

SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows

Руководство пользователя

Примечания, предупреждения и предостережения

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.

 **ОСТОРОЖНО:** Указывает на возможность повреждения устройства или потери данных и подсказывает, как избежать этой проблемы.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

Содержание

Глава 1: Введение.....	5
Версия.....	5
Основные функции.....	5
Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell.....	5
Новые возможности и усовершенствования в этом выпуске.....	7
Глава 2: Начало работы с SupportAssist для бизнес-ПК.....	8
Пользовательский интерфейс SupportAssist.....	8
Изменение языка.....	10
Уведомления.....	10
Уведомления в окне SupportAssist.....	10
Уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows.....	11
Сканирование по расписанию.....	11
Глава 3: Сканирование оборудования системы.....	12
Сканирование отдельных компонентов оборудования.....	12
Быстрое сканирование оборудования.....	13
Запуск нагрузочного тестирования.....	13
Глава 4: Оптимизация системы.....	14
Очистка файлов.....	14
Настройка производительности системы.....	14
Оптимизация сети.....	15
Удаление вирусов и вредоносных программ.....	15
Удаление потенциально нежелательных программ.....	16
Запуск всех операций сканирования и оптимизации системы.....	16
Уведомления на плитке SupportAssist.....	17
Глава 5: Драйверы и загружаемые компоненты.....	18
Классификация драйверов по важности.....	18
Установка обновлений драйверов.....	18
Удаление обновлений драйверов.....	19
Уведомления на плитке «Драйверы и загружаемые компоненты».....	20
Глава 6: Решение распространенных проблем.....	21
Устранение ошибки с синим экраном.....	21
Глава 7: Обзор журнала.....	23
Глава 8: Получение поддержки.....	24
Начать удаленный сеанс.....	25
Отправка файлов в службу технической поддержки Dell.....	25
Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell.....	26

Глава 9: Часто задаваемые вопросы.....	27
Глава 10: Ресурсы.....	28

Введение

Dell SupportAssist для бизнес-ПК автоматизирует техническую поддержку Dell, заранее и предсказуемо выявляя проблемы с оборудованием и программным обеспечением вашего компьютера. SupportAssist позволяет решить проблемы, связанные с производительностью и стабильностью системы, устраняет угрозы безопасности, отслеживает и определяет сбои оборудования и автоматизирует процесс взаимодействия со службой технической поддержки Dell. Приложение SupportAssist также позволяет вручную обновлять драйверы, сканировать оборудование и оптимизировать систему.

SupportAssist для бизнес-ПК соответствует рекомендациям Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

Приложение SupportAssist настраивается и развертывается в системе ИТ-администратором. Пользователям доступны только те функции, которые разрешены ИТ-администратором. В этом документе содержится информация по использованию приложения SupportAssist, установленного в системе ИТ-администратором.


Темы:


- [Версия](#)
- [Основные функции](#)
- [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#)
- [Новые возможности и усовершенствования в этом выпуске](#)


Версия

2.4.

Основные функции

- Превентивное и профилактическое обнаружение проблем и уведомление о них.
 - Проверка доступных обновлений драйверов для вашей системы в ручном или автоматическом режиме.
 - Ручное или автоматическое сканирование оборудования для определения проблем, если таковые имеются.
 - Очистка временных файлов, оптимизация подключения к сети, настройка производительности системы, удаление вирусов и вредоносных программ.
-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.
- Устранение общих проблем с системой осуществляется с помощью пошаговых инструкций или видеороликов.
 - Просмотр сведений обо всех событиях и действиях SupportAssist, которые были выполнены в определенный день, неделю или месяц.
 - Обратитесь в службу технической поддержки Dell для удаленной поддержки и отправки файлов (например, журнала системы).

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пользователям доступны только те функции, которые разрешены ИТ-администратором.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Функции SupportAssist зависят от подключенного плана сервисного обслуживания Dell.

Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

Доступные для системы возможности SupportAssist различаются в зависимости от планов обслуживания Dell. Основные возможности SupportAssist доступны только для систем с действующими планами обслуживания ProSupport, ProSupport Plus и ProSupport Flex для клиентов.

В следующей таблице приведены сводные сведения о возможностях SupportAssist, доступных для систем с различными планами обслуживания.

Таблица 1. Возможности SupportAssist для планов обслуживания Dell

Возможность	Описание	Basic	ProSupport	ProSupport Plus и ProSupport Flex для клиентов
Обновление драйверов	Проверка наличия и установка обновлений драйверов, доступных для систем. Вы также можете разрешить пользователям с правами администратора обновлять драйверы в своей системе.	✓	✓	✓
Сканирование оборудования	Сканирование систем на предмет аппаратных неполадок. Вы также можете разрешить пользователям сканировать свои системы на предмет аппаратных неполадок.	✓	✓	✓
Очистка файлов	Очистка системы от временных, избыточных и других нежелательных файлов. Кроме того, можно разрешить пользователям очищать файлы в системе.	✓	✓	✓
Настройка производительности и системы	Настройка параметров питания, файлов реестра и распределения памяти в системах для регулирования производительности. Кроме того, можно разрешить пользователям регулировать производительность системы.	✓	✓	✓
Оптимизация подключения к сети	Оптимизация подключения к сети путем изменения ее параметров для обеспечения высокой эффективности и надежности. Кроме того, можно разрешить пользователям оптимизировать подключение к сети.	✓	✓	✓
Удаление вирусов и вредоносных программ	Изоляция, удаление и восстановление файлов, поврежденных вирусами и вредоносным ПО, для защиты систем. Кроме того, можно разрешить пользователям удалять вирусы и вредоносные программы из системы. ⓘ ПРИМЕЧАНИЕ: Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.	✗	✗	✓
Автоматическое обнаружение проблем, уведомление и создание запросов	Уведомление отправляется основному и дополнительному контактным лицам после того, как Dell создаст запрос на отправку деталей или запрос	✗	✓	✓

Таблица 1. Возможности SupportAssist для планов обслуживания Dell (продолжение)

Возможность	Описание	Basic	ProSupport	ProSupport Plus и ProSupport Flex для клиентов
на получение поддержки	на получение технической поддержки. Что касается запросов в службу технической поддержки, специалист этой службы самостоятельно свяжется с вами для решения проблемы.			
Автоматическая оптимизация ПО	SupportAssist автоматически оптимизирует системы после автоматического сканирования.	✗	✗	✓
Упреждающее обнаружение проблем и создание запросов на получение поддержки для предотвращения сбоев	На ваш основной и дополнительный адрес отправляется уведомление о потенциальном сбое компонента. Dell открывает запрос на поддержку и связывается с вами для доставки сменного компонента.	✗	✗	✓

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пользователи систем могут вручную обновлять драйверы или выполнять оптимизацию системы только в том случае, если включен пользовательский интерфейс SupportAssist. Пользовательский интерфейс SupportAssist можно включить или отключить во время настройки SupportAssist.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Функция упреждающего обнаружения проблем доступна только для аккумуляторов, жестких дисков, твердотельных накопителей и вентиляторов.

Новые возможности и усовершенствования в этом выпуске

- Просмотр обновлений для приложений Dell, установленных на компьютере, а также обновлений BIOS, микропрограмм и драйверов.
- Улучшенные критерии, по которым отображаются рекомендуемые и необязательные обновления драйверов для ПК.

Начало работы с SupportAssist для бизнес-ПК

Получить доступ к пользовательскому интерфейсу SupportAssist можно только в том случае, если эта возможность разрешена ИТ-администратором. Кроме того, можно использовать только те функции, которые разрешены ИТ-администратором.

Темы:

- [Пользовательский интерфейс SupportAssist](#)
- [Изменение языка](#)
- [Уведомления](#)
- [Сканирование по расписанию](#)

Пользовательский интерфейс SupportAssist

Пользовательский интерфейс SupportAssist содержит следующие страницы:

- **Главная**
- **Поиск и устранение неисправностей**
- **История**
- **Получение поддержки**

Если вы впервые открыли SupportAssist или не выполняли сканирование или оптимизацию, **главная** страница откроется в представлении по умолчанию. Чтобы инициировать все операции сканирования и оптимизации, нажмите **Начать сейчас**.

На следующем снимке экрана показана **главная** страница в представлении по умолчанию:

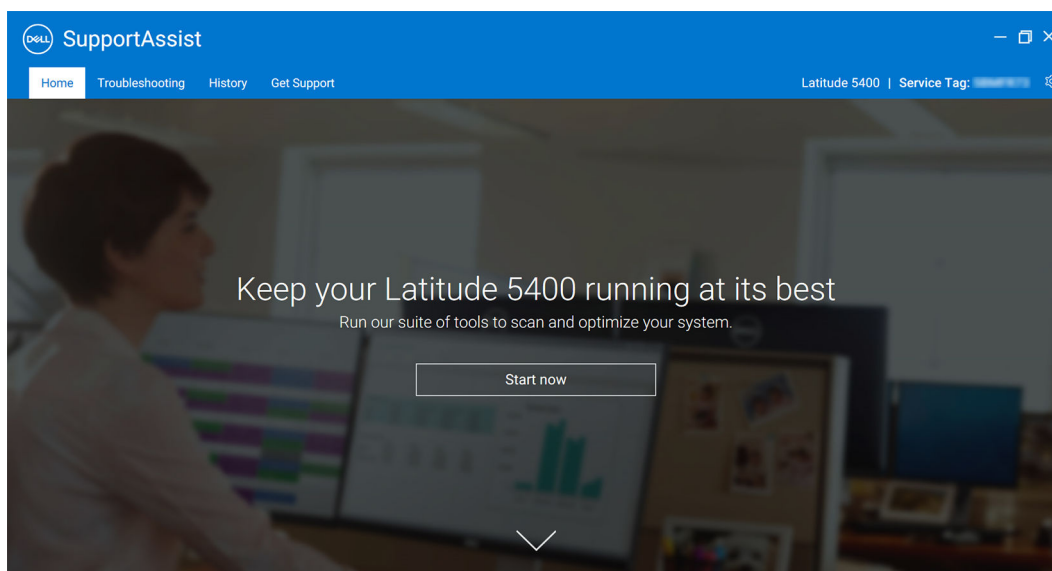


Рисунок 1. Главная страница

По завершении сканирования и оптимизации на **главной** странице и странице **Журнал** отображаются следующие сведения:

- Объем освобожденного пространства на жестком диске
- Количество установленных обновлений драйверов

ПРИМЕЧАНИЕ: На главной странице отображаются сведения об операциях сканирования и оптимизации, выполненных за последние 90 дней.

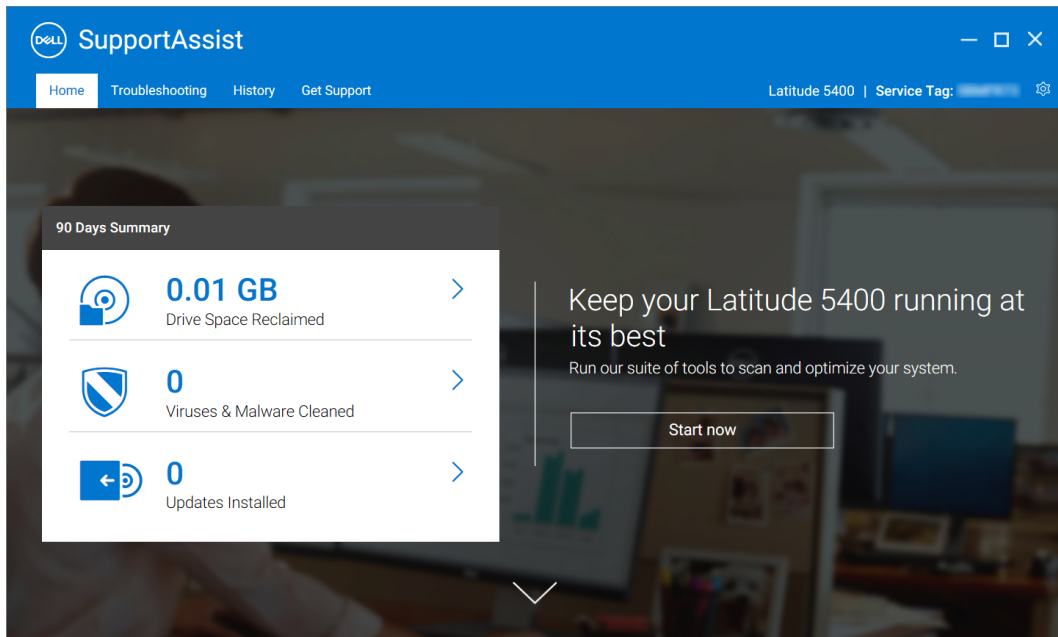


Рисунок 2. Главная страница — сводка

Чтобы перейти к представлению плиток, щелкните . Если присутствует отложенное уведомление или SupportAssist требует выполнить действие, то при открытии SupportAssist отображается представление плиток.

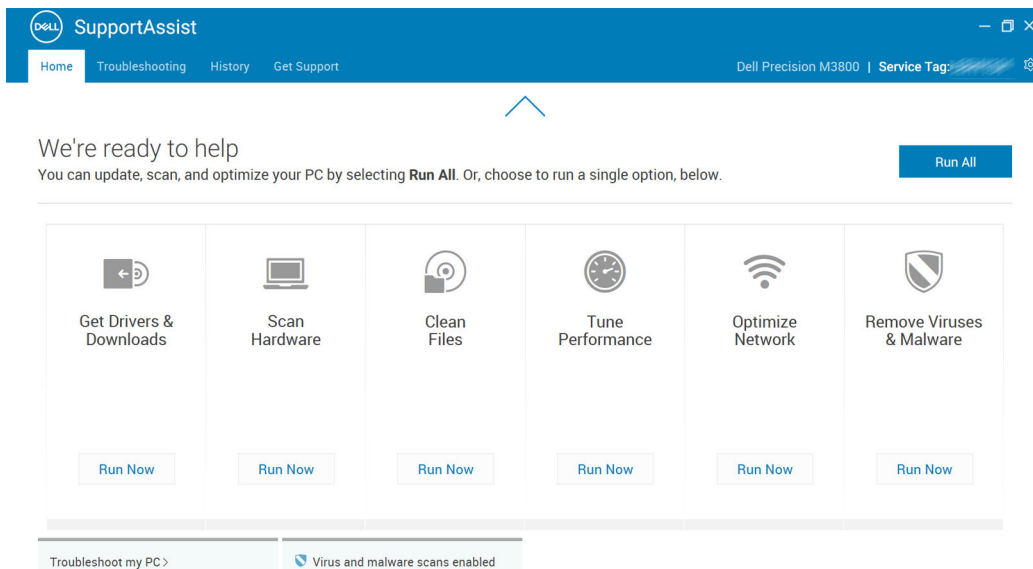



Рисунок 3. Главная страница — представление плиток

В зависимости от плана сервисного обслуживания на главной странице отображаются следующие плитки:

- **Получение драйверов и загрузки**
- **Сканирование оборудования**
- **Очистка файлов**
- **Настроить производительность**
- **Оптимизация сети**
- **Удаление вирусов и вредоносных программ**

ПРИМЕЧАНИЕ: Если у вас нет прав администратора на ПК, доступна будет только плитка **Сканирование оборудования**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Рисунки 1, 2 и 3 приведены только для иллюстративных целей. Отдельные компоненты, такие как кнопки, цвет заголовка и т. д., отличаются в системах Alienware.

Если навести курсор на номер модели ПК или сервисный код в пользовательском интерфейсе SupportAssist, будут показаны изображение ПК и сведения о системе. В следующей таблице описаны отображаемые сведения о ПК.

Таблица 2. Сведения о ПК

Поле	Описание
Сведения о гарантии	План обслуживания, применимый к ПК, дата его начала и окончания срока действия.
Метка обслуживания	Уникальный идентификатор ПК. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.
Код экспресс-обслуживания	Цифровая последовательность, которая может использоваться во время автоматической поддержки по телефону, например 987-674-723-2.
Оперативная память	Объем ОЗУ, установленного в ПК, например 16 Гбайт.
Процессор	Тип процессора, установленного в ПК, например Intel Core i5-6200U.
Операционная система	Операционная система, установленная на ПК, например Microsoft Windows 10 Pro.

Изменение языка

Об этой задаче

Приложение SupportAssist доступно на 25 языках. По умолчанию в приложении SupportAssist устанавливается тот же язык, который используется в операционной системе. Язык можно изменить в соответствии с предпочтениями.

Действия

1. Откройте SupportAssist.
2. В правом верхнем углу окна с пользовательским интерфейсом SupportAssist нажмите значок «Параметры» и затем выберите **Выбор языка**.
На экране появится список языков.
3. Выберите предпочтительный язык.
4. Нажмите **Да**, чтобы перезапустить приложение SupportAssist на выбранном языке.

После перезапуска SupportAssist на выбранном языке рядом с этим языком появится .

Уведомления

Если эта функция разрешена ИТ-администратором, приложение SupportAssist отображает уведомления об обновлении драйверов и возможности оптимизации программного обеспечения.

Уведомления в окне SupportAssist

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация об уведомлениях, которые отображаются при открытии приложения SupportAssist.

Таблица 3. Уведомления в окне SupportAssist

Отображается уведомление	Действие
Вы не оптимизировали систему за последние 14 дней	<ul style="list-style-type: none">• Нажмите кнопку Запустить все, чтобы запустить все операции сканирования и оптимизации в системе.

Таблица 3. Уведомления в окне SupportAssist

Отображается уведомление	Действие
	<ul style="list-style-type: none"> • Нажмите кнопку Напомнить позже, чтобы просмотреть уведомление при открытии приложения SupportAssist через 24 часа. • Нажмите кнопку Отмена, чтобы скрыть уведомление.

Уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows

В зависимости от типа операционной системы, установленной на вашем компьютере, приложение SupportAssist отображает уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows.

- В Microsoft Windows 8 и 8.1 уведомления отображаются на панели задач.
- В операционной системе Microsoft Windows 10 уведомления отображаются в центре уведомлений Windows.

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация о типах уведомлений, которые отображаются на панели задач или в центре уведомлений Windows.

Таблица 4. Уведомления на панели задач или в центре уведомлений Windows

Отображается уведомление	Действие
Во время сканирования по расписанию обнаружено срочное или рекомендуемое обновление драйвера	Щелкните уведомление, чтобы открыть страницу со сведениями о драйвере. Инструкции по установке обновлений драйверов см. в разделе Установка обновлений драйверов .
Во время ручного сканирования или сканирования по расписанию обнаружены потенциально нежелательные программы (ПНП)	Щелкните уведомление, чтобы просмотреть и удалить ПНП, обнаруженные в ходе сканирования. Инструкции по удалению ПНП см. в разделе Удаление потенциально нежелательных программ .
Во время ручного сканирования или сканирования по расписанию обнаружены вирусы или вредоносные программы	Щелкните уведомление, чтобы просмотреть сведения о вирусах и вредоносных программах, обнаруженных в ходе сканирования.

Сканирование по расписанию

В зависимости от интервала, установленного ИТ-администратором, приложение SupportAssist автоматически инициирует сканирование системы, чтобы обнаружить обновления драйверов, проблемы с оборудованием и возможности оптимизации системы.

Приложение SupportAssist просит пользователя подтвердить начало сканирования. Чтобы отложить сканирование SupportAssist, нажмите кнопку **Запустить позже**. При отсрочке сканирования SupportAssist выполняет сканирование через 24 часа с момента отсрочки. Сканирование по расписанию можно отложить только три раза. Если сканирование по расписанию откладывается в третий раз, приложение SupportAssist автоматически выполняет сканирование в следующее запланированное время.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** SupportAssist выполняет сканирование по расписанию, только когда система подключена к электрической розетке и не используется.

Если во время сканирования приложение обнаруживает срочное обновление драйвера, вирус или вредоносное ПО, отображается уведомление. Тип уведомления зависит от операционной системы. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#).

Если во время сканирования приложение обнаруживает проблему с оборудованием, заявка на обслуживание создается автоматически.

Если эта функция разрешена ИТ-администратором, SupportAssist автоматически оптимизирует систему после сканирования.

Сканирование оборудования системы

С помощью сканирования оборудования вы можете определить проблемы с оборудованием в вашей системе. Приложение SupportAssist сканирует оборудование в соответствии с заданным расписанием. Для определения проблемы с оборудованием также можно вручную выполнить следующие действия:

- Сканирование отдельных компонентов оборудования
- Быстрое сканирование оборудования
- Запуск нагрузочного тестирования

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если во время сканирования выявляется проблема, требующая создания заявки на обслуживание, заявка создается автоматически. Если SupportAssist не может автоматически создать заявку на обслуживание, на плитке **Сканирование оборудования** отображается параметр **Исправить сейчас**. Чтобы повторить запрос на создание заявки на обслуживание, нажмите **Исправить сейчас**.

Темы:

- Сканирование отдельных компонентов оборудования
- Быстрое сканирование оборудования
- Запуск нагрузочного тестирования

Сканирование отдельных компонентов оборудования

Об этой задаче

В зависимости от ваших потребностей вы можете выполнить сканирование отдельных компонентов оборудования.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Следующие шаги можно применить к сканированию жесткого диска. Действия для запуска сканирования могут отличаться в зависимости от выбранного компонента.

Действия



1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
2. Выберите **Я хочу проверить конкретный компонент оборудования**.
Отображается список компонентов оборудования, которые доступны в системе.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** Нажмите кнопку **Обновление списка оборудования системы**, чтобы обновить список.

3. В разделе **Устройства хранения данных** выберите **Жесткий диск**.
4. Выберите проверку и нажмите **Запустить проверку**.

Результат

По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:


- Если проблем не обнаружено, отображается состояние **Пройдено** и значок .
- При обнаружении проблемы, которая не требует создания заявки на обслуживание, отображается состояние **Сбой** и значок .
- Если обнаружена проблема, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости) и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.

Быстрое сканирование оборудования

Об этой задаче

Запустите быстрое сканирование системы, чтобы обнаружить проблемы в компонентах оборудования, например, в жестком диске, процессоре и т. д.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Сканирование оборудования** нажмите **Выполнить сейчас**.

Результат


По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости), плитки оптимизации становятся недоступными и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление. Плитки оптимизации также становятся недоступными. Нажмите **Пропустить**, чтобы включить плитки оптимизации.

Запуск нагрузочного тестирования

Об этой задаче

Нагрузочное тестирование позволяет выявлять проблемы в оборудовании, например в системной плате, оптических приводах, камере, компонентах оборудования, которые проверяются при быстром сканировании.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Во время нагрузочного тестирования вы не сможете пользоваться системой, и экран может мигать.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей**.
2. Выберите **Я хочу просканировать весь ПК** и нажмите **Пуск**. SupportAssist предложит сохранить файлы и закрыть все приложения.
3. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы запустить нагрузочное тестирование.

Результат


По завершении сканирования возможны следующие результаты:

- Если проблемы не обнаружены, на плитке отображается соответствующее уведомление.
- Если обнаружена проблема, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости), плитки оптимизации становятся недоступными и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление. Плитки оптимизации также становятся недоступными. Нажмите **Пропустить**, чтобы включить плитки оптимизации.

Оптимизация системы

Приложение SupportAssist помогает оптимизировать систему, выполняя последовательность диагностических тестов для выявления изменений файлов и параметров системы. Оптимизация SupportAssist помогает увеличить скорость работы системы, освободить дисковое пространство и обеспечить стабильную работу за счет следующих действий:

- Очистка временных файлов
- Настройка производительности системы
- Оптимизация сети
- Удаление вирусов, вредоносных программ и потенциально нежелательных программ (ПНП)

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пользователям доступны только те виды оптимизации, которые разрешены ИТ-администратором.

Темы:


- [Очистка файлов](#)
- [Настройка производительности системы](#)
- [Оптимизация сети](#)
- [Удаление вирусов и вредоносных программ](#)
- [Запуск всех операций сканирования и оптимизации системы](#)
- [Уведомления на плитке SupportAssist](#)


Очистка файлов

Об этой задаче


Удалите избыточные файлы, временные папки и прочие ненужные ресурсы из вашей системы.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Очистка файлов** нажмите **Выполнить сейчас**.

 **ОСТОРОЖНО:** При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление. Объем восстановленного пространства на жестком диске также отображается на **главной** странице и на странице **журнала**.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

Настройка производительности системы

Об этой задаче

Настройте параметры питания, реестр и распределение памяти для максимального увеличения скорости обработки данных в системе.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Настройка производительности** нажмите **Выполнить сейчас**.

⚠ ОСТОРОЖНО: При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.


i **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

Оптимизация сети

Об этой задаче

Оптимизируйте настройки сети в системе для обеспечения эффективного и надежного соединения с сетью.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Оптимизация сети** нажмите **Выполнить сейчас**.

⚠ ОСТОРОЖНО: При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.

i **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

Удаление вирусов и вредоносных программ

Об этой задаче

Изоляция и удаление файлов, зараженных вирусами, позволяет защитить систему. Кроме того, можно обнаруживать и удалять потенциально нежелательные программы (ПНП), установленные в системе. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#).

i **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.

i **ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность удаления вирусов и вредоносных программ доступна только для систем с действующими планами обслуживания ProSupport Plus или ProSupport Flex для клиентов.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** нажмите **Выполнить сейчас**.

⚠ ОСТОРОЖНО: При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении оптимизации на плитке отображается соответствующее уведомление.


i **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уведомление на плитке автоматически изменяется в зависимости от времени оптимизации. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых на плитках, см. в разделе [Уведомления на плитке SupportAssist](#).

Удаление потенциально нежелательных программ


Об этой задаче

Потенциально нежелательные программы (ПНП) — это программы, которые были незаметно установлены во время установки приложения. К ПНП относится шпионское, рекламное и другое ПО, которое может уменьшить производительность системы или привести к показу нежелательной рекламы.

SupportAssist осуществляет поиск ПНП в системе во время ручного или автоматического сканирования системы на наличие вирусов и вредоносных программ. При обнаружении ПНП значок плитки **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается красным цветом, и рядом с ним отображается количество обнаруженных ПНП. Вы можете просмотреть сведения о ПНП и удалить их.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если ПНП были обнаружены во время автоматического сканирования, отображается соответствующее уведомление. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#).

Действия

1. Откройте SupportAssist.
2. На плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** нажмите **Просмотр**. Отображаются подробные сведения о ПНП.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию выбраны все ПНП. Вы можете просмотреть список ПНП и снять флажки для программ, которые не нужно удалять из системы.
3. При необходимости воспользуйтесь ссылкой **Для получения дополнительной информации щелкните здесь** для просмотра дополнительных сведений о ПНП.
4. Нажмите кнопку **Удалить**, а затем нажмите **Подтвердить**. Выбранные ПНП будут удалены из системы.
5. Нажмите кнопку **ОК**.

Результат

Число удаленных ПНП отображается на **главной** странице и на странице **журнала**.


Запуск всех операций сканирования и оптимизации системы


Об этой задаче

Последовательно запустите несколько сканирований, чтобы проверить обновления драйверов, выявить проблемы оборудования и определить, работу каких компонентов нужно оптимизировать в системе. По завершении одного процесса сканирования начинается следующий. Сведения обо всех операциях сканирования и оптимизации можно просмотреть на странице **Журнал**.

Действия

Выполните одно из следующих действий:

- Откройте SupportAssist и нажмите кнопку **Запустить сейчас**.
- Откройте SupportAssist, щелкните значок  и выберите **Запустить все**.

 **ОСТОРОЖНО:** При отмене оптимизации во время ее выполнения уже сделанные изменения не отменяются.

По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:

- При обнаружении проблемы и отсутствии обновлений на каждой плитке отображается соответствующее уведомление. На **главной** странице и на странице **журнала** отображается объем восстановленного пространства на жестком диске и количество удаленных вирусов или вредоносных программ.
- Если во время сканирования обнаружены обновления драйверов, на плитке **Получение драйверов и загрузки** отображаются тип обновления и количество доступных обновлений. Инструкции по установке обновлений драйверов см. в разделе [Установка обновлений драйверов](#).

- Если обнаружена проблема с оборудованием, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости) и отображается страница со сводной информацией. ИТ-администратору отправляется уведомление.
- Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление, и плитки оптимизации выключаются. Нажмите **Пропустить**, чтобы включить плитки оптимизации.
- При обнаружении потенциально нежелательных программ на плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается уведомление. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#).

Уведомления на плитке SupportAssist

Уведомления, отображаемые на плитке SupportAssist, зависят от последнего сканирования или оптимизации. В следующей таблице приведено описание отображаемых уведомлений на плитке в зависимости от того, когда было выполнено последнее сканирование.

Таблица 5. Уведомления на плитках SupportAssist


Время, прошедшее с момента последнего запуска	Уведомление
Менее трех часов	Отображается результат сканирования или оптимизации с пометкой только что , пример: настройка ПК: только что
Более трех часов, но менее 24 часов	Отображается результат сканирования или оптимизации с пометкой Сегодня , пример: настройка ПК: сегодня.
Более 24 часов, но менее 48 часов	Отображается результат сканирования или оптимизации с пометкой Вчера , пример: настройка ПК: вчера.
Более 48 часов	Отображается результат и дата выполнения сканирования или оптимизации, пример: 120 Мбайт освобождено: 16 марта 2018 г.
Менее семи дней	Результат отображается зеленым цветом.
Более семи дней, но менее 30 дней	Результат отображается оранжевым цветом.
Более 30 дней	Результат отображается красным цветом.

Драйверы и загружаемые компоненты

Драйвер — это программа, которая позволяет операционной системе обмениваться данными с компонентами оборудования в системе. Такими компонентами являются видеокарты, звуковые платы и модемы, для эффективной работы которых требуются драйверы. В некоторых случаях операционная система содержит драйверы для системы, но, как правило, драйверы необходимо загружать и устанавливать отдельно.

Микропрограмма — это программное обеспечение, встроенное в оборудование системы. Она выдает инструкции для взаимодействия с другими компонентами оборудования и для выполнения таких функций, как базовые операции по вводу и выводу данных.

Системные драйверы и микропрограммы следует обновлять по различным причинам, в том числе для повышения производительности системы, устранения уязвимостей в системе безопасности и улучшения совместимости. Приложение SupportAssist позволяет обновлять драйверы и микропрограмму.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** В данном документе понятие «драйвер» используется для обозначения как драйверов, так и микропрограмм.

При активированном мониторинге приложение SupportAssist сканирует систему каждые 7 дней для поиска доступных обновлений драйверов. Если доступно срочное обновление, отображается уведомление. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#).

Темы:

- [Классификация драйверов по важности](#)
- [Установка обновлений драйверов](#)
- [Удаление обновлений драйверов](#)
- [Уведомления на плитке «Драйверы и загружаемые компоненты»](#)

Классификация драйверов по важности

Приложение SupportAssist классифицирует драйверы и микропрограммы в зависимости от степени их важности. В соответствии со степенью важности драйверов используются следующие категории обновления драйверов:

- **Безопасность** — обновления, которые позволят предотвратить возможные угрозы безопасности системы.
- **Срочные** — обновления, которые необходимы для обеспечения работоспособности ПК.
- **Рекомендуемые** — обновления, которые могут значительно повысить производительность системы.
- **Необязательные** — обновления, которые можно установить по желанию.


Установка обновлений драйверов

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.




Об этой задаче

SupportAssist сканирует систему и заблаговременно рекомендует обновить драйверы и микропрограммы, необходимые для работы системы. Перед установкой обновления SupportAssist автоматически создает точки восстановления. Вы можете использовать точку восстановления, чтобы удалить обновление и восстановить предыдущее состояние системы. В заданный момент времени SupportAssist может сохранить только три точки восстановления. При создании новой точки восстановления самая старая точка восстановления удаляется.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы установите более новую версию BIOS, то не сможете удалить обновление.

ПРИМЕЧАНИЕ: По умолчанию настройка создания точки восстановления в операционной системе Windows отключена. Чтобы приложение SupportAssist могло создать точку восстановления, необходимо включить настройку создания точек восстановления в Windows.

Действия

1. Откройте SupportAssist и нажмите на .
2. На плитке **Получение драйверов и загрузки** нажмите кнопку **Выполнить сейчас**.
 - Если для системы доступны какие-либо обновления, на плитке **Драйверы и загружаемые компоненты** отображаются тип и количество доступных обновлений.
 - ПРИМЕЧАНИЕ:** Оповещение, отображаемое на плитке, зависит от уровня серьезности обновления. Дополнительные сведения о типах уведомлений, которые отображаются на плитке, см. в разделе [Уведомления на плитке «Драйверы и загружаемые компоненты»](#).
 - Если приложение SupportAssist не может обнаружить обновления для вашей системы, отображается соответствующее сообщение.
3. Щелкните ссылку **Обновить сейчас**.
Откроется страница «Драйверы».
 - ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию выбраны все обновления. Можно просмотреть список и снять флажки для тех обновлений, которые не хотите устанавливать.
4. Нажмите кнопку **Установить**.
 - Для обновлений, которые устанавливаются автоматически, в столбце **Состояние** отображаются  и состояние **Готово**.
 - Если обновление должно быть установлено вручную, то после завершения загрузки в столбце **Состояние** отображается ссылка **Установить**. Для установки обновления щелкните ссылку **Установить**.
 - ПРИМЕЧАНИЕ:** Может понадобиться перезапустить систему, чтобы завершить установку некоторых драйверов.
 - ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выполняется скачивание обновления, можно нажать кнопку , чтобы отменить скачивание. Вы не можете отменить установку обновления, которая уже выполняется.
5. Если для обновления нужен перезапуск системы, выполните следующие действия:
 - a. Нажмите **Перезапустить сейчас**, чтобы сразу перезапустить систему.
Перед перезапуском системы приложение SupportAssist предложит сохранить файлы и закрыть приложения.
 - b. Нажмите **Перезапустить**, чтобы завершить установку.
6. Нажмите кнопку **Готово**.

Результат

Откроется главная страница. Количество установленных драйверов отображается на главной странице.

Удаление обновлений драйверов

Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

При возникновении проблем с системой после обновления драйвера можно удалить это обновление и восстановить предыдущее состояние системы.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Журнал**.
2. На странице **Журнал** щелкните соответствующую ссылку **Восстановление системы**.
На экране появляется сообщение о том, что система будет восстановлена в состояние на момент создания точки восстановления.
3. Нажмите кнопку **Восстановить**.





Результат

Система перезапустится, а обновление будет удалено.

Уведомления на плитке «Драйверы и загружаемые компоненты»

В следующей таблице представлено описание различных уведомлений о состоянии, которые отображаются на плитке **Получение драйверов и загрузки**.

Таблица 6. Уведомления плитки «Получение драйверов и загрузки»

Значок обновления	Значок плитки	Тип обновления	Описание
Значок не отображается. Отображается сообщение Недоступно .		Доступны необязательные обновления или нет доступных обновлений	Доступны необязательные обновления или обновления отсутствуют.
		Рекомендуемые	Доступны только рекомендуемые обновления.
		Срочные	Доступны только срочные обновления или несколько типов обновлений.

Решение распространенных проблем

На странице **Поиск и устранение неисправностей** приведены пошаговые инструкции по решению распространенных проблем самостоятельно без обращения в службу технической поддержки Dell. На странице **Поиск и устранение неисправностей** также доступны видеоруководства по решению распространенных проблем с оборудованием, программным обеспечением и операционной системой.

ПРИМЕЧАНИЕ: Вы можете открывать ссылки на странице **Поиск и устранение неисправностей**, если эта возможность разрешена ИТ-администратором.

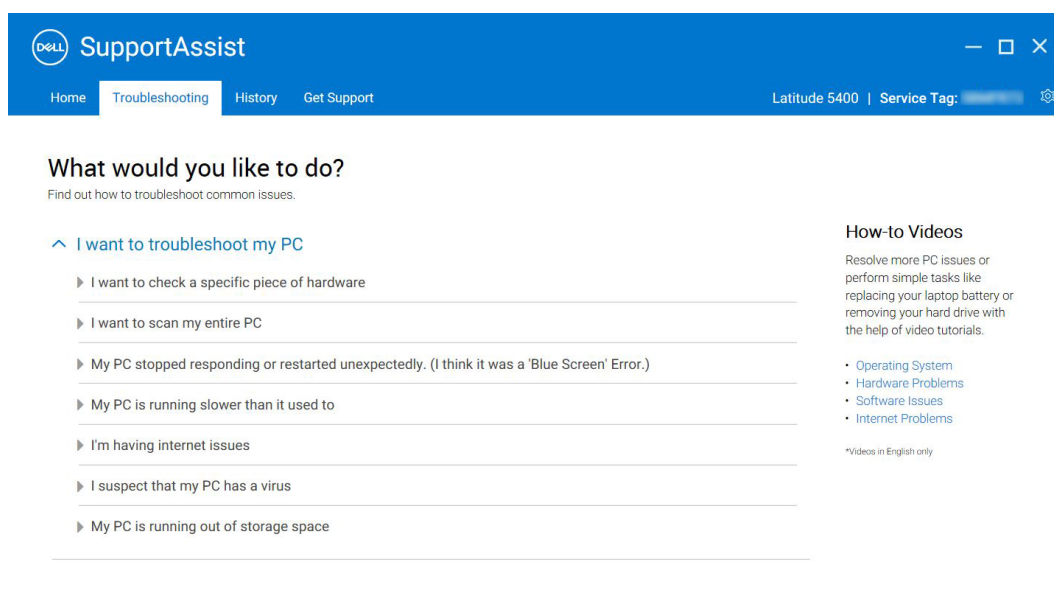


Рисунок 4. Страница «Поиск и устранение неисправностей»

Если проблема с оборудованием обнаруживается при сканировании либо для решения этой проблемы создана заявка на обслуживание, следующие ссылки на странице **Поиск и устранение неисправностей** становятся недоступными.

- **Я хочу проверить конкретный компонент оборудования**
- **Я хочу просканировать весь ПК**
- **Мой компьютер перестал отвечать на запросы или неожиданно перезагрузился. (Думаю, это была ошибка с синим экраном.)**

Если вы вошли в систему не как администратор, вы можете использовать только указанные ниже ссылки и следующие ссылки в разделе **Видеоруководства**.

- **Я хочу проверить конкретный компонент оборудования**
- **Я хочу просканировать весь ПК**

Темы:

- [Устранение ошибки с синим экраном](#)

Устранение ошибки с синим экраном

Иногда ваша система перезагружается автоматически или перестает отвечать на запросы, и появляется синий экран. Это называется ошибкой с синим экраном. Синий экран отображается при повреждении важных данных в системе, при обнаружении аппаратных сбоев или при обнаружении ошибки, при которой требуется немедленная перезагрузка системы.


Предварительные условия

Вы должны иметь права администратора в системе.

Об этой задаче

Исправьте ошибку с синим экраном с помощью функций сканирования и оптимизации приложения SupportAssist.

Действия

1. Откройте SupportAssist.
2. Перейдите на вкладку **Поиск и устранение неисправностей** и выберите **Мой компьютер перестал отвечать на запросы или неожиданно перезагрузился. (Думаю, это была ошибка «синий экран».)**
3. Нажмите кнопку **Исправить сейчас**.
Отображается главная страница, и запускается сканирование системы. По завершении сканирования отображается одно из следующих сообщений:
 - При обнаружении проблемы и отсутствии обновлений на каждой плитке отображается соответствующее уведомление. На главной странице отображаются восстановленный объем пространства на жестком диске и количество вирусов или вредоносных программ, которые были удалены.
 - Если во время сканирования обнаружены обновления драйверов, на плитке **Получение драйверов и загрузки** отображаются тип и количество доступных обновлений. Инструкции по установке обновлений драйверов см. в разделе [Установка обновлений драйверов](#).
 - Если обнаружена проблема с оборудованием, заявка на обслуживание создается автоматически (при необходимости) и отображается страница со сводной информацией.
 - Если обнаружена проблема, которая не требует создания заявки на обслуживание, над плитками отображается название проблемы, а по завершении сканирования на плитке **Сканирование оборудования** отображается уведомление.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Тип уведомления на этой плитке зависит от уровня серьезности проблемы с оборудованием. Дополнительные сведения о типах уведомлений, отображаемых в SupportAssist, см. в разделе [Уведомления](#). Нажмите **Пропустить**, чтобы скрыть уведомление.
 - При обнаружении потенциально нежелательных программ на плитке **Удаление вирусов и вредоносных программ** отображается уведомление. Инструкции по удалению потенциально нежелательных программ (ПНП) см. в разделе [Удаление потенциально нежелательных программ](#).

Обзор журнала

На странице **журнала** приведены подробные сведения о действиях SupportAssist, которые были выполнены в системе, в хронологическом порядке. Указанные действия включают оптимизацию программного обеспечения, задачи по поиску и устранению неисправностей, обновления драйверов, сканирование оборудования и т. д.

В списке **выбора журнала** выберите тип действия, чтобы просмотреть сведения по действиям определенного типа.

По умолчанию отображаются действия, выполненные за текущую неделю. Нажмите **День** или **Месяц**, чтобы просмотреть действия, выполненные в определенный день или в течение месяца. На временной шкале отображается сводная информация о количестве установленных обновлений драйверов, восстановленном пространстве на жестком диске и обнаруженных вирусах или вредоносных программах.

ПРИМЕЧАНИЕ: На странице **Журнал** отображаются сведения о действиях и событиях, выполненных за последние 90 дней.

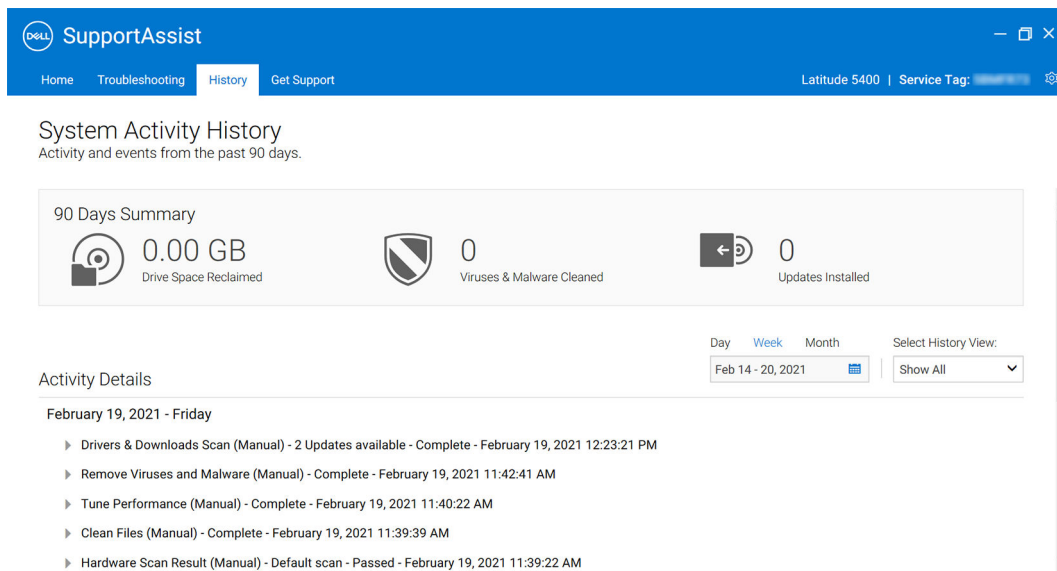


Рисунок 5. Страница «Журнал»

При возникновении проблем с системой после обновления драйвера нажмите ссылку **Восстановление системы**, чтобы удалить обновление и восстановить предыдущее состояние системы. Инструкции по удалению обновлений драйверов см. в разделе [Удаление обновлений драйверов](#).

Получение поддержки

На странице **Получение поддержки** вы можете воспользоваться различными функциями, позволяющим получить справку и поддержку для вашей системы. Варианты получения справки и поддержки зависят от плана сервисного обслуживания системы и от региона. Если подключение к Интернету отсутствует, отображаются телефонные номера службы технической поддержки Dell в вашем регионе.

ПРИМЕЧАНИЕ: Страница **Получение поддержки** отображается только в том случае, если у пользователя системы есть администраторские права.

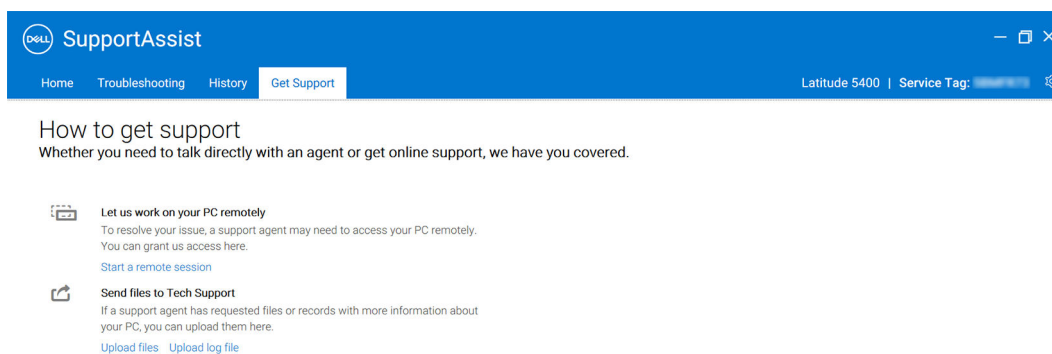


Рисунок 6. Страница «Получение поддержки»

В следующей таблице представлено описание функций справки и поддержки, которые отображаются на странице **Получение поддержки**.

Таблица 7. Страница «Получение поддержки»

Вариант	Описание
Начать удаленный сеанс	Разрешите сотруднику службы поддержки удаленный доступ к системе для поиска и устранения проблемы. См. Начать удаленный сеанс .
Загрузить файлы	Отправьте в службу технической поддержки Dell файлы с описанием проблемы или файлы, которые запросил сотрудник службы. См. Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell . ПРИМЕЧАНИЕ: Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мбайт.
Отправка файла журнала	Если сотрудник службы технической поддержки Dell попросил прислать журнал активности системы, отправьте ему этот файл. См. Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell .

Темы:

- [Начать удаленный сеанс](#)
- [Отправка файлов в службу технической поддержки Dell](#)

- Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell

Начать удаленный сеанс

Предварительные условия

- Вы должны иметь права администратора в системе.
- Убедитесь в том, удаленный сеанс был инициирован сотрудником службы технической поддержки Dell.

Об этой задаче

В некоторых случаях сотруднику службы технической поддержки необходим удаленный доступ к системе для поиска и устранения проблемы. В таких случаях вы можете разрешить сотруднику службы технической поддержки удаленный доступ к системе.

ПРИМЕЧАНИЕ: Начинайте удаленный сеанс только после того, как сотрудник службы технической поддержки активирует сеанс. Если вы попытаетесь начать удаленный сеанс перед тем, как сотрудник службы технической поддержки активирует его, появится сообщение об ошибке.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. В разделе **Разрешить удаленный доступ к ПК** выберите **Начать удаленный сеанс**.
3. Выберите **Я принимаю условия и положения** и нажмите кнопку **Готово**.

Результат

Иницируется удаленный сеанс.

Отправка файлов в службу технической поддержки Dell

Об этой задаче

Отправляйте файлы с описанием проблем в системе или любые конкретные файлы, запрошенные сотрудником службы технической поддержки. Отправлять можно следующие типы файлов:

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

ПРИМЕЧАНИЕ: Максимальный размер отправляемого файла составляет 4 Мбайт.


ПРИМЕЧАНИЕ: Вы можете отправить только три файла в течение дня. Поместите несколько файлов в архив ZIP перед отправкой.

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. На правой панели щелкните **Отправить файлы**.

3. Нажмите **Обзор**, выберите требуемый файл, а затем нажмите **Отправить**.

Результат

После того как файл будет отправлен, появятся значок  и сообщение **Файл успешно загружен**.

Отправка файлов журнала в службу технической поддержки Dell

Действия

1. Откройте SupportAssist и перейдите на вкладку **Получение поддержки**.
2. На правой панели щелкните **Отправить файл журнала**.

Результат

После того как файл будет отправлен, появятся  и сообщение **Файл успешно отправлен**.

Часто задаваемые вопросы

1. Какие языки поддерживает пользовательский интерфейс SupportAssist?

Пользовательский интерфейс SupportAssist поддерживает 25 языков. Поддерживаемые языки: арабский, китайский (упрощенное письмо), китайский (традиционное письмо), чешский, датский, нидерландский, английский, финский, французский, немецкий, греческий, иврит, венгерский, итальянский, японский, корейский, норвежский, польский, португальский (Бразилия), португальский (иберийский), русский, испанский, шведский и турецкий. Инструкции по изменению языковых настроек см. в разделе [Изменение языка](#).

2. Где можно проверить сведения об оптимизациях в системе, выполненных во время ручной или запланированной оптимизации?

SupportAssist сохраняет сведения обо всех событиях и оптимизациях системы за последние 90 дней. Вы можете просмотреть подробные сведения за месяц, неделю или за определенный день на странице **Журнал**.

3. При сканировании оборудования результат сканирования отображается с пометкой Неверная конфигурация на странице Журнал. Однако на плитке Сканирование оборудования не отображаются никаких уведомлений. Почему?

Если приложению SupportAssist не удалось просканировать компонент во время сканирования оборудования, отображается состояние **Неверная конфигурация**. Поэтому на плитке **Сканирование оборудования** не отображаются никаких уведомлений. SupportAssist просканирует компонент еще раз в ходе следующего ручного или автоматического сканирования.

4. Интерфейс пользователя SupportAssist отображается. Но плитки Очистка файлов и Оптимизация сети отключены. Почему?

За управление приложением SupportAssist, установленным в системе, отвечает ИТ-администратор. Некоторые функции могут быть отключены вашим ИТ-администратором, поэтому соответствующие плитки не отображаются.

5. При открытии приложения SupportAssist из меню программ отображается сообщение, в котором рекомендуется обратиться к ИТ-администратору. Почему?

За управление приложением SupportAssist, установленным в системе, отвечает ИТ-администратор. ИТ-администратор системы назначает пользователей, которым доступен интерфейс SupportAssist.

Ресурсы

Этот раздел содержит сведения о документации и другие полезные ссылки с дополнительной информацией о SupportAssist для бизнес-ПК.

Таблица 8. Ресурсы

Темы	См.	Ссылки
Регистрация в TechDirect, настройка и скачивание SupportAssist и развертывание SupportAssist на компьютерах	<i>Руководство по развертыванию SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows — ранний доступ к пользовательским функциям нового поколения</i>	Руководства и документы по SupportAssist для бизнес-ПК
Использование TechDirect для управления компьютерами с установленным приложением SupportAssist для бизнес-ПК	<i>Руководство администратора SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows — ранний доступ к пользовательским функциям нового поколения</i>	
Ответы на часто задаваемые вопросы о SupportAssist для бизнес-ПК	<i>Часто задаваемые вопросы о SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows</i>	
Настройка SupportAssist для бизнес-ПК	<i>Краткое руководство по установке SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows</i>	
Данные, собираемые с различных компонентов системы	<i>SupportAssist для бизнес-ПК с ОС Windows: элементы, включаемые в отчет</i>	
Сводка недавних изменений, усовершенствований, известных проблем и ограничений в выпуске	<i>Примечания к выпуску SupportAssist для ПК коммерческого назначения с ОС Windows</i>	
Использование приложения SupportAssist, которое настраивается и развертывается в системе администратором	<i>Руководство пользователя SupportAssist для ПК коммерческого назначения с ОС Windows</i>	
Регистрация организации, управление оповещениями SupportAssist и запросами на отправку деталей в TechDirect.	Главная страница TechDirect	https://tdm.dell.com
Преимущества и возможности SupportAssist	Главная страница SupportAssist	SupportAssist для бизнес-ПК
SupportAssist для ПК: вопросы и обсуждения в сообществе	Страница сообщества SupportAssist	Сообщество Dell SupportAssist