschonen
- Systeemprestaties verbeteren
- Netwerk optimaliseren
- Virussen, malware en mogelijk ongewenste programma's (MOP's) verwijderen

 **OPMERKING:** U kunt alleen de optimalisaties uitvoeren die door uw IT-beheerder voor uw systeem zijn geactiveerd.

Onderwerpen:

- [Bestanden opschonen](#)
- [Systeemprestaties verbeteren](#)
- [Netwerk optimaliseren](#)
- [Virussen en malware verwijderen](#)
- [Alle systeemscans en optimalisaties uitvoeren](#)
- [Meldingen op SupportAssist-tegel](#)

Bestanden opschonen

Over deze taak


Verwijder verouderde bestanden, tijdelijke mappen en ander onnodig materiaal van uw systeem.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Bestanden opschonen** op **Nu uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel. De hoeveelheid schijfruimte die wordt hersteld, wordt eveneens weergegeven op de **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**.

 **OPMERKING:** De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Systeemprestaties verbeteren

Over deze taak

Pas de voedingsinstellingen, het register en de geheugentoeewijzing aan om de verwerkingssnelheid van uw systeem te optimaliseren.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Prestaties verbeteren** op **Nu uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.

 **OPMERKING:** De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Netwerk optimaliseren

Over deze taak


Optimaliseer netwerkinstellingen op uw systeem om een efficiënte en betrouwbare netwerkverbinding te behouden.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Netwerk optimaliseren** op **Nu uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.

 **OPMERKING:** De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Virussen en malware verwijderen

Over deze taak

Isoleer en verwijder bestanden die zijn besmet met virussen en malware om uw systeem veilig te houden. U kunt bovendien mogelijk ongewenste programma's (MOP's) detecteren en verwijderen die op uw systeem zijn geïnstalleerd. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).

 **OPMERKING:** De functie voor virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.


 **OPMERKING:** De functie voor virussen en malware verwijderen is alleen beschikbaar voor systemen met een actief ProSupport Plus- of ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Virussen en malware verwijderen** op **Nu uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de optimalisatie is voltooid, wordt een melding van die strekking weergegeven op de tegel.


 **OPMERKING:** De melding die wordt weergegeven op de tegel verandert automatisch afhankelijk van het tijdstip waarop de optimalisatie is uitgevoerd. Voor informatie over het type melding dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op SupportAssist-tegel](#).

Mogelijk ongewenste programma's verwijderen


Over deze taak

Mogelijk ongewenste programma's (MOP's) zijn programma's die ongemerkt worden geïnstalleerd op het systeem terwijl u een applicatie installeert. MOP's zoals spyware, adware, enzovoort, kunnen de systeemprestaties verminderen of ongewenste advertenties weergeven.

SupportAssist detecteert of MOP's aanwezig zijn op het systeem tijdens een handmatig gestarte of geautomatiseerde virus- en malwarescan. Als MOP's worden aangetroffen, wordt het pictogram **Virussen en malware verwijderen** in rode kleur weergegeven en wordt het aantal MOP's dat is gevonden vermeld op de tegel. U kunt deze MOP's beoordelen en verwijderen.

 **OPMERKING:** Als MOP's worden aangetroffen tijdens een geautomatiseerde scan, wordt een passende melding weergegeven. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist.

Stappen

1. Open SupportAssist.
2. Klik op de tegel **Virussen en malware verwijderen** op **Weergeven**.
De details van de MOP's worden weergegeven.
 **OPMERKING:** Standaard worden alle MOP's geselecteerd. U kunt de MOP's bekijken en de MOP's wissen die u niet van het systeem wilt verwijderen.
3. Klik indien nodig op de koppeling **Klik hier voor meer informatie** als u meer informatie over een mogelijk ongewenste programma wilt.
4. Klik op **Verwijderen** en klik op **Bevestigen**.
De geselecteerde MOP's worden van het systeem verwijderd.
5. Klik op **OK**.

Resultaten

Het aantal MOP's dat is verwijderd, wordt weergegeven op de pagina **Home** en de pagina **Geschiedenis**.


Alle systeemscans en optimalisaties uitvoeren

Over deze taak

Voer meerdere scans één voor één uit om te controleren op beschikbare driverupdates, hardwareproblemen te detecteren en optimalisaties te identificeren die vereist zijn voor uw systeem. Nadat de ene scan is voltooid, wordt de volgende scan gestart. Bekijk details van alle scans en optimalisaties op de pagina **Geschiedenis**.

Stappen

Voer een van de volgende handelingen uit:

- Open SupportAssist en klik op **Nu starten**.
- Open SupportAssist, klik op  en klik vervolgens op **Alle uitvoeren**.

 **WAARSCHUWING:** Als u de optimalisatie annuleert terwijl deze wordt uitgevoerd, worden de al toegepaste wijzigingen niet ongedaan gemaakt.

Nadat de scan is voltooid, wordt één van de volgende statuswaarden weergegeven:

- Als er geen probleem wordt gedetecteerd en er geen updates zijn, wordt een melding van die strekking weergegeven op elke tegel. De hoeveelheid schijfruimte die wordt hersteld en het aantal virussen of malware dat is verwijderd, worden weergegeven op de **Startpagina** en de pagina **Geschiedenis**.
- Als er driverupdates worden aangetroffen tijdens de scan, worden het type update en het aantal updates weergegeven op de tegel **Drivers en downloads ophalen**. Zie [Driverupdates installeren](#) voor instructies voor het installeren van updates van drivers.
- Als er een hardwareprobleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven. Er wordt ook een melding naar uw IT-beheerder verzonden.
- Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden aangemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels, wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen** en zijn de optimalisatietegels uitgeschakeld. Klik op **Overslaan** om de optimalisatietegels in te schakelen.

- Als mogelijk ongewenste programma's (MOP's) worden gedetecteerd, wordt een melding weergegeven op de tegel **Virussen en malware verwijderen**. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).

Meldingen op SupportAssist-tegel

Welke melding op de SupportAssist-tegel wordt weergegeven, hangt af van wanneer de laatste scan of optimalisatie is uitgevoerd. In de volgende tabel wordt de melding beschreven die op de tegel wordt weergegeven afhankelijk van wanneer de laatste scan is uitgevoerd.

Tabel 5. Meldingen op SupportAssist-tegels

Sinds de laatste uitvoering	Notificatie
Minder dan drie uur	Het resultaat van de uitgevoerde scan of optimalisatie en Zojuist worden weergegeven, bijvoorbeeld PC afgestemd: zojuist
Meer dan drie uur, maar minder dan 24 uur	Het resultaat van de uitgevoerde scan of optimalisatie en Vandaag worden weergegeven, bijvoorbeeld PC afgestemd: vandaag
Meer dan 24 uur, maar minder dan 48 uur	Het resultaat van de uitgevoerde scan of optimalisatie en Gisteren worden weergegeven, bijvoorbeeld PC afgestemd: gisteren
Meer dan 48 uur	Het resultaat en de datum waarop de scan of optimalisatie is uitgevoerd, bijvoorbeeld 120 MB opgeslagen: 16 mrt 2018
Minder dan zeven dagen	Weergegeven in de kleur groen.
Meer dan zeven dagen, maar minder dan 30 dagen	Weergegeven in de kleur oranje.
Meer dan 30 dagen	Weergegeven in de kleur rood.

Drivers en downloads ophalen

Een driver is software waarmee het besturingssysteem kan communiceren met de hardwarecomponenten in uw systeem. Hardwarecomponenten als videokaarten, geluidskaarten en modems hebben drivers nodig om efficiënt te werken. Soms bevat het besturingssysteem al drivers voor het systeem, maar doorgaans moeten de drivers afzonderlijk worden gedownload en geïnstalleerd.

Firmware is software die is ingesloten in de systeemhardware. Firmware is geprogrammeerd om instructies te geven om te communiceren met andere hardwarecomponenten en functies uit te voeren zoals elementaire invoer-/uitvoertaken.

De systeemdrivers en -firmware moeten om verschillende redenen worden bijgewerkt, bijvoorbeeld voor het verbeteren van de systeemprestaties, het voorkomen van veiligheidsrisico's en het uitbreiden van de compatibiliteit. SupportAssist biedt u de mogelijkheid de drivers en firmware bij te werken.

OPMERKING: In dit document verwijst de term drivers naar zowel drivers als firmware.

Als onderdeel van de routinematige systeembewaking, scant SupportAssist uw systeem elke 7 dagen om te controleren of er driverupdates beschikbaar zijn voor uw systeem. Als een dringende update beschikbaar is, wordt een melding weergegeven. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist.

Onderwerpen:

- [Prioriteitscategorisatie van drivers](#)
- [Driverupdates installeren](#)
- [Driverupdates verwijderen](#)
- [Meldingen op de tegel Drivers en downloads ophalen](#)

Prioriteitscategorisatie van drivers

SupportAssist categoriseert de drivers en firmware op basis van hun prioriteit. Op basis van de prioriteit zijn de drivers als volgt onderverdeeld:

- **Beveiliging:** updates die potentiële beveiligingsdreigingen voor uw systeem kunnen voorkomen.
- **Urgent:** updates die noodzakelijk zijn om ervoor te zorgen dat de pc's gezond blijven.
- **Aanbevolen:** updates die de prestaties van uw systeem aanzienlijk kunnen verbeteren.
- **Optioneel:** updates die u naar keuze kunt installeren, indien nodig.

Driverupdates installeren

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.








Over deze taak

SupportAssist scant uw systeem en stelt proactief de driverupdates voor die nodig zijn voor uw systeem. Voordat u een update installeert, maakt SupportAssist automatisch een herstelpunt aan. U kunt het herstelpunt gebruiken om de update te verwijderen en het systeem terug te zetten naar de vorige status. Voor een bepaalde periode kan SupportAssist slechts drie herstelpunten bijhouden. Als een nieuw herstelpunt wordt aangemaakt, wordt het oudste herstelpunt verwijderd.

OPMERKING: Als u een nieuwere versie van het BIOS installeert die beschikbaar is voor uw systeem, kunt u de update niet ongedaan maken.

OPMERKING: Standaard is de instelling voor het aanmaken van het herstelpunt uitgeschakeld in het Windows-besturingssysteem. Als u SupportAssist een herstelpunt wilt laten maken, moet u de instellingen voor het maken van herstelpunten inschakelen in Windows.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op .
2. Klik op de tegel **Drivers en downloads ophalen** op **Nu uitvoeren**.
 - Als er updates beschikbaar zijn voor uw systeem, worden het type update en het aantal beschikbare updates weergegeven op de tegel **Drivers en downloads ophalen**.
 **OPMERKING:** De notificatie op de tegel is afhankelijk van de ernst van de update. Voor informatie over het type notificaties dat wordt weergegeven op de tegel, raadpleegt u [Meldingen op de tegel Drivers en downloads ophalen](#).
 - Als SupportAssist geen beschikbare updates voor uw systeem vindt, wordt een melding van die strekking weergegeven.
3. Klik op **Nu bijwerken**.
De pagina met drivers wordt weergegeven.
 **OPMERKING:** Standaard worden alle updates geselecteerd. U kunt de lijst doornemen en de updates wissen die u niet wilt installeren.
4. Klik op **Installeren**.
 - Voor updates die automatisch worden geïnstalleerd, worden een  en de status **Gereed** weergegeven in de kolom **Status**.
 - Als de update moet handmatig worden geïnstalleerd, wordt een koppeling **Installeren** weergegeven in de kolom **Status** nadat het downloaden is voltooid. De update kan worden geïnstalleerd door op de koppeling **Installeren** te klikken.
 -  **OPMERKING:** Mogelijk moet u uw systeem opnieuw starten om de installatie van bepaalde drivers te voltooien.
 -  **OPMERKING:** Als het downloaden van een update in uitvoering is, klikt u op  om de download te annuleren. U kunt een update annuleren terwijl de installatie bezig is.
5. Als een update vereist dat het systeem opnieuw wordt gestart, voert u de volgende stappen uit:
 - a. Klik op **Nu opnieuw opstarten** om het systeem onmiddellijk opnieuw op te starten.
SupportAssist vraagt u om uw bestanden op te slaan en alle toepassingen af te sluiten voordat u opnieuw start.
 - b. Klik op **Opnieuw opstarten** om de installatie te voltooien.
6. Klik op **Voltooien**.

Resultaten

De startpagina wordt weergegeven. Het aantal drivers dat is geïnstalleerd, wordt weergegeven op de startpagina.

Driverupdates verwijderen

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

Als u problemen ondervindt met uw systeem na het bijwerken van een driver, kan de update ongedaan worden gemaakt en het systeem worden hersteld naar de vorige status.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Geschiedenis**.
2. Klik op de pagina **Geschiedenis** op de vereiste koppeling **Systeem herstellen**.
Er wordt een bericht weergegeven dat het systeem wordt hersteld naar de status bij het maken van het herstelpunt.
3. Klik op **Herstellen**.






Resultaten

Het systeem wordt opnieuw opgestart en de update is ongedaan gemaakt.

Meldingen op de tegel Drivers en downloads ophalen

In de volgende tabel worden de verschillende statusmeldingen beschreven die worden weergegeven op de tegel **Drivers en downloads ophalen**:

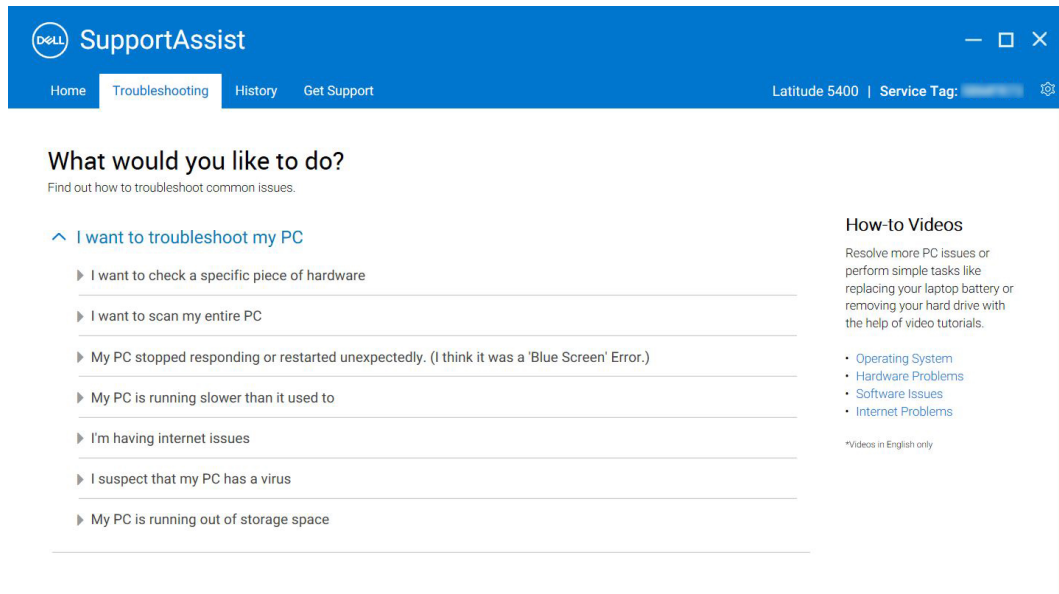
Tabel 6. Meldingen op tegel Drivers en downloads ophalen

Updatepictogram	Tegelpictogram	Type update	Beschrijving
Er wordt geen pictogram weergegeven. Het bericht Geen beschikbaar wordt weergegeven.		Optioneel of geen update beschikbaar	Er is geen update of er is een optionele update beschikbaar.
		Aanbevolen	Er zijn alleen aanbevolen updates beschikbaar.
		Dringend	Er zijn alleen dringende updates of meerdere typen updates beschikbaar.

Veelvoorkomende problemen oplossen

De pagina **Problemen oplossen** biedt stapsgewijze instructies om te helpen bij het zelf oplossen van veelvoorkomende problemen zonder de hulp van de technische support van Dell. Op de pagina **Problemen oplossen** kunt u ook toegang krijgen tot zelfstudies op video voor veelvoorkomende problemen met hardware, software en besturingssysteem.

OPMERKING: Afhankelijk van de voorkeursinstellingen die zijn geselecteerd door uw IT-beheerder kunt u toegang krijgen tot de koppelingen die zijn ingeschakeld op de pagina **Probleemoplossing**.



Afbeelding 4. Pagina Probleemoplossing

Als een hardwareprobleem is gedetecteerd tijdens een scan of een supportaanvraag is aangemaakt voor een hardwareprobleem, zijn de volgende koppelingen op de pagina **Problemen oplossen** uitgeschakeld:

- **Ik wil specifieke hardware controleren**
- **Ik wil mijn hele pc scannen**
- **Mijn pc reageert niet meer of is onverwacht opnieuw opgestart. (Er verscheen een blauw scherm.)**

Als u zich niet met beheerdersrechten hebt aangemeld bij uw systeem, kunt u alleen de volgende koppelingen en de koppelingen in het gedeelte **Instructievideo's** gebruiken:

- **Ik wil specifieke hardware controleren**
- **Ik wil mijn hele pc scannen**

Onderwerpen:

- [Fout met blauw scherm oplossen](#)

Fout met blauw scherm oplossen

Soms wordt uw systeem automatisch opnieuw opgestart of reageert het niet langer en wordt een blauw scherm weergegeven. Dit staat bekend als een fout met blauw scherm. Een fout met blauw scherm wordt weergegeven wanneer er bepaalde essentiële gegevens op het systeem beschadigd zijn geraakt, een hardwarefout is gedetecteerd of een probleem is aangetroffen op het systeem en het systeem onmiddellijk opnieuw moet worden opgestart.

Vereisten

U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.

Over deze taak

U kunt een fout met blauw scherm verhelpen door SupportAssist-scans en -optimalisatie uit te voeren.

Stappen

1. Open SupportAssist.
2. Klik op het tabblad **Probleemoplossing** en klik op **Mijn pc reageert niet meer of is onverwacht opnieuw opgestart. (Er verscheen een blauw scherm)**.
3. Klik op **Nu oplossen**.
De startpagina wordt weergegeven en er wordt een systeemscan gestart. Nadat de scan is voltooid, wordt één van het volgende weergegeven:
 - Als er geen probleem wordt gedetecteerd en er geen updates zijn, wordt een melding van die strekking weergegeven op elke tegel. De hoeveelheid schijfruimte die is hersteld en het aantal virussen of malware dat is verwijderd wordt weergegeven op de startpagina.
 - Als er stuurprogramma-updates worden aangetroffen tijdens de scan, worden het type update en het aantal beschikbare updates weergegeven op de tegel **Stuurprogramma's en downloads ophalen**. Zie [Driverupdates installeren](#) voor instructies voor het installeren van updates van stuurprogramma's.
 - Als er een hardwareprobleem is aangetroffen en een supportaanvraag moet worden aangemaakt, wordt automatisch een supportaanvraag aangemaakt en wordt de pagina met details van het probleem weergegeven.
 - Als er een probleem wordt gevonden en er geen supportaanvraag hoeft te worden gemaakt, wordt de titel van het probleem weergegeven boven de tegels en wordt een melding weergegeven op de tegel **Hardware scannen** nadat alle scans zijn voltooid.

 **OPMERKING:** Het type melding is afhankelijk van de ernst van het hardwareprobleem. Zie [Meldingen](#) voor informatie over de typen meldingen die worden weergegeven door SupportAssist. Klik op **Overslaan** om de melding te verbergen.

 - Als mogelijk ongewenste programma's (MOP's) worden gedetecteerd, wordt een melding weergegeven op de tegel **Virussen en malware verwijderen**. Voor instructies voor het verwijderen van MOP's, zie [Mogelijk ongewenste programma's verwijderen](#).

Geschiedenisoverzicht

De pagina **Geschiedenis** bevat details van SupportAssist-activiteiten die zijn uitgevoerd op het systeem in chronologische volgorde. De activiteiten die worden vermeld omvatten softwareoptimalisaties, probleemoplossingstaken, updates van drivers, hardwarescans enz.

Selecteer in de lijst **Geschiedenisweergave selecteren** een activiteittype om de details van dat specifieke type activiteit weer te geven.

Standaard worden de activiteiten die zijn uitgevoerd tijdens de huidige week weergegeven. Klik op **Dag** of **Maand** om de activiteiten te bekijken die op een bepaalde dag of tijdens de maand zijn uitgevoerd. Een overzicht van het aantal geïnstalleerde updates van drivers, herstelde ruimte op de harde schijf en gedetecteerde virussen of malware wordt boven de tijdlijn weergegeven.

OPMERKING: De pagina **Geschiedenis** bevat details van de activiteiten en gebeurtenissen die gedurende de afgelopen 90 dagen zijn uitgevoerd.

The screenshot displays the 'SupportAssist' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The 'History' tab is active. Below the navigation bar, the page title is 'System Activity History' with a subtitle 'Activity and events from the past 90 days'. A '90 Days Summary' section shows three metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. Below the summary, there are filters for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The main content area shows 'Activity Details' for 'February 19, 2021 - Friday', listing several manual scans and updates that were completed on that day.

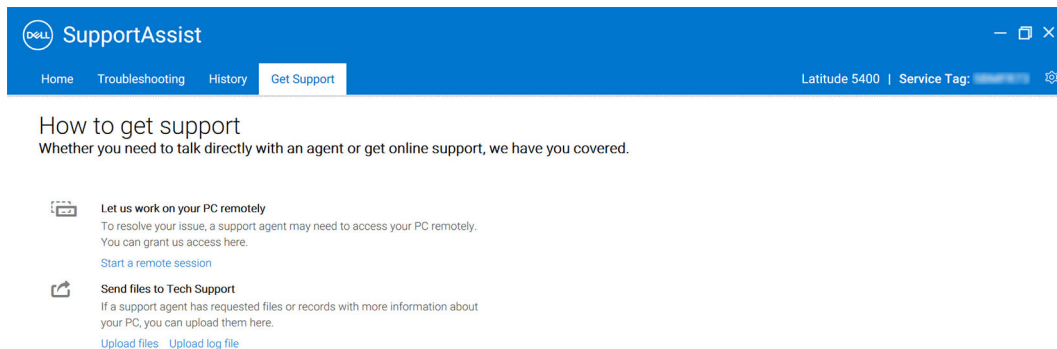
Afbeelding 5. Pagina Geschiedenis

Als u problemen ondervindt met uw systeem na het bijwerken van een driver, klikt u op de koppeling **Systeem herstellen** om de update ongedaan te maken en het systeem terug te zetten naar de vorige status. Zie [Driverupdates verwijderen](#) voor instructies voor het verwijderen van driverupdates.

Support aanvragen

Via de pagina **Support aanvragen** kunt u toegang krijgen tot de beschikbare help- en supportfuncties voor uw systeem. Tot welke help- en supportopties u toegang hebt, varieert op basis van het serviceabonnement van uw systeem en uw regio. Als er geen internetverbinding beschikbaar is, worden de telefoonnummers van de technische support van Dell voor uw regio weergegeven.

OPMERKING: De pagina **Support aanvragen** wordt alleen weergegeven als u systeembeheerdersrechten op het systeem hebt.



Afbeelding 6. Pagina Support aanvragen

In de volgende tabel worden de help- en supportfuncties beschreven die beschikbaar zijn op de pagina **Support aanvragen**:

Tabel 7. Pagina Support aanvragen

Functie	Beschrijving
Een externe sessie starten	Geef een supportmedewerker toegang tot uw systeem om op afstand een probleem op te lossen. Zie Een externe sessie starten .
Bestanden uploaden	Verzend bestanden naar de technische support van Dell met een beschrijving van een probleem op uw systeem of verzend bestanden die zijn aangevraagd door een supportmedewerker. Zie Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell . OPMERKING: De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB.
Logbestand uploaden	Indien dit wordt gevraagd door de supportmedewerker, verzendt u het bestand met systeemactiviteit naar de technische support van Dell. Zie Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell .

Onderwerpen:

- [Een externe sessie starten](#)
- [Bestanden naar de technische support van Dell verzenden](#)
- [Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell](#)

Een externe sessie starten

Vereisten

- U moet Administrator-rechten hebben op het systeem.
- Zorg ervoor dat een externe sessie is gestart door de medewerker van de technische support van Dell.

Over deze taak

In bepaalde omstandigheden moet de supportmedewerker op afstand toegang krijgen tot uw systeem om het probleem te kunnen diagnosticeren en oplossen. In die omstandigheden geeft u de supportmedewerker op afstand toegang tot uw systeem.

 **OPMERKING:** Start een externe sessie pas nadat de supportmedewerker de sessie heeft geactiveerd. Als u een externe sessie probeert te starten voordat de supportmedewerker de sessie activeert, wordt er een foutmelding weergegeven.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het gedeelte **Laat ons extern aan uw pc werken** op **Een externe sessie starten**.
3. Selecteer **Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden** en klik op **Voltooien**.

Resultaten


Er wordt een externe sessie gestart.


Bestanden naar de technische support van Dell verzenden

Over deze taak

Verzend bestanden waarin het probleem met uw systeem wordt beschreven of eventuele specifieke bestanden waar de support-agent om vraagt. U kunt de volgende bestanden verzenden:

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


 **OPMERKING:** De maximale grootte van het bestand dat u kunt verzenden is 4 MB.

 **OPMERKING:** U kunt slechts drie bestanden per dag verzenden. Comprimeer en verzend de bestanden als ZIP-bestand als u meerdere bestanden hebt.

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het rechterdeelvenster op **Bestanden uploaden**.
3. Klik op **Bladeren**, selecteer het gewenste bestand en klik vervolgens op **Uploaden**.

Resultaten


Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

Logbestanden verzenden naar de technische support van Dell

Stappen

1. Open SupportAssist en klik op het tabblad **Support aanvragen**.
2. Klik in het rechterdeelvenster op **Logbestanden uploaden**.

Resultaten

Nadat het bestand is verzonden, worden een  en het bericht **Uploaden van bestand geslaagd** weergegeven.

Veelgestelde vragen

1. Welke talen ondersteunt de SupportAssist-gebruikersinterface?

De gebruikersinterface van SupportAssist ondersteunt 25 talen. De ondersteunde talen zijn Arabisch, Chinees (Vereenvoudigd), Chinees (Traditioneel), Deens, Duits, Engels, Fins, Frans, Grieks, Hebreeuws, Hongaars, Italiaans, Japans, Koreaans, Nederlands, Noors, Pools, Portugees (Brazilië), Portugees (Iberisch), Russisch, Spaans, Tsjechisch, Turks en Zweeds. Voor instructies voor het wijzigen van uw taalinstelling, raadpleegt u [De taalinstelling wijzigen](#).

2. Waar kan ik informatie bekijken over de optimalisaties die op mijn systeem zijn uitgevoerd tijdens een geplande of een handmatig geïnitieerde optimalisatie?

SupportAssist bewaart de informatie over alle gebeurtenissen en activiteiten die in de afgelopen 90 dagen zijn uitgevoerd. U kunt de details voor een maand, week of een specifieke dag weergeven op de pagina **Geschiedenis**.

3. Wanneer ik een hardwarescan uitvoer, wordt het resultaat van de scan weergegeven als Onjuist geconfigureerd op de pagina Geschiedenis. Er wordt echter geen melding weergegeven op de tegel Hardware scannen. Waarom?

Als SupportAssist een component niet heeft kunnen scannen tijdens de hardwarescan, wordt de status **Onjuist geconfigureerd** weergegeven. Vandaar dat er geen notificatie wordt weergegeven op de tegel **Hardware scannen**. SupportAssist scant de component opnieuw tijdens de volgende handmatig gestarte of automatische scan.

4. Ik zie de SupportAssist-gebruikersinterface. Maar de tegels Bestanden opschonen en Netwerk optimaliseren zijn uitgeschakeld. Waarom?

SupportAssist is op uw systeem geïnstalleerd en wordt beheerd door uw IT-beheerder. Bepaalde functies zijn mogelijk uitgeschakeld door uw IT-beheerder, en vandaar dat die tegels zijn uitgeschakeld.

5. Wanneer ik SupportAssist vanuit het programmamenu probeer te openen, wordt een bericht weergegeven dat ik contact moet opnemen met mijn IT-beheerder. Waarom?

SupportAssist is op uw systeem geïnstalleerd en wordt beheerd door uw IT-beheerder. U kunt de SupportAssist-gebruikersinterface alleen zien als deze is ingeschakeld door uw IT-beheerder voor uw systeem.

Bronnen

In dit gedeelte vindt u informatie over de documentatiebronnen en andere nuttige koppelingen die meer informatie over SupportAssist voor bedrijfs-pc's.

Tabel 8. Bronnen

Voor meer informatie over	Zie	Beschikbaar op
Onboarding bij TechDirect, configureren en downloaden van SupportAssist en SupportAssist implementeren op pc's	<i>Implementatiehandleiding voor SupportAssist voor bedrijfs-pc's met Windows OS - Vroege toegang tot een gebruikerservaring van de volgende generatie</i>	Handleidingen en documenten voor SupportAssist voor bedrijfs-pc's
TechDirect gebruiken voor het beheren van uw pc's met SupportAssist voor bedrijfs-pc's	<i>Beheerdershandleiding voor SupportAssist voor bedrijfs-pc's met Windows OS - Vroege toegang tot een gebruikerservaring van de volgende generatie</i>	
Veelgestelde vragen en antwoorden over SupportAssist voor bedrijfs-pc's	<i>Veelgestelde vragen over SupportAssist voor bedrijfs-pc's met Windows OS</i>	
SupportAssist voor bedrijfs-pc's instellen	<i>Snelle installatiehandleiding voor SupportAssist voor bedrijfs-pc's met Windows OS</i>	
Gegevens die worden opgehaald uit verschillende onderdelen van uw systeem	<i>Rapporteerbare items voor SupportAssist voor bedrijfs-pc's met Windows OS</i>	
Overzicht van recente veranderingen, nieuwe functies, verbeteringen, bekende problemen en beperkingen van de release	<i>Releaseopmerkingen voor SupportAssist voor zakelijke pc's met Windows OS</i>	
SupportAssist gebruiken die op uw systeem is geconfigureerd en geïmplementeerd door uw IT-beheerder	<i>Gebruikershandleiding voor SupportAssist voor zakelijke pc's met Windows OS</i>	
Uw organisatie inschrijven, SupportAssist-waarschuwingen beheren en aanvragen voor het verzenden van onderdelen in TechDirect.	Startpagina TechDirect	https://tdm.dell.com
Voordelen en functies van SupportAssist	Startpagina van SupportAssist	SupportAssist voor bedrijfs-pc's
Peer-to-peer-vragen en discussies over SupportAssist	Communitypagina SupportAssist	Dell SupportAssist community