

SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem operacyjnym Windows

Przewodnik użytkownika

Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia

 **UWAGA:** Napis UWAGA oznacza ważną wiadomość, która pomoże lepiej wykorzystać komputer.

 **OSTRZEŻENIE:** Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.

 **PRZESTROGA:** Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

Rodzdział 1: Wprowadzenie.....	5
Wersja.....	5
Najważniejsze funkcje.....	5
Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell.....	5
Nowe funkcje i udoskonalenia w tym wydaniu.....	7
Rodzdział 2: Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist dla komputerów biznesowych.....	8
Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist.....	8
Zmiana ustawień językowych.....	10
Powiadomienia.....	10
Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist.....	10
Powiadomienia na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows.....	11
Zaplanowane zadania skanowania.....	11
Rodzdział 3: Skanowanie sprzętu.....	12
Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego.....	12
Szybkie skanowanie sprzętu.....	12
Uruchamianie testu obciążenia.....	13
Rodzdział 4: Optymalizacja systemu.....	14
Czyszczenie plików.....	14
Optymalizacja wydajności systemu.....	14
Optymalizuj sieć.....	15
Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania.....	15
Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów.....	16
Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu.....	16
Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist.....	17
Rodzdział 5: Sterowniki i pliki do pobrania.....	18
Podział sterowników na kategorie ze względu na ważność.....	18
Instalowanie aktualizacji sterowników.....	18
Odinstalowywanie aktualizacji sterowników.....	19
Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”.....	20
Rodzdział 6: Rozwiązywanie typowych problemów.....	21
Rozwiązywanie problemów niebieskiego ekranu.....	21
Rodzdział 7: Omówienie strony Historia.....	23
Rodzdział 8: Uzyskiwanie pomocy technicznej.....	24
Rozpocznij sesję zdalną.....	25
Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell.....	25
Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell.....	26

Rodzdział 9: Często zadawane pytania.....	27
Rodzdział 10: Materiały.....	28

Wprowadzenie

Narzędzie Dell SupportAssist dla komputerów biznesowych automatyzuje proces udzielania pomocy technicznej przez firmę Dell poprzez aktywne i zapobiegawcze identyfikowanie problemów ze sprzętem i oprogramowaniem w systemie. Narzędzie SupportAssist rozwiązuje problemy wydajności i stabilności systemu, chroni przed zagrożeniami dla jego bezpieczeństwa, monitoruje i wykrywa awarie sprzętu oraz automatyzuje proces nawiązywania kontaktu z pomocą techniczną firmy Dell. Narzędzie SupportAssist umożliwia także ręczną aktualizację sterowników systemu, skanowanie sprzętu i optymalizację systemu.

Narzędzie SupportAssist dla komputerów biznesowych jest zgodne ze standardami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

Narzędzie SupportAssist jest konfigurowane i wdrażane przez administratora systemu. Można używać jedynie tych funkcji, które zostały włączone przez administratora systemu. Niniejszy dokument zawiera informacje na temat korzystania z zainstalowanego przez administratora systemu narzędzia SupportAssist.

Tematy:

- [Wersja](#)
- [Najważniejsze funkcje](#)
- [Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell](#)
- [Nowe funkcje i udoskonalenia w tym wydaniu](#)

Wersja

2,4

Najważniejsze funkcje

- Predykcyjne i proaktywne wykrywanie problemów i wyświetlanie powiadomień.
- Ręczne lub automatyczne sprawdzanie aktualizacji dostępnych sterowników dla danego systemu
- Ręczne lub automatyczne skanowanie sprzętu w celu identyfikowania błędów — jeśli występują
- Czyszczenie plików tymczasowych, optymalizacja połączeń sieciowych, dostrajanie wydajności systemu oraz usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania
 - **UWAGA:** Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępna w niektórych regionach, na przykład w Chinach.
- Rozwiąż typowe problemy z systemem, korzystając z instrukcji krok po kroku lub samouczków wideo.
- Wyświetlanie wszystkich zadań i zdarzeń narzędzia SupportAssist, które miały miejsce w wybranym dniu, tygodniu lub miesiącu
- Skontaktuj się z pomocą techniczną firmy Dell w celu uzyskania pomocy zdalnej i prześlij do nich pliki, na przykład dziennik aktywności systemu.
- **UWAGA:** Można używać jedynie tych funkcji, które zostały włączone przez administratora systemu.
- **UWAGA:** Funkcje narzędzia SupportAssist dostępne w systemie różnią się w zależności od planu obsługi firmy Dell dla danego systemu.

Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Funkcje narzędzia SupportAssist dostępne dla systemu różnią się w zależności od planu serwisowego firmy Dell. Podstawowe możliwości narzędzia SupportAssist są dostępne tylko na komputerach z aktywnym planem serwisowym ProSupport, ProSupport Plus lub ProSupport Flex for Client.

Poniższa tabela zawiera podsumowanie funkcji narzędzia SupportAssist dostępnych w systemach z różnymi planami serwisowymi.

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Funkcja	Opis	Podstawowe	ProSupport	Usługi ProSupport Plus i ProSupport Flex for Client
Aktualizacja sterowników	Skanowanie i instalowanie aktualizacji sterowników dostępnych dla systemów. Można również umożliwić użytkownikom z uprawnieniami administratora aktualizowanie sterowników w systemie.	✓	✓	✓
Skanowanie sprzętu	Skanowanie systemów w poszukiwaniu problemów ze sprzętem. Można również umożliwić użytkownikom skanowanie systemu w poszukiwaniu takich problemów.	✓	✓	✓
Czyszczenie plików	Czyszczenie systemu z tymczasowych, niepotrzebnych i innych niepożądanych plików. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość czyszczenia plików w swoich systemach.	✓	✓	✓
Optimalizacja wydajności systemu	Dostosowywanie ustawień zasilania, plików rejestru i przydziałów pamięci w systemach, aby zmaksymalizować wydajność systemu. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość dostosowywania wydajności swoich systemów.	✓	✓	✓
Optimalizacja łączności sieciowej	Optimalizacja połączenia sieciowego poprzez dostosowanie ustawień, aby zapewnić efektywne i niezawodne działanie sieci. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość optymalizacji swojej łączności sieciowej.	✓	✓	✓
Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania	Izolowanie, usuwanie i przywracanie plików uszkodzonych przez wirusy i złośliwe oprogramowanie w systemach, aby zachować bezpieczeństwo systemu. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania ze swoich systemów. i UWAGA: Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania jest niedostępne w niektórych regionach, na przykład w Chinach.	✗	✗	✓
Automatyczne wykrywanie problemów, powiadamianie i tworzenie zgłoszeń serwisowych	Powiadomienie zostanie wysłane do głównej i dodatkowej osoby kontaktowej po utworzeniu przez firmę Dell zgłoszenia serwisowego w celu wysyłki części lub udzielenia pomocy technicznej. W przypadku technicznych zgłoszeń serwisowych przedstawiciel działu pomocy technicznej skontaktuje się z Tobą odpowiednio wcześniej, aby pomóc w rozwiązaniu problemu.	✗	✓	✓

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell (cd.)

Funkcja	Opis	Podstawowe	ProSupport	Usługi ProSupport Plus i ProSupport Flex for Client
Zautomatyzowane optymalizacje oprogramowania	Narzędzie SupportAssist automatycznie optymalizuje systemy po wykonaniu zautomatyzowanych operacji skanowania.	✗	✗	✓
Predykcyjne wykrywanie problemów i tworzenie zgłoszeń serwisowych w celu zapobiegania awariom	Do podstawowego i dodatkowego kontaktu zostanie wysłane powiadomienie o potencjalnej awarii części. Firma Dell otworzy zgłoszenie serwisowe i skontaktuje się z Tobą w celu wysyłki części zamiennej.	✗	✗	✓

UWAGA: Użytkownicy systemów mogą ręcznie aktualizować sterowniki i przeprowadzać optymalizację systemu tylko wówczas, gdy w systemie jest włączony interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist. Ten interfejs można włączyć lub wyłączyć podczas konfigurowania narzędzia SupportAssist.

UWAGA: Funkcja predykcyjnego wykrywania problemów jest dostępna jedynie dla baterii, dysków twardych i dysków SSD oraz wentylatorów.

Nowe funkcje i udoskonalenia w tym wydaniu

- Informacje o aktualizacjach aplikacji Dell zainstalowanych na komputerze, a także systemu BIOS, oprogramowania wewnętrznego i sterowników.
- Ulepszone kryteria wyświetlania zalecanych i opcjonalnych aktualizacji sterowników komputera.

Rozpoczynanie pracy z narzędziem SupportAssist dla komputerów biznesowych

Dostęp do interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist można uzyskać tylko wtedy, gdy jest włączony przez administratora systemu. Ponadto, można korzystać jedynie z funkcji, które zostały włączone przez administratora.

Tematy:

- Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist
- Zmiana ustawień językowych
- Powiadomienia
- Zaplanowane zadania skanowania

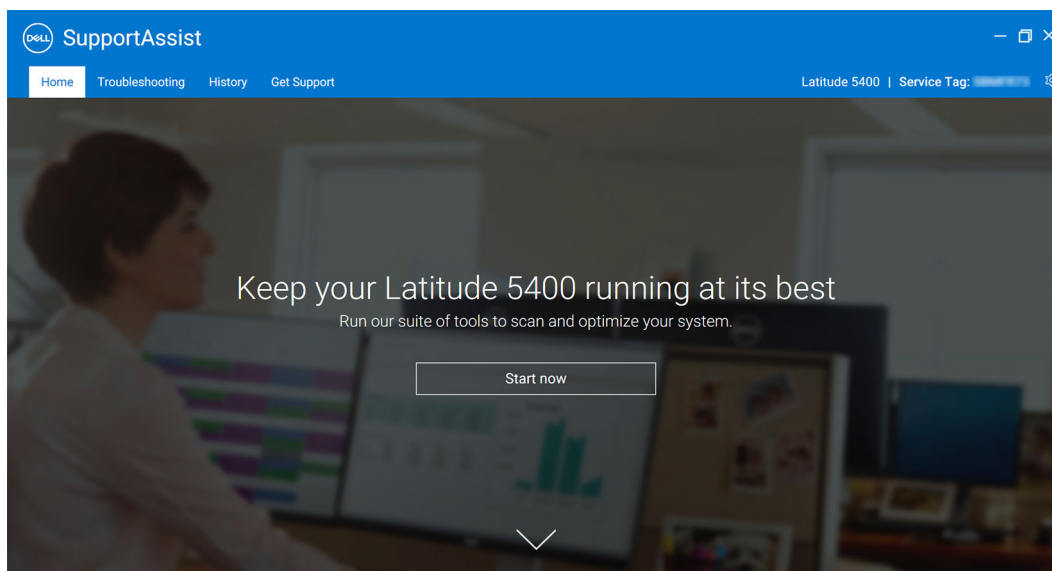
Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist zawiera następujące strony:

- **Strona główna**
- **Rozwiązywanie problemów**
- **Historia**
- **Uzyskaj pomoc techniczną**

Jeśli pierwszy raz uruchamiasz narzędzie SupportAssist lub jeszcze nie przeprowadzono żadnego skanowania ani optymalizacji, zostanie wyświetlony domyślny widok **strony głównej**. Kliknij przycisk **Rozpocznij teraz**, aby zainicjować wszystkie zadania skanowania i optymalizacji.

Na poniższej ilustracji przedstawiono domyślny widok **strony głównej**:

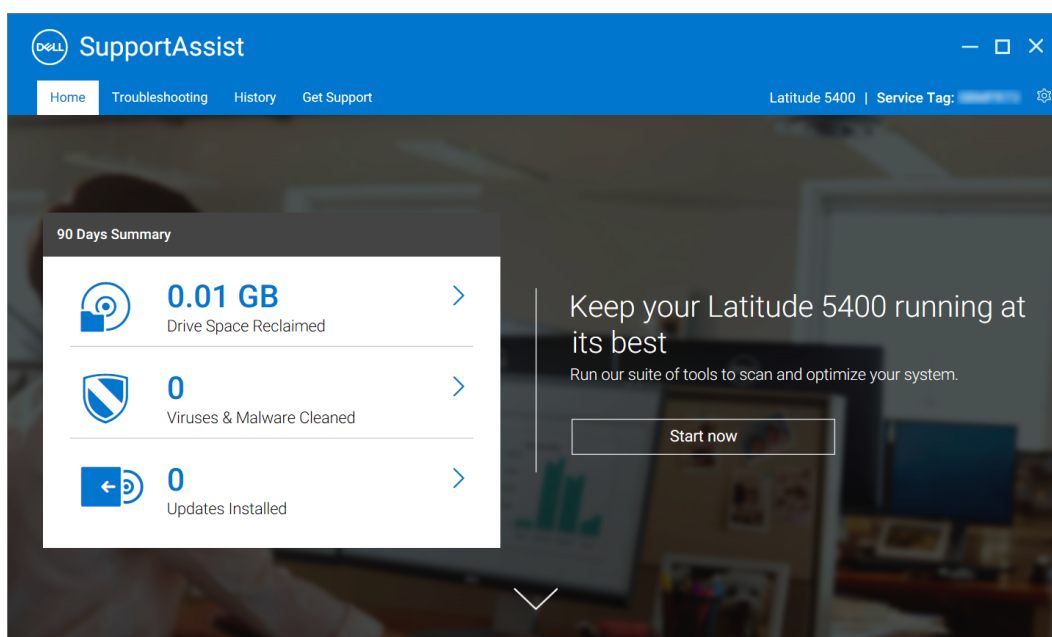


Rysunek 1. Strona główna


Po zakończeniu zadań skanowania i optymalizacji na **stronie głównej** i stronie **Historia** zostaną wyświetlone następujące informacje:

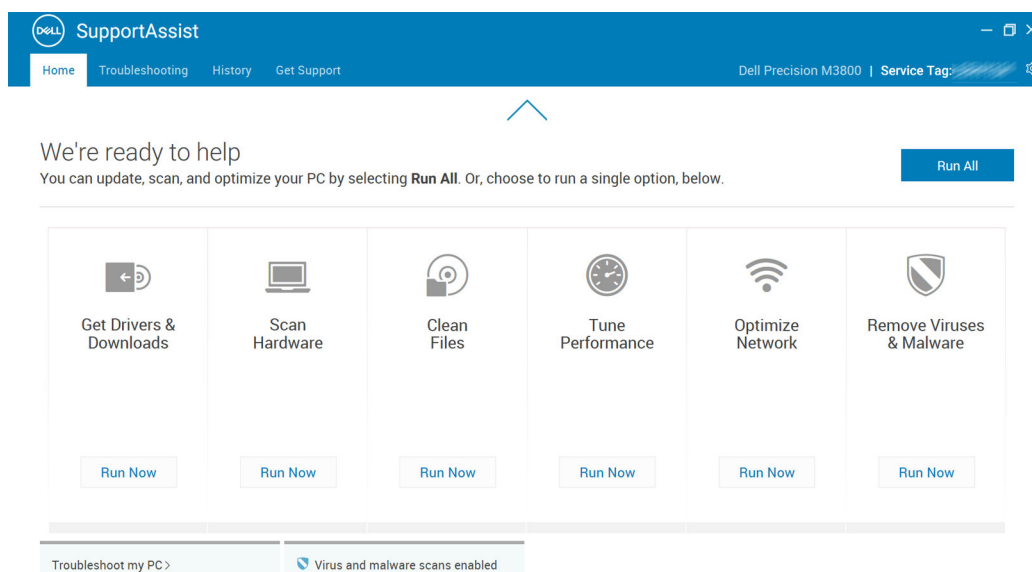
- Ilość zaoszczędzonego miejsca na dysku twardym
- Liczba zainstalowanych aktualizacji sterowników

UWAGA: Na stronie głównej wyświetlane są szczegóły zadań skanowania i optymalizacji wyłącznie z ostatnich 90 dni.



Rysunek 2. Strona główna — widok podsumowania


Aby przejść do widoku kafelków, kliknij . Jeśli istnieje oczekujące powiadomienie lub narzędzie SupportAssist wymaga podjęcia działania, po jego uruchomieniu wyświetlany będzie widok kafelków.




Rysunek 3. Strona główna — widok kafelków

W zależności od planu obsługi na stronie głównej wyświetlane są następujące kafelki:

- **Sterowniki i pliki do pobrania**
- **Skanowanie sprzętu**
- **Wyczyść pliki**
- **Dostrój wydajność**
- **Optymalizuj sieć**
- **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie**

 **UWAGA:** Jeśli nie masz uprawnień administratora w komputerze, aktywny będzie wyłącznie kafelek **Skanowanie sprzętu**.

 **UWAGA:** Rysunki 1, 2 i 3 służą wyłącznie celom ilustracyjnym. Szczegółowe cechy, takie jak kolor nagłówka, przyciski itp., różnią się w przypadku systemów Alienware.

Po zatrzymaniu wskaźnika myszy na modelu komputera lub kodzie Service Tag w interfejsie narzędzia SupportAssist wyświetlany jest obraz systemu i jego szczegóły. W poniższej tabeli opisano wyświetlane szczegóły dotyczące systemu:

Tabela 2. Szczegółowe informacje o komputerze

Pole	Opis
Szczegóły gwarancji	Plan serwisowy dotyczący komputera wraz z datą rozpoczęcia i zakończenia okresu usługi.
Kod Service Tag	Unikatowy identyfikator komputera. Kod Service Tag to identyfikator alfanumeryczny.
Kod obsługi ekspresowej	Identyfikator w postaci sekwencji cyfr, który można podać podczas korzystania z automatycznej pomocy telefonicznej, np. 987-674-723-2.
Pamięć	Ilość pamięci RAM zainstalowanej w komputerze, np. 16 GB.
Procesor	Typ procesora zainstalowanego w komputerze, np. Intel Core i5 6200U.
System operacyjny	System operacyjny zainstalowany na komputerze, np. Microsoft Windows 10 Pro.

Zmiana ustawień językowych

Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist jest dostępne w 25 językach. Domyślnie SupportAssist używa tego samego języka, co system operacyjny. Język można zmienić zgodnie z preferencjami użytkownika.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist.
2. W prawym górnym rogu interfejsu użytkownika narzędzia SupportAssist kliknij ikonę ustawień, a następnie opcję **Wybierz język**. Wyświetlona zostanie lista języków.
3. Wybierz preferowany język.
4. Kliknij opcję **Tak**, aby ponownie uruchomić SupportAssist w wybranym języku.

Narzędzie SupportAssist uruchomi się ponownie w wybranym języku, a obok wybranego języka zostanie wyświetlona .

Powiadomienia

Jeśli opcja jest włączona przez administratora, narzędzie SupportAssist będzie wyświetlać powiadomienia o aktualizacjach sterowników i optymalizacji oprogramowania.

Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist

Poniższa tabela zawiera zestawienie powiadomień wyświetlanych po otwarciu narzędzia SupportAssist:

Tabela 3. Powiadomienia w oknie narzędzia SupportAssist

Kiedy wyświetla się powiadomienie	Czynność
Jeśli nie przeprowadzono optymalizacji systemu w ciągu ostatnich 14 dni	<ul style="list-style-type: none"> • Kliknij przycisk Uruchom wszystkie, aby uruchomić wszystkie zadania skanowania i optymalizacji w systemie. • Kliknij przycisk Przypomnij mi później, aby wyświetlić powiadomienie, gdy otworzysz okno SupportAssist po upływie 24 godzin. • Kliknij przycisk Anuluj, aby ukryć powiadomienie.

Powiadomienia na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows

W zależności od typu zainstalowanego systemu operacyjnego narzędzie SupportAssist wyświetla powiadomienia na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows.

- W systemie Microsoft Windows 8 lub 8.1 powiadomienia są wyświetlane na pasku zadań.
- W systemie Microsoft Windows 10 powiadomienia są wyświetlane w Centrum akcji.

Poniższa tabela zawiera zestawienie typów powiadomień wyświetlanych na pasku zadań lub w Centrum akcji systemu Windows:


Tabela 4. Powiadomienia na pasku zadań lub w centrum akcji systemu Windows

Kiedy wyświetla się powiadomienie	Czynność
Podczas zaplanowanego skanowania wykryto zalecaną lub pilną aktualizację sterownika.	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić stronę szczegółów sterownika. Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji sterowników, zobacz Instalowanie aktualizacji sterowników .
Podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania wykryto potencjalnie niepożądane programy (PUP)	Kliknij powiadomienie, aby przejrzeć i usunąć potencjalnie niepożądane programy wykryte podczas skanowania. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów .
Podczas ręcznego lub zaplanowanego skanowania wykryto wirusy lub złośliwe oprogramowanie	Kliknij powiadomienie, aby wyświetlić szczegółowe informacje na temat wirusów lub złośliwego oprogramowania, które zostały wykryte podczas skanowania.

Zaplanowane zadania skanowania

W zależności od interwału ustawionego przez administratora, narzędzie SupportAssist automatycznie rozpoczyna skanowanie systemu w celu wykrycia aktualizacji sterowników, problemów ze sprzętem oraz wymaganych optymalizacji systemu.

Przed rozpoczęciem skanowania wyświetlany jest monit o potwierdzenie, czy narzędzie SupportAssist ma uruchomić skanowanie. Jeśli nie chcesz, aby narzędzie SupportAssist przeprowadzało skanowanie, kliknij opcję **Uruchom później**, aby je odłożyć. W przypadku odłożenia skanowania narzędzie SupportAssist przeprowadzi je po 24 godzinach. Skanowanie możesz odłożyć trzy razy. Gdy skanowanie zostaje odłożone po raz trzeci, narzędzie SupportAssist automatycznie przeprowadzi je w następnym zaplanowanym terminie.

 **UWAGA:** Narzędzie SupportAssist wykonuje zaplanowane skanowanie tylko wtedy, gdy system jest podłączony do gniazdka i nie jest używany o godzinie zaplanowanego skanowania.

Jeśli w czasie skanowania zostanie wykryta pilna aktualizacja sterownika, wirus lub złośliwe oprogramowanie, wyświetlone zostanie stosowne powiadomienie. Typ powiadomienia będzie zależeć od systemu operacyjnego. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, patrz [Powiadomienia](#).

Jeśli podczas skanowania zostanie wykryty problem ze sprzętem, zostanie automatycznie utworzone zgłoszenie serwisowe.

Jeśli opcja jest włączona przez administratora, narzędzie SupportAssist automatycznie optymalizuje system po zakończeniu skanowania.

Skanowanie sprzętu

Skanowanie sprzętu pozwala na wykrywanie problemów sprzętowych w systemie. Narzędzie SupportAssist skanuje sprzęt systemowy na podstawie uprzednio zdefiniowanego harmonogramu. Możesz również ręcznie wykonać następujące czynności, aby zidentyfikować problem ze sprzętem:

- Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego
- Szybkie skanowanie sprzętu
- Uruchamianie testu obciążenia

i UWAGA: W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie. Jeśli narzędzie SupportAssist nie będzie w stanie automatycznie utworzyć zgłoszenia serwisowego, na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetli się opcja **Napraw teraz**. Należy kliknąć przycisk **Napraw teraz**, aby ponowić próbę utworzenia zgłoszenia serwisowego.

Tematy:

- [Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego](#)
- [Szybkie skanowanie sprzętu](#)
- [Uruchamianie testu obciążenia](#)

Skanowanie wybranego komponentu sprzętowego

Informacje na temat zadania

W zależności od potrzeb możesz przeprowadzić skanowanie wybranego komponentu sprzętowego.



i UWAGA: Poniższe czynności dotyczą skanowania dysku twardego. Czynności wymagane do uruchomienia skanowania mogą się różnić w zależności od wybranego komponentu.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Rozwiązywanie problemów**.
2. Kliknij przycisk **Chcę sprawdzić określony element sprzętu**.
Wyświetlona zostanie lista komponentów sprzętowych dostępnych w systemie.
i UWAGA: Kliknij przycisk **Odśwież listę sprzętu systemowego**, aby zaktualizować listę.
3. W sekcji **Urządzenia pamięci masowej** kliknij pozycję **Dysk twardy**.
4. Wybierz test i kliknij przycisk **Uruchom test**.

Wyniki

Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:


- Jeśli nie wykryto żadnego problemu, wyświetlony zostanie status **Powodzenie** oraz .
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, wyświetlony zostanie status **Niepowodzenie** oraz .
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, kafelki optymalizacji zostaną wyłączone oraz wyświetlony zostanie szczegółowy opis problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.

Szybkie skanowanie sprzętu

Informacje na temat zadania

Uruchom szybkie skanowanie w systemie w celu wykrycia problemów z komponentami sprzętowymi, takimi jak dysk twardy, procesor itd.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Skanowanie sprzętu** kliknij opcję **Uruchom teraz**.

Wyniki

Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:

- W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie. Wyłączone są również kafelki optymalizacji. Kliknij przycisk **Pomiń**, aby włączyć kafelki optymalizacji.

Uruchamianie testu obciążenia

Informacje na temat zadania

Test obciążenia pomaga wykryć problemy z komponentami sprzętowymi, takimi jak płyta główna, napędy optyczne, kamera oraz komponentami, które są skanowane podczas szybkiego skanowania.

 **PRZESTROGA:** Podczas testu obciążenia ekran może migać, a korzystanie z systemu może być niemożliwe.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Rozwiązywanie problemów**.
2. Kliknij opcję **Chcę przeskanować cały komputer** i kliknij przycisk **Uruchom**.
Wyświetlony zostanie komunikat z prośbą o zapisanie plików i zamknięcie wszystkich aplikacji.
3. Kliknij przycisk **OK**, aby uruchomić test.

Wyniki

Po zakończeniu skanowania mogą zostać wyświetlone następujące informacje:

- W przypadku niewykrycia problemów odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.
- W przypadku wykrycia problemu, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.
- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, a na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie. Wyłączone są również kafelki optymalizacji. Kliknij przycisk **Pomiń**, aby włączyć kafelki optymalizacji.

Optymalizacja systemu

Narzędzie SupportAssist pomaga w optymalizacji systemu, uruchamiając serię testów diagnostycznych identyfikujących zmiany w plikach i ustawieniach systemu. Optymalizacje wykonane narzędziem SupportAssist pomagają zwiększyć szybkość systemu, dostępne miejsce na dysku i stabilność systemu poprzez:

- Czyszczenie plików tymczasowych
- Optymalizacja wydajności systemu
- Optymalizacja sieci
- Usuwanie wirusów, złośliwego oprogramowania i potencjalnie niepożądanych programów (PUP)

 **UWAGA:** Można przeprowadzić tylko te optymalizacje, które zostały włączone przez administratora systemu.

Tematy:

- [Czyszczenie plików](#)
- [Optymalizacja wydajności systemu](#)
- [Optymalizuj sieć](#)
- [Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania](#)
- [Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu](#)
- [Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist](#)

Czyszczenie plików

Informacje na temat zadania


Usuń z systemu nadmiarowe pliki, foldery tymczasowe oraz inne niepotrzebne zasoby.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Wyczyść pliki** kliknij opcję **Uruchom teraz**.

 **OSTRZEŻENIE:** W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku. Ilość odzyskanego miejsca na dysku wyświetlana jest także na **Stronie głównej** oraz na stronie **Historia**.


 **UWAGA:** Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz [Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist](#).

Optymalizacja wydajności systemu

Informacje na temat zadania

Dostosuj ustawienia zasilania, rejestr i alokację pamięci w celu maksymalizacji mocy obliczeniowej systemu.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Optymalizuj wydajność** kliknij opcję **Uruchom teraz**.

OSTRZEŻENIE: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.


UWAGA: Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz [Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist](#).

Optymalizuj sieć

Informacje na temat zadania

Zoptymalizuj ustawienia sieciowe w systemie, aby utrzymać wydajne i niezawodne połączenia sieciowe.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Optymalizuj sieć** kliknij opcję **Uruchom teraz**.

OSTRZEŻENIE: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.

UWAGA: Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz [Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist](#).

Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania

Informacje na temat zadania

Izoluj i usuwaj pliki zainfekowane przez wirusy i złośliwe oprogramowanie, aby zachować bezpieczeństwo systemu. Ponadto wykrywaj i usuwaj potencjalnie niepożądane programy (PUP) zainstalowane w systemie. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz [Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów](#).

UWAGA: Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępna w niektórych regionach, na przykład w Chinach.

UWAGA: Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania jest dostępna tylko w systemach z aktywnymi uprawnieniami do usługi ProSupport Plus lub ProSupport Flex for Client.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
2. Na kafelku **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** kliknij opcję **Uruchom teraz**.

OSTRZEŻENIE: W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu optymalizacji odpowiednie powiadomienie jest wyświetlane na kafelku.


UWAGA: Powiadomienie wyświetlane na kafelku zmienia się automatycznie w zależności od godziny przeprowadzenia optymalizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomienia wyświetlanego na kafelku, zobacz [Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist](#).

Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów


Informacje na temat zadania

Potencjalnie niepożądane programy (PUP) to programy instalowane w niewidoczny sposób podczas instalowania innych aplikacji. Potencjalnie niepożądane programy (PUP) obejmują m.in. programy szpiegujące (spyware) i oprogramowanie reklamowe (adware), które mogą zmniejszać wydajność systemu lub wyświetlać niechciane reklamy.

Narzędzie SupportAssist wykrywa potencjalnie niepożądane programy obecne w systemie operacyjnym podczas ręcznie inicjowanego lub zautomatyzowanego skanowania w poszukiwaniu wirusów i złośliwego oprogramowania. W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku wyświetlana jest czerwona ikona **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** oraz liczba wykrytych programów. Użytkownik może przejrzeć i usunąć potencjalnie niepożądane programy.

 **UWAGA:** W przypadku ich wykrycia podczas zautomatyzowanego skanowania wyświetlane jest odpowiednie powiadomienie. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz [Powiadomienia](#).

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist.
2. Na kafelku **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** kliknij opcję **Wyświetl**.
Wyświetlone zostaną szczegółowe informacje na temat potencjalnie niepożądanych programów.
 **UWAGA:** Domyślnie zaznaczone są wszystkie potencjalnie niepożądane programy. Możesz zapoznać się z listą potencjalnie niepożądanych programów i odznaczyć te, których nie chcesz usunąć z systemu.
3. W razie potrzeby kliknij łącze **Kliknij tutaj, aby uzyskać więcej szczegółów**, aby wyświetlić więcej informacji na temat potencjalnie niepożądanego programu.
4. Kliknij opcję **Usuń** i kliknij przycisk **Potwierdź**.
Zaznaczone programy zostaną usunięte z systemu.
5. Kliknij przycisk **OK**.

Wyniki

Liczba potencjalnie niepożądanych programów, które zostały usunięte wyświetlana jest na **Stronie głównej** oraz na stronie **Historia**.


Uruchamianie wszystkich zadań optymalizacji i skanowania systemu

Informacje na temat zadania

Uruchom wiele skanowań jedno po drugim, aby sprawdzić dostępność aktualizacji sterowników, wykryć problemy ze sprzętem oraz zidentyfikować wymagane przez system optymalizacje. Po zakończeniu jednego skanowania zainicjowane zostanie kolejne skanowanie. Wyświetlił szczegóły wszystkich zadań skanowania i optymalizacji na stronie **Historia**.

Kroki

Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij przycisk **Uruchom teraz**.
- Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij , a następnie polecenie **Uruchom wszystko**.

 **OSTRZEŻENIE:** W przypadku anulowania trwającego procesu optymalizacji zastosowane zmiany nie są odwracane.

Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:

- W przypadku niewykrycia problemów i braku dostępnych aktualizacji odpowiedni komunikat będzie wyświetlany na poszczególnych kafelkach. Ilość oszczędzonego miejsca na dysku twardym oraz liczba usuniętych wirusów lub złośliwych programów będą wyświetlane na **Stronie głównej** oraz na stronie **Historia**.
- Jeśli w czasie skanowania zostaną wykryte aktualizacje, ich typ i liczba będą wyświetlane na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania**. Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji sterowników, zobacz [Instalowanie aktualizacji sterowników](#).
- W przypadku wykrycia problemu ze sprzętem, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu. Zostanie również wysłane powiadomienie do administratora.

- W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu jest wyświetlana powyżej kafelków, na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie, a kafelki optymalizacji są wyłączone. Kliknij przycisk **Pomiń**, aby włączyć kafelki optymalizacji.
- W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** wyświetlone zostanie powiadomienie. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz [Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów](#).

Powiadomienia na kafelku narzędzia SupportAssist

Powiadomienie wyświetlane na kafelku narzędzia SupportAssist zależy od tego, kiedy przeprowadzono ostatnie skanowanie lub optymalizację. W poniższej tabeli opisano powiadomienia wyświetlane na kafelku zależnie od tego, kiedy przeprowadzono ostatnie skanowanie.

Tabela 5. Powiadomienia na kafelkach narzędzia SupportAssist


Czas od ostatniego uruchomienia	Powiadomienie
Mniej niż 3 godziny	Wyświetlony zostanie wynik skanowania lub przeprowadzonej optymalizacji oraz informacja Przed chwilą , na przykład „Komputer dostrojony: Przed chwilą”
Więcej niż 3 godziny, ale mniej niż 24 godziny	Wyświetlony zostanie wynik skanowania lub przeprowadzonej optymalizacji oraz informacja Dzisiaj , na przykład „Komputer dostrojony: Dzisiaj”
Więcej niż 24 godziny, ale mniej niż 48 godzin	Wyświetlony zostaje wynik skanowania lub przeprowadzonej optymalizacji oraz informacja Wczoraj , na przykład „Komputer dostrojony: Wczoraj”
Więcej niż 48 godzin	Wynik oraz data przeprowadzonego skanowania lub optymalizacji, na przykład „Zaoszczędzono 120 MB: 16 Marca 2018”
Mniej niż 7 dni	Wyświetlane w kolorze zielonym.
Więcej niż 7 dni, ale mniej niż 30 dni	Wyświetlane w kolorze pomarańczowym.
Więcej niż 30 dni	Wyświetlane w kolorze czerwonym.

Sterowniki i pliki do pobrania

Sterownik to program, który umożliwia systemowi operacyjnemu komunikowanie się z komponentami sprzętowymi w systemie. Komponenty sprzętowe takie jak karty graficzne, karty dźwiękowe i modemy wymagają sterowników w celu efektywnego działania. Czasami system operacyjny zawiera sterowniki dla systemu, jednak z reguły sterowniki muszą zostać pobrane i zainstalowane osobno.

Oprogramowanie układowe to oprogramowanie zainstalowane na poziomie sprzętowym systemu. Jest ono zaprogramowane do przekazywania instrukcji służących komunikacji z innymi komponentami sprzętowymi i wykonywania takich czynności jak podstawowe zadania wejścia/wyjścia.

Sterowniki i oprogramowanie układowe należy aktualizować z kilku powodów, w tym w celu podnoszenia wydajności systemu, zapobiegania zagrożeniom dla bezpieczeństwa i zwiększania kompatybilności. Narzędzie SupportAssist umożliwia aktualizację sterowników i oprogramowania układowego.

 **UWAGA:** W niniejszym dokumencie zwrot „sterowniki” odnosi się zarówno do sterowników, jak i oprogramowania układowego.

W ramach rutynowych procedur monitorowania systemu narzędzie SupportAssist skanuje system co 7 dni w poszukiwaniu dostępnych dla niego aktualizacji sterowników. Jeśli dostępna jest pilna aktualizacja, wyświetlane jest powiadomienie. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz [Powiadomienia](#).

Tematy:

- [Podział sterowników na kategorie ze względu na ważność](#)
- [Instalowanie aktualizacji sterowników](#)
- [Odinstalowywanie aktualizacji sterowników](#)
- [Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”](#)

Podział sterowników na kategorie ze względu na ważność

Narzędzie SupportAssist kategoryzuje sterowniki i oprogramowanie układowe na podstawie ich ważności. Sterowniki są podzielone na następujące kategorie w zależności od ich istotności:

- **Zabezpieczenia** — aktualizacje, które mogą zapobiec potencjalnym zagrożeniom dla bezpieczeństwa systemu.
- **Pilne** — aktualizacje niezbędne do zapewnienia, że komputer będzie dobrze działać.
- **Zalecane** — aktualizacje, które mogą znacznie poprawić działanie systemu.
- **Opcjonalne** — aktualizacje, które można zainstalować w razie potrzeby.


Instalowanie aktualizacji sterowników

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.


Informacje na temat zadania

Narzędzie SupportAssist skanuje system oraz aktywnie sugeruje aktualizacje sterowników, wymagane do pracy systemu. Przed instalacją aktualizacji narzędzie SupportAssist automatycznie tworzy punkt przywracania. Możesz użyć tego punktu przywracania, aby odinstalować aktualizacje i przywrócić system do poprzedniego stanu. W danym momencie narzędzie SupportAssist może przechowywać tylko trzy punkty przywracania. Gdy tworzony jest nowy punkt przywracania, najstarszy punkt zostaje usunięty.



 **UWAGA:** Jeśli zainstalujesz nowszą wersję systemu BIOS, odinstalowanie aktualizacji nie będzie możliwe.

UWAGA: Ustawienie tworzenia punktu przywracania w systemie operacyjnym Windows jest domyślnie wyłączone. Aby umożliwić narzędziu SupportAssist tworzenie punktów przywracania, należy włączyć ustawienia tworzenia punktów przywracania w systemie Windows.

Kroki

- Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij .
- Na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania** kliknij polecenie **Uruchom teraz**.
 - Jeśli dla danego systemu dostępne są nowe aktualizacje, ich typ i liczba zostają wyświetlone na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania**.
 - UWAGA:** Typ powiadomienia na kafelku zależy od istotności aktualizacji. Aby uzyskać informacje na temat typu powiadomień wyświetlanych na kafelku, zobacz [Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”](#).
 - Jeśli narzędzie SupportAssist nie będzie w stanie wykryć aktualizacji dla danego systemu, pojawi się odpowiedni komunikat.
- Kliknij przycisk **Aktualizuj teraz**.

Wyświetlona zostanie strona sterowników.

 - UWAGA:** Domyślnie wszystkie aktualizacje są zaznaczone. Możesz zapoznać się z listą i odznaczyć te, których nie chcesz instalować.
- Kliknij przycisk **Zainstaluj**.
 - W przypadku aktualizacji instalowanych automatycznie w kolumnie **Status** widoczna jest  i status **Gotowe**.
 - Jeśli aktualizacje wymagają ręcznej instalacji, łącze **Zainstaluj** jest wyświetlane w kolumnie **Status** po zakończeniu pobierania. Możesz instalować aktualizacje, klikając łącze **Zainstaluj**.
 - UWAGA:** W celu zakończenia instalacji niektórych sterowników może być konieczne ponowne uruchomienie systemu.
 - UWAGA:** Jeśli pobieranie aktualizacji jest w toku, kliknij przycisk , aby je przerwać. Nie możesz anulować aktualizacji, której instalacja jest w toku.
- Jeśli aktualizacja wymaga ponownego uruchomienia komputera, należy wykonać następujące kroki:
 - Kliknij przycisk **Uruchom ponownie teraz**, aby natychmiast ponownie uruchomić system. Narzędzie SupportAssist poprosi o zapisanie plików i zamknięcie wszystkich aplikacji przed ponownym uruchomieniem.
 - Kliknij przycisk **Uruchom ponownie**, aby dokończyć instalację.
- Kliknij przycisk **Zakończ**.

Wyniki

Wyświetlona zostanie strona główna. Liczba zainstalowanych sterowników będzie wyświetlana na stronie głównej.

Odinstalowywanie aktualizacji sterowników

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

W razie napotkania problemów z systemem po aktualizacji sterownika możesz odinstalować aktualizację i przywrócić system do poprzedniego stanu.

Kroki

- Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Historia**.
- Na stronie **Historia** kliknij łącze **Przywracanie systemu**.

Wyświetlony zostanie komunikat informujący o przywracaniu systemu do stanu z momentu utworzenia punktu przywracania.
- Kliknij przycisk **Przywróć**.






Wyniki

System zostanie ponownie uruchomiony i aktualizacja zostanie odinstalowana.

Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”

W poniższej tabeli opisano różne powiadomienia o stanie, które wyświetlane są na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania**.

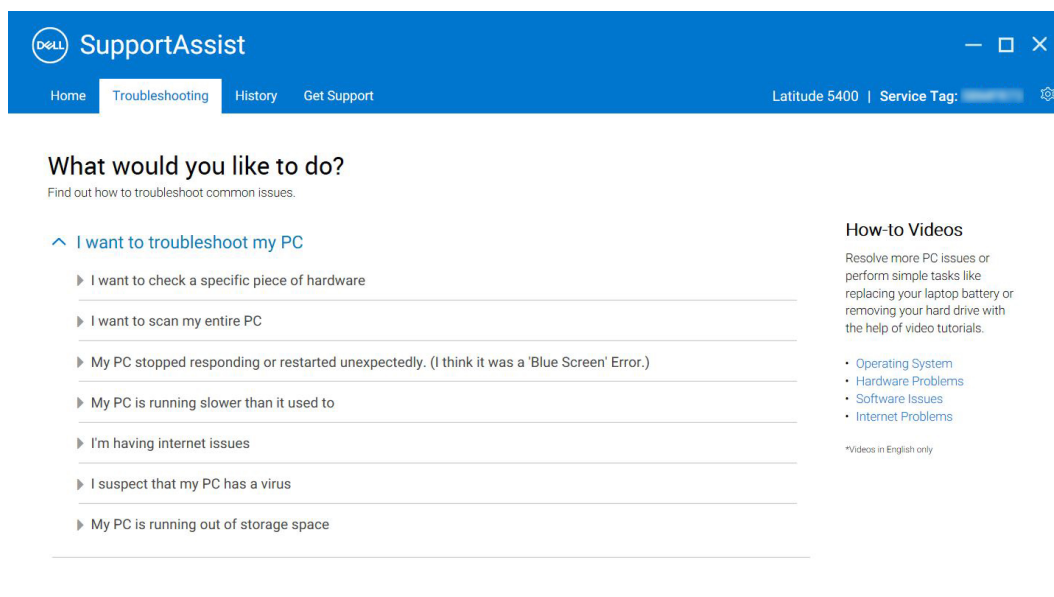
Tabela 6. Powiadomienia na kafelku „Sterowniki i pliki do pobrania”

Ikona aktualizacji	Ikona kafelka	Typ aktualizacji	Opis
Ikona nie jest wyświetlana. Wyświetlany jest komunikat Brak dostępnych.		Opcjonalna lub brak dostępnych aktualizacji.	Brak aktualizacji lub dostępna jest opcjonalna aktualizacja.
		Zalecana	Dostępne są wyłącznie zalecane aktualizacje.
		Pilna	Dostępne są wyłącznie pilne aktualizacje lub kilka typów aktualizacji.

Rozwiązywanie typowych problemów

Strona **Rozwiązywanie problemów** dostarcza instrukcji krok po kroku, pomocnych w samodzielnym rozwiązaniu typowych problemów — bez udziału pomocy technicznej firmy Dell. Na stronie **Rozwiązywanie problemów** możesz także uzyskać dostęp do poradników wideo na temat popularnych problemów ze sprzętem, oprogramowaniem i systemem operacyjnym.

UWAGA: W zależności od wybranych przez administratora preferencji możesz uzyskać dostęp do odnośników włączonych na stronie **Rozwiązywanie problemów**.



Rysunek 4. Strona rozwiązywania problemów

Jeśli podczas skanowania zostanie wykryty problem ze sprzętem lub dla problemu sprzętowego zostanie utworzone zgłoszenie serwisowe, poniższe łącza na stronie **Rozwiązywanie problemów** zostaną wyłączone.

- **Chcę sprawdzić określony element sprzętu**
- **Chcę przeskanować cały komputer**
- **Mój komputer nieoczekiwanie przestał odpowiadać lub uruchamiał się ponownie. (Myślę, że wystąpił błąd niebieskiego ekranu).**

Jeśli zalogujesz się do systemu przy użyciu konta bez uprawnień administratora, możesz korzystać jedynie z poniższych łączy oraz łączy dostępnych w sekcji **Poradniki wideo**:

- **Chcę sprawdzić określony element sprzętu**
- **Chcę przeskanować cały komputer**

Tematy:

- [Rozwiązywanie problemów niebieskiego ekranu](#)

Rozwiązywanie problemów niebieskiego ekranu

Czasami system automatycznie uruchamia się ponownie lub przestaje reagować i wyświetlony zostaje niebieski ekran. Zdarzenie to nosi nazwę błędu niebieskiego ekranu. Niebieski ekran jest wyświetlany, gdy niektóre dane o krytycznym znaczeniu w systemie ulegają uszkodzeniu, bądź wykryta zostaje awaria sprzętu lub problem systemowy, który wymaga natychmiastowego ponownego uruchomienia.

Wymagania

Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.

Informacje na temat zadania

Napraw błąd niebieskiego ekranu, uruchamiając procesy skanowania i optymalizacji w narzędziu SupportAssist.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist.
2. Kliknij zakładkę **Rozwiązywanie problemów**, a następnie pozycję **Mój komputer nieoczekiwanie przestał odpowiadać lub uruchomił się ponownie. (Myślę, że wystąpił błąd niebieskiego ekranu)**.
3. Kliknij opcję **Napraw teraz**.
Wyświetlona zostanie strona główna i zacznie się skanowanie systemu. Po zakończeniu skanowania wyświetlona zostanie jedna z następujących informacji:
 - W przypadku niewykrycia problemów i braku dostępnych aktualizacji odpowiedni komunikat będzie wyświetlany na poszczególnych kafelkach. Na stronie głównej wyświetlana jest ilość odzyskanego miejsca na dysku oraz liczba usuniętych wirusów lub złośliwego oprogramowania.
 - Jeśli w czasie skanowania zostaną wykryte dostępne aktualizacje, ich typ i liczba będą wyświetlane na kafelku **Sterowniki i pliki do pobrania**. Aby uzyskać instrukcje na temat instalowania aktualizacji sterowników, zobacz [Instalowanie aktualizacji sterowników](#).
 - W przypadku wykrycia problemu ze sprzętem, który wymaga utworzenia zgłoszenia serwisowego, zgłoszenie zostanie utworzone automatycznie i zostanie wyświetlona strona z podsumowaniem problemu.
 - W przypadku wykrycia problemu, który nie wymaga tworzenia zgłoszenia serwisowego, nazwa problemu wyświetlana jest powyżej kafelków, a po zakończeniu wszystkich zadań skanowania na kafelku **Skanowanie sprzętu** wyświetlane jest powiadomienie.
i UWAGA: Typ powiadomienia na kafelku zależy od istotności problemu ze sprzętem. Aby uzyskać informacje na temat typów powiadomień wyświetlanych przez narzędzie SupportAssist, zobacz [Powiadomienia](#). Kliknij opcję **Pomiń**, aby ukryć powiadomienie.
 - W przypadku wykrycia potencjalnie niepożądanych programów na kafelku **Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie** wyświetlone zostanie powiadomienie. Aby uzyskać instrukcje na temat usuwania potencjalnie niepożądanych programów, zobacz [Usuwanie potencjalnie niepożądanych programów](#).

Omówienie strony Historia

Strona **Historia** zawiera szczegółowe informacje na temat działań przeprowadzanych w systemie przez narzędzie SupportAssist, wyświetlane w kolejności chronologicznej. Wymienione działania obejmują optymalizacje oprogramowania, zadania związane z rozwiązywaniem problemów, aktualizacje sterowników, skanowanie sprzętu i inne.

Z listy **Wybierz widok historii** wybierz typ aktywności, aby zobaczyć szczegóły dla określonego typu aktywności.

Domyślnie wyświetlane są działania wykonane w bieżącym tygodniu. Kliknij pozycję **Dzień** lub **Miesiąc**, aby wyświetlić aktywności, które miały miejsce w określonym dniu lub miesiącu. Podsumowanie liczby zainstalowanych aktualizacji sterowników, ilości odzyskanego miejsca na dysku twardym oraz wykrytych wirusów i złośliwych programów jest wyświetlane powyżej osi czasu.

UWAGA: Na stronie **Historia** wyświetlane są szczegóły zadań i zdarzeń z ostatnich 90 dni.

The screenshot displays the 'System Activity History' interface within the SupportAssist application. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support' options. The 'History' section is active, showing a '90 Days Summary' with three key metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. Below this, there are tabs for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown menu set to 'Show All'. The main content area shows activity details for 'February 19, 2021 - Friday', listing several tasks such as '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'.

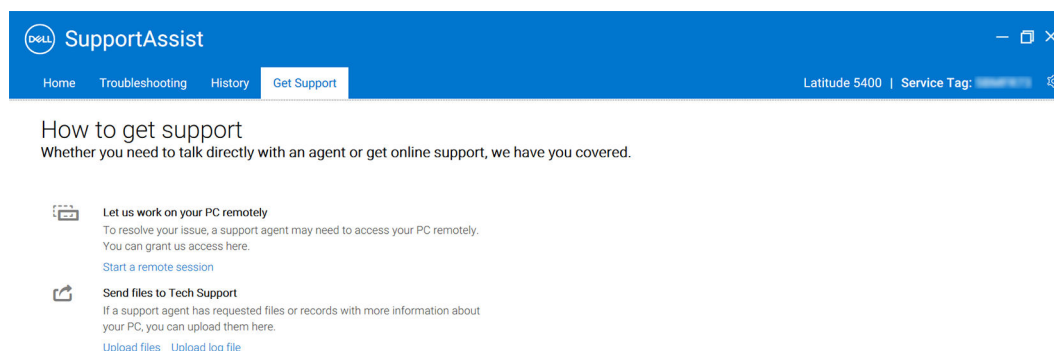
Rysunek 5. Strona historii

W razie napotkania problemów z systemem po aktualizacji sterownika, kliknij odnośnik **Przywróć system**, aby odinstalować aktualizację i przywrócić system do poprzedniego stanu. Aby uzyskać instrukcje na temat odinstalowywania aktualizacji sterowników, zobacz [Odinstalowywanie aktualizacji sterowników](#).

Uzyskiwanie pomocy technicznej

Strona **Uzyskaj pomoc techniczną** pozwala na korzystanie z opcji pomocy i wsparcia technicznego, dostępnych w systemie. Dostępne opcje pomocy i wsparcia różnią się w zależności od regionu oraz planu obsługi systemu. Jeżeli połączenie z Internetem jest niedostępne, wyświetlane są numery kontaktowe pomocy technicznej Dell dla danego regionu.

UWAGA: Strona **Uzyskaj pomoc techniczną** wyświetlana jest tylko wtedy, gdy posiadasz uprawnienia administratora w systemie.



Rysunek 6. Strona Uzyskaj pomoc techniczną

W poniższej tabeli opisano funkcje pomocy i wsparcia technicznego wyświetlane na stronie **Uzyskaj pomoc techniczną**:

Tabela 7. Strona Uzyskaj pomoc techniczną

Funkcja	Opis
Rozpocznij sesję zdalną	Zezwól agentowi pomocy technicznej na zdalny dostęp do swojego systemu w celu rozwiązania problemu. Patrz Rozpocznij sesję zdalną .
Prześlij pliki	Wyślij pliki do pomocy technicznej firmy Dell, opisujące problem w systemie, lub wyślij pliki, których wymagają agenci pomocy technicznej. Patrz Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell . UWAGA: Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB.
Prześlij plik dziennika	Jeśli poprosi o to agent pomocy technicznej, wyślij plik dziennika aktywności systemu do działu pomocy technicznej firmy Dell. Patrz Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell .

Tematy:

- [Rozpocznij sesję zdalną](#)
- [Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell](#)
- [Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell](#)


Rozpocznij sesję zdalną

Wymagania

- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu.
- Upewnij się, że sesja zdalnej obsługi została zainicjowana przez agenta pomocy technicznej firmy Dell.

Informacje na temat zadania

W pewnych okolicznościach agent pomocy technicznej może potrzebować zdalnego dostępu do systemu, aby rozwiązać problem. W takich sytuacjach pozwól agentowi na uzyskanie zdalnego dostępu do systemu.

 **UWAGA:** Uruchom sesję zdalną dopiero po uprzednim włączeniu jej przez agenta pomocy technicznej. W przypadku próby uruchomienia sesji zdalnej przed włączeniem jej przez agenta wyświetlony zostanie komunikat o błędzie.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Uzyskaj pomoc**.
2. W sekcji **Pozwól na zdalną pracę z komputerem** kliknij opcję **Uruchom sesję zdalną**.
3. Wybierz opcję **Akceptuję warunki i postanowienia** i kliknij przycisk **Zakończ**.

Wyniki

Sesja zdalna zostanie zainicjowana.


Wysyłanie plików do pomocy technicznej firmy Dell

Informacje na temat zadania

Wyślij pliki opisujące problem w systemie lub inne pliki potrzebne agentowi pomocy technicznej. Można wysłać pliki o następujących rozszerzeniach:

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

 **UWAGA:** Maksymalny rozmiar pliku, który możesz wysłać, wynosi 4 MB.

 **UWAGA:** Możesz wysłać maksymalnie trzy pliki dziennie. W przypadku przesyłania wielu plików, należy je skompresować i wysłać jako plik ZIP.

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Uzyskaj pomoc**.
2. W prawym okienku kliknij pozycję **Prześlij pliki**.
3. Kliknij przycisk **Przełączaj** i wybierz pożądany plik, a następnie kliknij opcję **Prześlij**.

Wyniki

Po wysłaniu pliku zostanie wyświetlona  i wiadomość **Przesyłanie pliku powiodło się**.

Wysyłanie plików dziennika do pomocy technicznej firmy Dell

Kroki

1. Otwórz narzędzie SupportAssist i kliknij kartę **Uzyskaj pomoc**.
2. W prawym okienku kliknij pozycję **Prześlij plik dziennika**.

Wyniki

Po wysłaniu pliku wyświetlona zostanie  i wiadomość **Przesyłanie pliku powiodło się**.

Często zadawane pytania

1. Jakie języki obsługuje interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist?

Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist obsługuje 25 języków. Obsługiwane języki to arabski, chiński (uproszczony), chiński (tradycyjny), czeski, duński, holenderski, angielski, fiński, francuski, niemiecki, grecki, hebrajski, węgierski, włoski, japoński, koreański, norweski, polski, portugalski (brazylijski), portugalski (iberyjski), rosyjski, hiszpański, szwedzki i turecki. Aby uzyskać instrukcje na temat zmiany ustawień językowych, patrz [Zmiana ustawień językowych](#).

2. Gdzie mogę sprawdzić szczegóły optymalizacji przeprowadzonych w systemie podczas zaplanowanych lub ręcznych zadań optymalizacji?

Narzędzie SupportAssist przechowuje szczegóły wszystkich zadań i zdarzeń, które miały miejsce w ciągu ostatnich 90 dni. Możesz wyświetlić szczegółowe informacje z wybranego miesiąca, tygodnia lub dnia na stronie **Historia**.

3. Po przeprowadzeniu skanowania sprzętu wyświetlany jest wynik Nieprawidłowa konfiguracja na stronie Historia. Na kafelku Skanowanie sprzętu nie ma jednak żadnego powiadomienia. Dlaczego?

Jeśli narzędzie SupportAssist nie może zeskanować elementu podczas skanowania sprzętu, wyświetlany jest status **Nieprawidłowa konfiguracja**. Z tego powodu powiadomienie nie jest wyświetlane na kafelku **Skanowanie sprzętu**. Narzędzie SupportAssist przeskanuje element podczas następnego skanowania ręcznego lub automatycznego.

4. Widać interfejs użytkownika SupportAssist. Ale kafelki Wyczyść pliki i Optymizuj sieć są wyłączone. Dlaczego?

Zainstalowanym w systemie narzędziem SupportAssist zarządza administrator. Administrator mógł wyłączyć niektóre funkcje, dlatego te kafelki są wyłączone.

5. Przy próbie otwarcia narzędzia SupportAssist z menu programów wyświetla się komunikat, aby skontaktować się z administratorem. Dlaczego?

Zainstalowanym w systemie narzędziem SupportAssist zarządza administrator. Interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist można zobaczyć tylko wtedy, gdy jest włączony przez administratora systemu.

Materiały

W tej sekcji zamieszczono informacje o dokumentacji oraz inne użyteczne łącza, które zawierają więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist dla komputerów biznesowych.

Tabela 8. Materiały

Więcej informacji na ten temat:	Zobacz	Dostępne:
Wprowadzenie do portalu TechDirect, konfiguracja i pobieranie narzędzia SupportAssist oraz wdrażanie narzędzia SupportAssist na komputerach	<i>Podręcznik wdrożeniowy narzędzia SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem Windows — wczesny dostęp do rozwiązań nowej generacji</i>	SupportAssist dla komputerów biznesowych — podręczniki i dokumenty
Korzystanie z portalu TechDirect do zarządzania komputerami z oprogramowaniem SupportAssist dla komputerów biznesowych	<i>Podręcznik administratora narzędzia SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem Windows — wczesny dostęp do rozwiązań nowej generacji</i>	
Często zadawane pytania i odpowiedzi dotyczące narzędzia SupportAssist dla komputerów biznesowych	<i>SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem operacyjnym Windows — często zadawane pytania</i>	
Konfigurowanie narzędzia SupportAssist dla komputerów biznesowych	<i>SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem operacyjnym Windows — skrócony przewodnik konfiguracji</i>	
Dane zebrane z różnych elementów systemu	<i>SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem operacyjnym Windows — informacje uwzględniane w raportach</i>	
Podsumowanie nowych funkcji, udoskonalień, znanych problemów i ograniczeń w aktualnej wersji	<i>SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem operacyjnym Windows — informacje dotyczące wydania</i>	
Narzędzie SupportAssist jest konfigurowane i wdrażane przez administratora systemu	<i>SupportAssist dla komputerów biznesowych z systemem operacyjnym Windows — przewodnik użytkownika</i>	
Aby uzyskać informacje na temat rejestracji organizacji, zarządzania alertami SupportAssist i wysyłania zgłoszeń dotyczących wysyłki części w portalu TechDirect, odwiedź witrynę.	Strona główna portalu TechDirect	https://tdm.dell.com
Zalety i funkcje rozwiązania SupportAssist	Strona główna rozwiązania SupportAssist	SupportAssist dla komputerów biznesowych
SupportAssist dla komputerów biznesowych — miejsce do zadawania pytań i dyskusji z innymi użytkownikami	Strona społeczności SupportAssist	Społeczność Dell SupportAssist