

SupportAssist för företagsdatorer med Windows

Bruksanvisning

Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **CAUTION: VIKTIGT anger antingen risk för skada på maskinvara eller förlust av data och förklarar hur du kan undvika problemet.**

 **WARNING: En WARNING visar på en potentiell risk för egendoms-, personsador eller dödsfall.**

Kapitel 1: Inledning	5
Version.....	5
Huvudfunktioner.....	5
SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner.....	5
Nya funktioner och förbättringar i den här versionen.....	7
Kapitel 2: Komma igång med SupportAssist för företagsdatorer	8
SupportAssists användargränssnitt.....	8
Ändra språkställning.....	10
Meddelanden.....	10
Meddelanden i SupportAssist-fönster.....	10
Meddelanden på aktivitetsfältet eller Windows Action Center.....	11
Schemalagda sökningar.....	11
Kapitel 3: Genomsöka systemets maskinvara	12
Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent.....	12
Kör en snabb genomsökning av maskinvara.....	12
Kör ett stresstest.....	13
Kapitel 4: Optimera ditt system	14
Rensa filer.....	14
Finjustera systemprestanda.....	14
Optimera nätverket.....	15
Ta bort virus och skadliga program.....	15
Ta bort potentiellt oönskade program.....	15
Kör alla systemgenomsökningar och optimeringar.....	16
Meddelanden i SupportAssist-rutan.....	16
Kapitel 5: Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer	18
Allvarlighetsgradskategoriseringen av drivrutiner.....	18
Installera drivrutinuppdateringar.....	18
Avinstallera drivrutinuppdateringar.....	19
Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer.....	20
Kapitel 6: Felsökning av vanliga problem	21
Felsök blåskärmsfel.....	21
Kapitel 7: Historiköversikt	23
Kapitel 8: Få support	24
Starta en fjärrsession.....	25
Skicka filer till Dells tekniska support.....	25
Skicka loggfiler till Dells tekniska support.....	26

Kapitel 9: Vanliga frågor och svar.....	27
Kapitel 10: Resurser.....	28

Inledning

Dell SupportAssist för företagsdatorer automatiserar supporten från Dell genom att proaktivt och prediktivt upptäcka maskin- och programvaruproblem på ditt system. SupportAssist åtgärdar systemprestanda- och stabiliseringsproblem, skyddar mot säkerhetshot, kontrollerar och upptäcker maskinvarufel och automatiserar kommunikationen med Dells tekniska support. SupportAssist gör det även möjligt att manuellt uppdatera drivrutiner, genomsöka systemets maskinvara och optimera ditt system.

SupportAssist för företagsdatorer överensstämmer med riktlinjerna i Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

SupportAssist är konfigurerat och driftsatt på ditt system av IT-administratören. Du kan enbart använda de funktioner som är aktiverade av din IT-administratör för ditt system. Det här dokumentet innehåller information om hur du använder SupportAssist som har installerats på ditt system av IT-administratören.

Ämnen:


- [Version](#)
- [Huvudfunktioner](#)
- [SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner](#)
- [Nya funktioner och förbättringar i den här versionen](#)

Version


2.4


Huvudfunktioner

- Prediktiv och proaktiv problemdetektering och avisering.
- Sök manuellt eller automatiskt efter uppdateringar av drivrutiner som finns tillgängliga för ditt system.
- Genomsök manuellt eller automatiskt systemets maskinvara för att identifiera problem, i förekommande fall.
- Rensa bort tillfälliga filer, optimera nätverksanslutning, finjustera systemprestanda och ta bort virus och skadliga program.

 **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.

- Felsök vanliga problem med hjälp av steg-för-steg-instruktioner eller videohandledningar.
- Visa detaljer om alla SupportAssist-händelser och -aktiviteter som har utförts en viss dag, vecka eller månad.
- Kontakta Dells tekniska support för fjärrassistans och skicka filer, exempelvis systemaktivitetslogg, till dem.

 **OBS:** Du kan enbart använda de funktioner som är aktiverade av din IT-administratör för ditt system.

 **OBS:** Vilka SupportAssist-funktioner som är tillgängliga för ett system varierar beroende på Dells serviceplan för systemet.

SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

Vilka SupportAssist-funktioner som är tillgängliga för ett system varierar beroende på Dells serviceplaner. De primära funktionerna i SupportAssist finns enbart på system som har aktiv ProSupport, ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client-serviceplaner.

Följande tabell sammanfattar de SupportAssist-funktioner som är tillgängliga för system för olika serviceplaner.

Tabell 1. SupportAssist-funktioner för Dells serviceplaner

Kapacitet	Beskrivning	Basic	ProSupport	ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client
Uppdatera drivrutiner	Genomsök och installera tillgängliga drivrutinsuppdateringar för systemen. Du kan även göra det möjligt för användare med administratörsbehörighet att uppdatera drivrutinerna på sina system.	✓	✓	✓
Genomsöka maskinvara	Genomsök system efter maskinvaruproblem. Du kan även göra det möjligt för användare att genomsöka sina system efter maskinvaruproblem.	✓	✓	✓
Rensa filer	Rensa bort tillfälliga, överflödiga och andra oönskade filer från systemet. Du kan även göra det möjligt för användare att rensa sina system.	✓	✓	✓
Finjustera systemprestanda	Justera energiinställningar, registerposter och minnestilldelning i systemen för att finjustera systemprestanda. Du kan även göra det möjligt för användare att finjustera sina systems prestanda.	✓	✓	✓
Optimera nätverksanslutning	Optimera nätverksanslutningen genom att justera inställningarna för att få ett effektivt och tillförlitligt nätverk. Du kan även göra det möjligt för användare att finjustera sina nätverksanslutningar.	✓	✓	✓
Ta bort virus och skadliga program	Säkra systemen genom att isolera, ta bort och återställ filer som har skadats av virus och skadliga program. Du kan även göra det möjligt för användare att ta bort virus och skadliga program från systemet. i OBS: Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa områden, till exempel Kina.	✗	✗	✓
Automatisk funktion för att identifiera problem, skicka ett meddelande om det och skapa en supportförfrågan	Ett meddelande skickas till primära och sekundära kontakter när Dell skapar en förfrågan om reservdelar eller teknisk support. Vid tekniska supportförfrågningar kontaktas du proaktivt av en representant från teknisk support som hjälper dig att lösa problemet.	✗	✓	✓
Automatiserade programoptimeringar	SupportAssist optimerar automatiskt systemen efter automatiserade genomsökningar.	✗	✗	✓
Prediktiv problemupptäckt och skapande av en	Ett meddelande om potentiella fel på delen skickas till din primära och sekundära kontakt . Dell öppnar en supportförfrågan och	✗	✗	✓

Tabell 1. SupportAssist-funktioner för Dells serviceplaner (fortsättning)

Kapacitet	Beskrivning	Basic	ProSupport	ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client
supportförfrågan för att förebygga fel	kontakter dig angående leverans av ersättningsartikeln.			

i **OBS:** Systemanvändare kan uppdatera drivrutiner manuellt eller köra systemoptimering endast om användargränssnittet för SupportAssist är aktiverat. Du kan aktivera eller inaktivera användargränssnittet för SupportAssist när du konfigurerar SupportAssist.

i **OBS:** Funktionen för prediktiv problemlösning är endast tillgänglig för batterier, hårddiskar, SSD-hårddiskar och fläktar.

Nya funktioner och förbättringar i den här versionen

- Visa uppdateringar av Dell-program som är installerade på datorn tillsammans med BIOS, firmware och drivrutinsuppdateringar.
- Förbättrat kriterierna för rekommenderade och valfria drivrutinsuppdateringar som gäller för din dator.

Komma igång med SupportAssist för företagsdatorer

Du kan enbart komma åt SupportAssists användargränssnitt om det är aktiverat för systemet av IT-administratören. Och du kan enbart använda de funktioner som är aktiverade av IT-administratören.

Ämnen:

- [SupportAssists användargränssnitt](#)
- [Ändra språkställning](#)
- [Meddelanden](#)
- [Schemalagda sökningar](#)

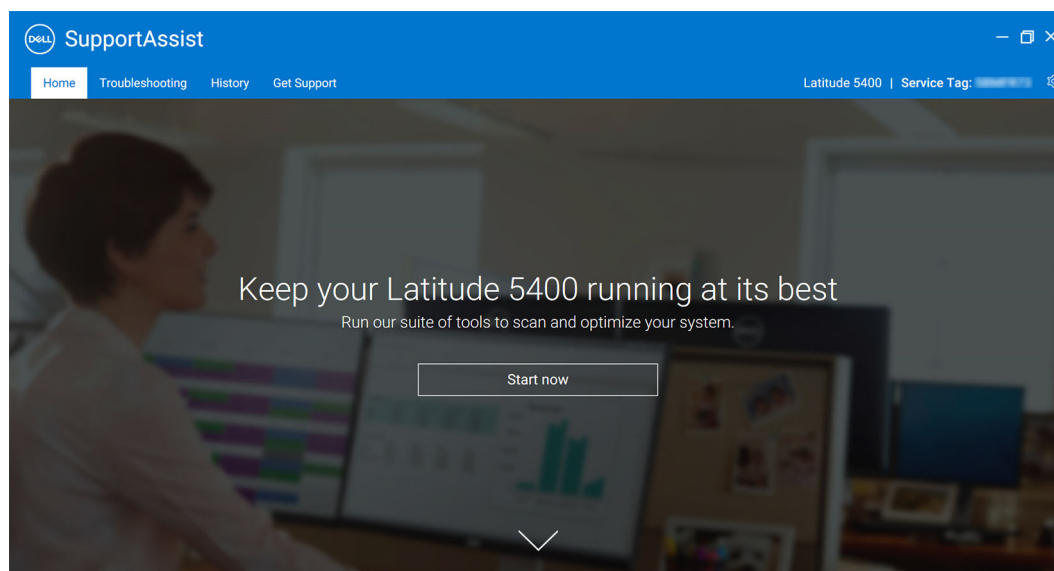
SupportAssists användargränssnitt

SupportAssist-användargränssnittet innehåller följande sidor:

- **Startsidan**
- **Felsökning**
- **Historik**
- **Få support**

När du öppnar SupportAssist för första gången eller inte har gjort någon sökning eller optimering visas standardvyn för **Hemsidan**. Om du vill initiera alla genomsökningar och optimeringar klickar du på **Starta nu**.

Följande figur visar standardvyn för **Hem**-sidan:

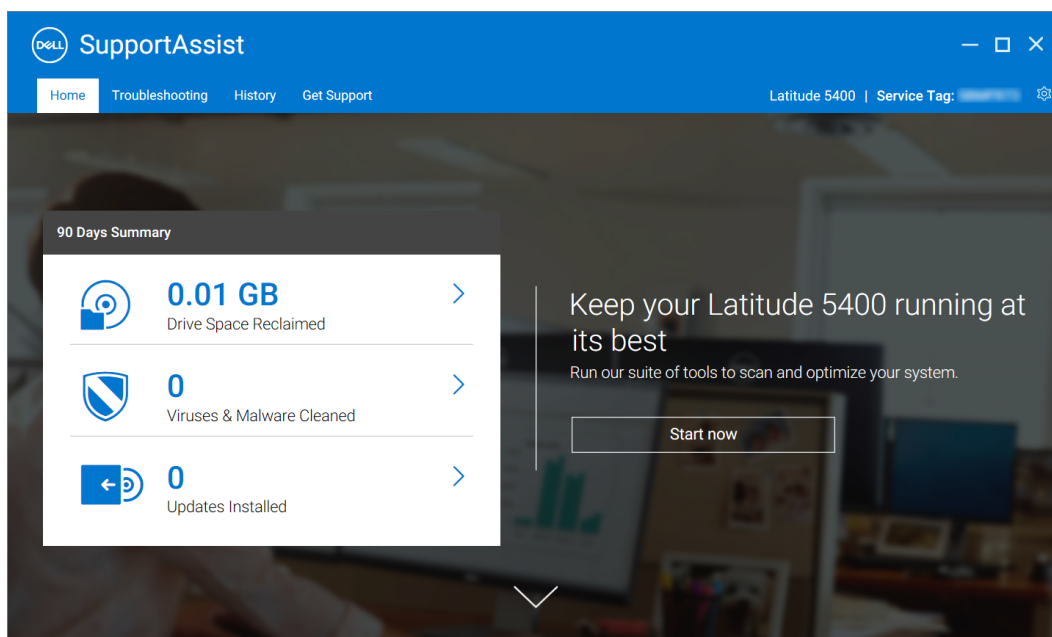


Figur 1. Hemsida

Efter att genomsökningarna och optimeringarna har slutförts visas följande information på **Hemsidan** och **Historiksidan**:

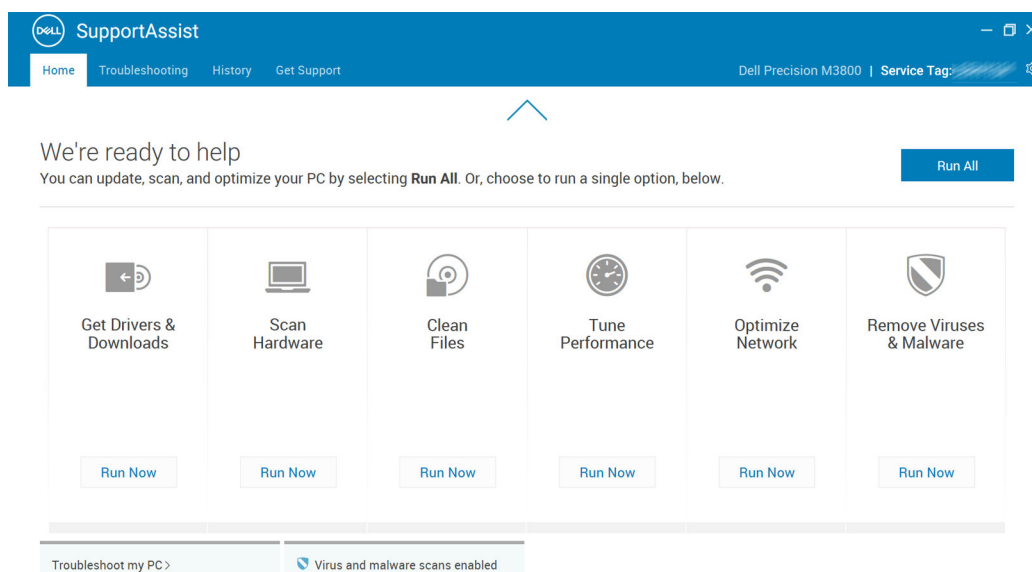
- Mängden frigjort hårddiskutrymme
- Antal installerade uppdateringar av drivrutiner

i **OBS:** På hemsidan visas information om genomsökningarna och optimeringarna som har utförts under de senaste 90 dagarna.



Figur 2. Hemsidan – Sammanfattningsvy

Gå till vyn med rutor genom att klicka på . Om det finns ett väntande meddelande eller SupportAssist som kräver att du utför en åtgärd visas vyn med rutor när du öppnar SupportAssist.



Figur 3. Hemsidan – Rutvyn

Beroende på vilken serviceplan du har visas följande rutor på hemsidan:

- **Hämta drivrutiner och nedladdningar**
- **Genomsöka maskinvara**
- **Rensa filer**
- **Justera prestanda**
- **Optimera nätverket**
- **Ta bort virus och skadliga program**

OBS: Om du inte har administratörsbehörighet på datorn är bara **Genomsök maskinvara**-rutan aktiverad.

OBS: Bilderna 1, 2 och 3 visas endast i illustrativt syfte. Enskilda funktioner såsom sidhuvudfärg, knappar och så vidare är annorlunda på Alienware-systemen.

När du drar musen över datormodellen eller dess service tag i SupportAssist-användargränssnittet visas en bild av datorn och information om den. Följande tabell beskriver datorinformationen som visas:

Tabell 2. Information om datorn

Fält	Beskrivning
Garantiuppgifter	Serviceplanen som gäller för datorn, dess startdatum och utgångsdatum.
Service Tag-nummer	Datorns unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk identifierare.
Expresstjänstkod	Det siffersekvens som kan användas vid automatisk telefonhjälp, exempelvis 987-674-723-2.
Minne	RAM-minnet som är installerat i datorn, exempelvis 16 GB.
Processor	Vilken typ av processor som är installerad i datorn, exempelvis Intel Core i5 6200U.
Operativsystem	Operativsystemet som är installerat på datorn, exempelvis Microsoft Windows 10 Pro.

Ändra språkinställning

Om denna uppgift

SupportAssist är tillgängligt på 25 språk. Som standard är SupportAssist inställt på samma språk som operativsystemet. Du kan ändra språk utifrån dina önskemål.

Steg

1. Öppna SupportAssist.
2. I övre högra hörnet i SupportAssists användargränssnitt klickar du på ikonen för inställningar och sedan på **Välj språk**. Språklistan visas.
3. Välj önskat språk.
4. Klicka på **Ja** för att starta om SupportAssist på det valda språket.

SupportAssist startas om på valt språk och en ✓ visas bredvid det valda språket.

Meddelanden

Om funktionen är aktiverad av IT-administratören visar SupportAssist meddelanden om drivrutinuppdateringar och programvaruoptimering.

Meddelanden i SupportAssist-fönster

Följande tabell är en översikt över de meddelanden som visas när du öppnar SupportAssist:

Tabell 3. Meddelanden i SupportAssist fönstret

När meddelandet visar	Åtgärd
Om du inte har optimerat ditt systemet under de senaste 14 dagarna	<ul style="list-style-type: none">• Klicka på Kör alla för att köra alla genomsökningar och optimeringar på ditt system.• Klicka på Påminn mig senare om du vill se meddelandet när du öppnar fönstret SupportAssist efter 24 timmar.• Klicka på Avbryt om du vill dölja meddelandet.

Meddelanden på aktivitetsfältet eller Windows Action Center

Beroende på vilken typ av operativsystem som är installerat på ditt system kan SupportAssist visa meddelanden i aktivitetsfältet eller i Windows Action Center.

- I Microsoft Windows 8 eller 8.1 visas meddelanden i aktivitetsfältet.
- I Microsoft Windows 10 visas meddelanden i Windows Action Center.

Följande tabell sammanfattar de typer av meddelanden som visas i aktivitetsfältet eller i Windows Action Center:

Tabell 4. Meddelanden i aktivitetsfältet eller Windows Action Center

När meddelandet visar	Åtgärd
Under en schemalagd sökning hittas en viktig eller rekommenderad uppdatering av en drivrutin	Klicka på meddelandet för att se drivrutinens detaljsida. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner installeras finns i Installera drivrutinuppdateringar .
Oönskade program upptäcks under en manuellt initierad eller planerad genomsökning	Klicka på meddelandet för att granska och ta bort de oönskade program som upptäcktes under sökningen. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i Ta bort potentiellt oönskade program .
Virus eller skadliga program upptäcks under en genomsökning som initierats manuellt eller en schemalagd genomsökning	Klicka på meddelandet för att se uppgifter om virus eller skadliga program som upptäcktes under genomsökningen.

Schemalagda sökningar

Beroende på intervallet som ställts in av IT-administratören initierar SupportAssist automatiskt en genomsökning av systemet för att upptäcka uppdateringar av drivrutiner maskinvaruproblem och nödvändiga systemoptimeringar.

Före genomsökningen visas ett meddelande för att bekräfta att du vill att SupportAssist kör genomsökningen. Om du inte vill att SupportAssist ska köra genomsökningen ska du klicka på **Kör senare** för att skjuta upp genomsökningen. När du skjuter upp sökningen utför SupportAssist sökningen efter 24 timmar. Du kan skjuta upp schemalaggningen tre gånger. När du skjuter upp den schemalagda genomsökningen tredje gången utför SupportAssist automatisk genomsökningen vid nästa schemalagda tillfälle.

i **OBS:** SupportAssist utför en planerad genomsökning endast när systemet är ansluten till ett eluttag och inte används under starten av den planerade genomsökningen.

Om en viktig drivrutinuppdatering, ett maskinvaruproblem, virus eller skadliga program upptäcks under genomsökningen visas ett meddelande. Typen av meddelande beror på operativsystemet. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Om maskinvaruproblem upptäcks vid genomsökningen skapas ett supportärende automatiskt.

Om IT-administratören har ställt in det optimerar SupportAssist automatiskt ditt system efter genomsökningen.

Genomsöka systemets maskinvara

Genom att köra en genomsökning av din maskinvara kan du upptäcka om ditt system har maskinvaruproblem. SupportAssist genomsöker ditt systems maskinvara enligt ett fördefinierat schema. Du kan också utföra följande manuellt för att identifiera problem med maskinvaran:

- Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent
- Kör en snabb genomsökning av maskinvara
- Kör ett stresstest

i **OBS:** Om ett problem upptäcks under en genomsökning och du behöver skapa ett supportärende, skapas det automatiskt. Om SupportAssist inte automatiskt skapar ett supportärende visas alternativet **Åtgärda nu** i rutan **Skanna maskinvara**. Du måste klicka på **Åtgärda nu** för att försöka skapa supportärende på nytt.

Ämnen:

- [Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent](#)
- [Kör en snabb genomsökning av maskinvara](#)
- [Kör ett stresstest](#)

Genomsökning av en specifik maskinvarukomponent

Om denna uppgift

Beroende på dina behov, kan du genomsöka en specifik maskinvarukomponent.



i **OBS:** Följande steg gäller för genomsökning av hårddisken. Stegen för att köra en genomsökning kan variera beroende på vilken maskinvarukomponent du väljer.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Klicka på **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**.
Listan över maskinvarukomponenter som är tillgängliga på systemet visas.
i **OBS:** Klicka på **Uppdatera systemets maskinvara** för att uppdatera listan.
3. I avsnittet **Lagringsenheter** ska du klicka på **Hårddisk**.
4. Välj test och klicka på **Kör Test**.

Resultat

När genomsökningen är klar visas något av följande:


- Om inga problem upptäcks visas statusen **Inga problem hittades** och en .
- Om det upptäcks ett problem som inte kräver att ett supportärende skapas kommer statusen **Misslyckades** och ikonen  att visas.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt och sidan med problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.

Kör en snabb genomsökning av maskinvara

Om denna uppgift

Kör en snabbsökning av systemet för att upptäcka problem med maskinvarukomponenter, som hårddisk, processor etc.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I rutan **Genomsök maskinvara** klickar du på **Kör nu**.

Resultat

När genomsökningen är klar visas något av följande:

- Om inga problem upptäcks visas det ett lämpligt meddelande på rutan.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt, optimeringsrutorna inaktiveras och sidan för problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.
- Om ett problem upptäcks, och det inte krävs att du skapar ett supportärende för det, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara**. Optimeringsrutorna är också inaktiverade. Klicka på **Hoppa över** för att aktivera optimeringsrutorna.

Kör ett stresstest

Om denna uppgift

Ett stresstest hjälper dig att upptäcka problem med maskinvarukomponenter, som moderkort, optiska enheter, kamera, maskinvarukomponenter som genomsöks, under en snabb genomsökning.

 **WARNING:** Under ett stresstest kan du se blinkar på skärmen och kanske inte kan använda ditt system.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Felsökning**.
2. Klicka på **Jag vill söka hela min PC** och klicka på **Start**.
SupportAssist uppmanar dig att spara dina filer och avsluta alla program.
3. Klicka på **OK** för att köra testet.

Resultat


När genomsökningen är klar kan följande observeras:

- Om inga problem upptäcks visas det ett lämpligt meddelande på rutan.
- Om ett problem upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt, optimeringsrutorna inaktiveras och sidan för problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.
- Om ett problem upptäcks, och det inte krävs att du skapar ett supportärende för det, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara**. Optimeringsrutorna är också inaktiverade. Klicka på **Hoppa över** för att aktivera optimeringsrutorna.

Optimera ditt system

SupportAssist hjälper dig att optimera ditt system genom att köra en serie diagnostest som identifierar ändringar i filer och systeminställningar. SupportAssist-optimeringar hjälper dig att förbättra systemets hastighet, tillgängligt lagringsutrymme och stabilitet genom att:

- Rensa temporära filer
- Finjustera systemprestanda
- Optimera nätverket
- Ta bort virus, skadliga program och eventuellt oönskade program (PUPs)

 **OBS:** Du kan endast köra de optimeringar som är aktiverade av din IT-administratör för ditt system.

Ämnen:


- [Rensa filer](#)
- [Finjustera systemprestanda](#)
- [Optimera nätverket](#)
- [Ta bort virus och skadliga program](#)
- [Kör alla systemgenomsökningar och optimeringar](#)
- [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#)

Rensa filer

Om denna uppgift

Ta bort överflödiga filer, mappar för temporära filer och annat onödigt skräp från systemet.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I **Rensa filer**-rutan klickar du på **Kör nu**.

 **CAUTION:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan. Hur mycket hårddiskutrymme som har återskapats visas även på sidorna **Hem** och **Historik**.

 **OBS:** Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Finjustera systemprestanda

Om denna uppgift

Du kan justera energiinställningar, register och minnestilldelning för att maximera bearbetningshastigheten i ditt system.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I **Finjustera prestanda**-rutan klickar du på **Kör nu**.

 **CAUTION:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan.


i **OBS:** Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Optimera nätverket

Om denna uppgift

Optimera nätverksinställningarna på ditt system för att upprätthålla effektiv och tillförlitlig nätverksanslutning.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I **Optimera nätverk**-rutan klickar du på **Kör nu**.

 **CAUTION:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan.

i **OBS:** Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Ta bort virus och skadliga program


Om denna uppgift

Isolera och ta bort filer som smittats av virus och skadliga program för att hålla systemet säkert. Upptäck och ta bort potentiellt oönskade program (PUP) som är installerade på systemet. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).

i **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.

i **OBS:** Funktionen för borttagning av virus och skadliga program finns enbart på system som har aktiva serviceplaner för ProSupport Plus eller ProSupport Flex for Client.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I **Ta bort virus och skadliga program**-rutan klickar du på **Kör nu**.

 **CAUTION:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

Efter att optimeringen är klar visas ett lämpligt meddelande på rutan.


i **OBS:** Meddelandet som visas på rutan ändras automatiskt beroende på tidpunkten när optimeringen utfördes. Mer information om vilken typ av meddelande som visas i rutan finns i [Meddelanden i SupportAssist-rutan](#).

Ta bort potentiellt oönskade program


Om denna uppgift

Oönskade program är program som installeras på ett diskret vis när du installerar ett annat program. PUP-program, som spionprogram, annonsprogram och liknande, kan försämra systemets prestanda eller visa oönskade annonser.

SupportAssist upptäcker oönskade program i systemet under en manuell initierad eller automatisk genomsökning för virus och skadliga program. Om oönskade program upptäcks, visas **Ta bort virus och skadliga program**-rutan i röd färg och antalet oönskade program som har upptäckts visas på rutan. Du kan granska och ta bort dessa PUP-program.

 **OBS:** Om oönskade program upptäcks under en automatisk sökning, visas ett lämpligt meddelande. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Steg

1. Öppna SupportAssist.
2. I **Ta bort virus och skadliga program**-rutan klickar du på **Visa**.
Uppgifter om PUP-program visas.
 **OBS:** Som standard är alla PUP-program valda. Du kan granska listan och ta bort PUP-program som du inte vill ta bort från systemet.
3. Om det behövs klickar du på länken **Klicka här för mer information** för att visa mer information om ett PUP-program.
4. Klicka på **Ta bort** och klicka på **Bekräfta**.
Den valda oönskade programmen tas bort från systemet.
5. Klicka på **OK**.

Resultat

Antal PUP-program som har tagits bort visas på sidorna **Hem** och **Historik**.


Kör alla systemgenomsökningar och optimeringar

Om denna uppgift

Kör flera genomsökningar en efter en för att kontrollera tillgängliga drivrutinuppdateringar, upptäcka maskinvaruproblem och identifiera optimeringar som behövs krävs på ditt system. När en genomsökning har genomförts kan nästa påbörjas. Du kan visa uppgifter om alla genomsökningar och optimeringar på sidan **Historik**.

Steg

Välj någon av följande åtgärder:

- Öppna SupportAssist och klicka på **Starta nu**.
- Öppna SupportAssist och klicka på , klicka sedan på **Kör alla**.

 **CAUTION:** Om du avbryter optimeringen medan den pågår kommer ändringar som har utförts inte att återskapas.

När genomsökningen är klar visas något av följande:

- Om inget problem upptäcks, och det inte finns några uppdateringar, visas det ett lämpligt meddelande på varje ruta. Hur mycket hårddiskutrymme som har sparats och antal virus eller skadliga program som tagits bort visas på sidorna **Hem** och **Historik**.
- Om drivrutinuppdateringar upptäcks under genomsökningen meddelas uppdateringstypen och antal uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner installeras finns i [Installera drivrutinuppdateringar](#).
- Om ett problem med maskinvara upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt och sidan med problemöversikt visas. Det skickas även ett meddelande till IT-administratören.
- Om ett problem upptäcks och det inte kräver att du skapar ett supportärende, visas problemrubriken ovanför rutorna, ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara** och optimeringsrutorna inaktiveras. Klicka på **Hoppa över** för att aktivera optimeringsrutorna.
- Om potentiellt oönskade program (Potentially Unwanted Programs) upptäcks visas det ett meddelande på **Ta bort virus och skadliga program**-rutan. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).

Meddelanden i SupportAssist-rutan

Meddelandet som visas i rutan SupportAssist beror på när den senaste genomsökningen eller optimeringen utfördes. Följande tabell beskriver meddelandet som visas i rutan beroende på när den senaste genomsökningen utfördes.

Tabell 5. Meddelanden i SupportAssist-rutor

Tid sedan senaste körningen	Meddelande
Mindre än tre timmar	Resultat av utförd genomsökning eller optimering och Just nu visas, exempelvis PC fininställd: Just nu

Tabell 5. Meddelanden i SupportAssist-rutor (fortsättning)

Tid sedan senaste körningen	Meddelande
Mer än tre timmar sedan, men mindre än 24 timmar sedan	Resultatet av den utförda genomsökningen eller optimeringen, samt Idag , visas, exempelvis PC fininställd: I dag
Mer än 24 timmar sedan, men mindre än 48 timmar sedan	Resultatet av den utförda genomsökningen eller optimeringen, samt Igår , visas, exempelvis PC fininställd: Igår
Mer än 48 timmar sedan	Resultat och det datum då genomsökning eller optimering utfördes, exempelvis 120 MB sparad: 16 mars 2018
Mindre än sju dagar sedan	Visas grönt.
Mer än sju dagar sedan, men mindre än 30 dagar sedan	Visas orange.
Mer än 30 dagar sedan	Visas rött.

Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

En drivrutin är programvara som operativsystemet behöver för att kommunicera med maskinvarukomponenter i systemet. Maskinvarukomponenter som grafikkort, ljudkort och modem behöver drivrutiner för att fungera effektivt. Ibland innehåller operativsystemet drivrutiner till systemet, men generellt behöver drivrutinerna hämtas och installeras separat.

En fast programvara är en programvara som är inbyggd i systemets maskinvara. Den är programmerad att ge anvisningar för att kommunicera med andra maskinvarukomponenter och utföra enkla uppgifter som inmatning/utmatning.

Systemets drivrutiner och fasta programvara bör uppdateras av flera anledningar, som bland annat innefattar förbättring av systemprestanda, förhindra säkerhetsproblem och utöka kompatibilitet. SupportAssist gör att du kan uppdatera drivrutiner och fast programvara.

i | **OBS:** I detta dokument syftar termen drivrutiner både på drivrutiner och fast programvara.

Som en del av rutinmässig övervakning, genomsöker SupportAssist ditt system varje vecka för att upptäcka drivrutinuppdateringar som är tillgängliga för ditt system. Om en brådskande uppdatering finns tillgänglig visas ett meddelande. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#).

Ämnen:

- [Allvarlighetsgradskategoriseringen av drivrutiner](#)
- [Installera drivrutinuppdateringar](#)
- [Avinstallera drivrutinuppdateringar](#)
- [Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer](#)

Allvarlighetsgradskategoriseringen av drivrutiner

SupportAssist kategoriserar drivrutiner och fast programvara baserat på deras betydelse. Drivrutiner är indelade i följande kategorier, beroende på allvarsgrad:

- **Säkerhet** – uppdateringar som kan förhindra potentiella säkerhetshot för ditt system.
- **Brådskande** – uppdateringar som är nödvändiga för att säkerställa att datorerna är i gott skick.
- **Rekommenderade** — uppdateringar som kan avsevärt förbättra systemets prestanda.
- **Valfria** – uppdateringar som du kan välja att installera.

Installera drivrutinuppdateringar

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.








Om denna uppgift

SupportAssist söker igenom ditt system och rekommenderar proaktivt de uppdateringar av drivrutiner som krävs för ditt system. Innan du installerar en uppdatering, skapar SupportAssist automatiskt en återställningspunkt. Du kan använda en återställningspunkt om du vill avinstallera uppdateringen och återskapa systemet till ett tidigare läge. SupportAssist kan bara lagra tre återställningspunkter åt gången. När en ny återställningspunkt skapas, tas den äldsta återställningspunkten bort automatiskt.

i | **OBS:** Om du installerar en nyare version av BIOS som finns tillgänglig för ditt system, kan du inte avinstallera uppdateringen.

i | **OBS:** Som standard är inställningen för att skapa återställningspunkt inaktiverad i Windows. Om du vill att SupportAssist ska skapa en återställningspunkt, måste du aktivera inställningarna för att skapa en återställningspunkt i Windows.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på .
2. I rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer** klickar du på **Kör nu**.
 - Om det finns några uppdateringar tillgängliga för ditt system visas uppdateringstypen och antalet tillgängliga uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**.
 **OBS:** Meddelandet i rutan beror på hur allvarlig uppdateringen är. Mer information om vilken typ av meddelanden som visas på rutan finns i [Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer](#).
 - Om SupportAssist inte kan identifiera uppdateringar som finns tillgängliga för ditt system visas det ett lämpligt meddelande.
3. Klicka på **Uppdatera nu**.
Sidan för drivrutiner visas.
 **OBS:** Som standard är alla uppdateringar markerade. Du kan granska listan och rensa de uppdateringar som du inte vill installera.
4. Klicka på **Installera**.
 - För uppdateringar som installeras automatiskt visas en  och **Klar** i kolumnen **Status**.
 - Om uppdateringen måste installeras manuellt, visas länken **Installera** i kolumnen **Status** när nedladdningen har slutförts. Uppdateringen kan installeras genom att klicka på länken **Installera**.
 -  **OBS:** Du måste kanske starta om systemet för att slutföra installationen av vissa drivrutiner.
 -  **OBS:** Om hämtning av en uppdatering pågår kan du klicka på  för att avbryta hämtningen. Du kan inte avbryta en uppdatering medan installationen pågår.
5. Om en uppdatering kräver omstart följer du dessa steg:
 - a. Klicka på **Starta om nu** för att omedelbart starta om systemet.
SupportAssist uppmanar dig att spara dina filer och avsluta alla program innan du startar om.
 - b. Klicka på **Starta om** att slutföra installationen.
6. Klicka på **Slutför**.

Resultat

Hemsidan visas. Antalet drivrutiner som installerats visas på hemsidan.

Avinstallera drivrutinuppdateringar

Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Om du stöter på problem med systemet efter att du har uppdaterat en drivrutin kan du avinstallera uppdateringen och återskapa systemet till dess tidigare tillstånd.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på fliken **Historik**.
2. På sidan **Historik** klickar du på länken **Återställ system**.
Ett meddelande visas som talar om att systemet kommer att återställas till det läge det befann sig i när återställningspunkten skapades.
3. Klicka på **Återställ**.






Resultat

Systemet startar om och uppdateringen har avinstallerats.

Meddelanden om rutan Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

I följande tabell beskrivs de olika statusmeddelanden som visas i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**:

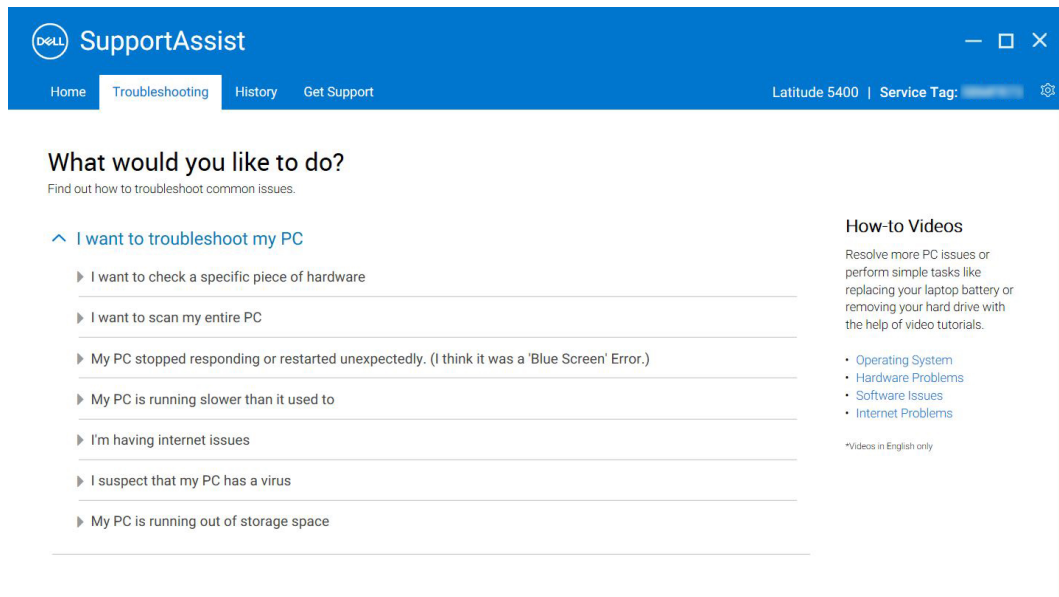
Tabell 6. Meddelanderutor för Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer

Uppdateringsikon	Rutikon	Uppdateringstyp	Beskrivning
Ingen ikon visas. Meddelandet Ingen tillgänglig visas.		Valfri eller ingen uppdatering tillgänglig	Ingen uppdatering eller valfri uppdatering finns tillgänglig.
		Rekommenderas	Endast rekommenderade typer av uppdateringar är tillgängliga.
		Brådskande	Endast brådskande eller flera typer av uppdateringar är tillgängliga.

Felsökning av vanliga problem

Felsökningssidan har steg-för-steg-anvisningar som hjälper dig lösa vanliga problem själv utan hjälp från Dells tekniska support. På **Felsökning**-sidan har du också tillgång till vägledningsvideor för vanliga problem med maskinvaror, programvaror och operativsystem.

i **OBS:** Beroende på inställningar som valts av IT-administratören kan du komma åt länkar som är aktiverade på sidan **Felsökning**.



Figur 4. Felsökningssidan

Om ett maskinvaruproblem upptäcks vid en genomsökning eller om ett supportärende skapas för ett maskinvaruproblem, inaktiveras följande länkar på sidan **Felsökning**:

- **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**
- **Jag vill söka hela min PC**
- **Min PC slutade svara eller startade om på ett oväntat sätt. (Jag tror att det var ett "Blåskärm" fel.)**

Om du loggar in till ditt system med icke-administratörs behörigheter kan du bara använda följande länkar och länkarna i avsnittet **Instruktionsvideor**:

- **Jag vill kontrollera en specifik maskinvarukomponent**
- **Jag vill söka hela min PC**

Ämnen:

- [Felsök blåskärmsfel](#)

Felsök blåskärmsfel

Ibland kan systemet starta om automatiskt eller sluta att reagera och en blå skärm visas. Detta kallas ett blåskärmsfel. Den blå kraschskärmen visas när vissa verksamhetskritiska data i systemet har skadats, ett maskinvarufel har upptäckts eller ett problem i systemet har upptäckts och systemet behöver startas om omedelbart.


Förutsättningar

Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.

Om denna uppgift

Åtgärda ett blåskärmsfel genom att köra SupportAssist-genomsökningar och -optimering.

Steg

1. Öppna SupportAssist.
2. Klicka på fliken **Felsökning** och klicka på **Min dator slutade svara eller startade oväntat om. (Jag tror att det var ett blåskärmsfel.)**.
3. Klicka på **Åtgärda nu**.
Hemsidan visas och genomsökning av systemet initieras. När genomsökningen är klar visas något av följande:
 - Om inget problem upptäcks, och det inte finns några uppdateringar, visas det ett lämpligt meddelande på varje ruta. På hemsidan visas hur mycket hårddiskutrymme som återskapats, och antal virus eller skadliga program som tagits bort.
 - Om drivrutinuppdateringar upptäcks under sökningen visas uppdateringstypen och antalet uppdateringar i rutan **Hämta drivrutiner och hämtningsbara filer**. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner installeras finns i [Installera drivrutinuppdateringar](#).
 - Om ett problem med maskinvara upptäcks och du måste skapa ett supportärende, så skapas detta automatiskt och sidan med problemöversikt visas.
 - Om ett problem upptäcks och det inte kräver att du skapar ett supportärende, visas problemrubriken ovanför rutorna och ett meddelande visas i rutan **Genomsök maskinvara** när alla genomsökningar är klara.
 **OBS:** Typen av meddelande beror på hur allvarligt maskinvaruproblemet är. Information om vilka typer av meddelanden som visas av SupportAssist finns i [Meddelanden](#). Klicka på **Hoppa över** om du vill dölja meddelandet.
 - Om potentiellt oönskade program (Potentially Unwanted Programs) upptäcks visas det ett meddelande på **Ta bort virus och skadlig programvara**-rutan. Anvisningar för att ta bort PUP-program finns i [Ta bort potentiellt oönskade program](#).

Historiköversikt

På sidan **Historik** finns information om SupportAssist-aktiviteter som har utförts på systemet i kronologisk ordning. Aktiviteterna som listas omfattar programvaruoptimeringar, felsökningsuppgifter, uppdateringar av drivrutiner, maskinvarusökningar, och så vidare.

I listan **Välj historikvy** väljer du aktivitetstyp för att visa uppgifter om den specifika aktivitetstypen.

Som standard visas de aktiviteter som utförts under innevarande vecka. Klicka på **Dag** eller **Månad** för att visa vilka aktiviteter som har utförts en viss dag eller under månaden. En sammanfattning av antalet installerade uppdateringar av drivrutiner, återskapat hårddiskutrymme och upptäckta virus eller skadliga program visas ovanför tidslinjen.

i **OBS:** På sidan **Historik** visas uppgifter om de aktiviteter och händelser som har utförts under de senaste 90 dagarna.

The screenshot shows the Dell SupportAssist interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. The 'History' tab is active. Below the navigation bar, the page title is 'System Activity History' with a subtitle 'Activity and events from the past 90 days.' A '90 Days Summary' section displays three 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', with 'Day' selected. A 'Select History View:' dropdown menu is set to 'Show All'. The 'Activity Details' section shows a list of activities for 'February 19, 2021 - Friday':

- ▶ 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
- ▶ Hardware Scan Result (Manual) - Default scan - Passed - February 19, 2021 11:39:22 AM

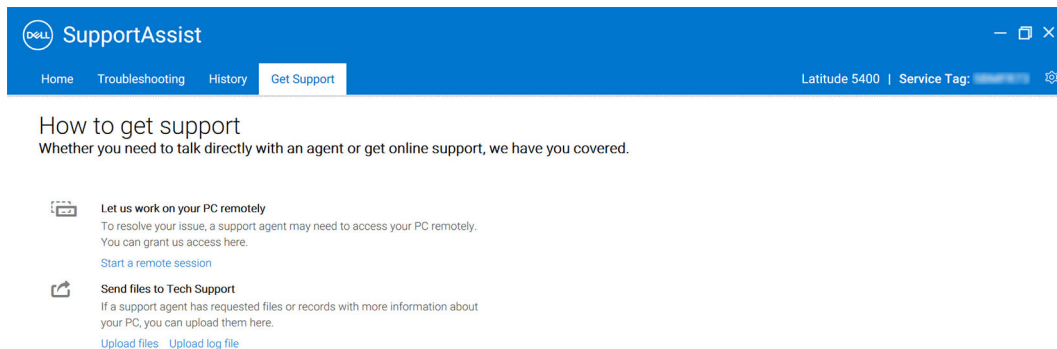
Figur 5. Historiksidan

Om du stöter på problem med systemet efter att du har uppdaterat en drivrutin kan du klicka på **Återställ systemet** för att avinstallera uppdateringen och åter skapa systemet till dess tidigare tillstånd. Anvisningar om hur uppdateringar för drivrutiner avinstalleras finns i [Avinstallera drivrutinuppdateringar](#).

Få support

På **Få support**-sidan kan du komma åt tillgängliga hjälp- och supportalternativ för ditt system. Hjälp- och supportalternativ som du kan komma åt är beroende av serviceplanen för ditt system och din region. Om internetanslutning inte är tillgänglig visas telefonnummer till Dells tekniska support för din region.

i **OBS:** Sidan **Få support** visas bara om du har administratörsbehörighet för systemet.



Figur 6. Få support-sidan

I följande tabell beskrivs hjälp- och supportfunktionerna som visas på **Få support**-sidan:

Tabell 7. Få support-sidan

Funktionen	Beskrivning
Starta en fjärrsession	Du kan låta en medarbetare på teknisk support få fjärråtkomst till ditt system för att felsöka och lösa problem. Se Starta en fjärrsession .
Ladda upp filer	Skicka filer till Dells tekniska support och beskriv problem på ditt system eller skicka de filer som begärs av en medarbetare på teknisk support. Se Skicka loggfiler till Dells tekniska support . i OBS: Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB.
Ladda upp loggfil	Om medarbetaren på teknisk support begär loggfil för systemaktivitet ska den skickas till Dells tekniska support. Se Skicka loggfiler till Dells tekniska support .

Ämnen:

- [Starta en fjärrsession](#)
- [Skicka filer till Dells tekniska support](#)
- [Skicka loggfiler till Dells tekniska support](#)


Starta en fjärrsession

Förutsättningar

- Du måste ha administratörsbehörighet på systemet.
- Se till att en fjärrsession har initierats av medarbetarna i Dells tekniska support.

Om denna uppgift

Under vissa förhållanden behöver medarbetaren i Dells tekniska support använda sig av fjärråtkomst till ditt system för att felsöka och lösa problemet. I sådana fall kan du tillåta fjärråtkomst till ditt system för teknikern.

 **OBS:** Starta en fjärrsession efter att medarbetaren i Dells tekniska support har aktiverat sessionen. Om du försöker starta en fjärrsession innan det aktiveras av supportmedarbetaren får du upp ett felmeddelande.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
2. I avsnittet **Låt oss utföra fjärrarbete på din dator** klickar du på **Starta en fjärrsession**.
3. Välj **Jag godkänner villkoren** och klicka på **Slutför**.

Resultat

En fjärrsession initieras.


Skicka filer till Dells tekniska support

Om denna uppgift

Skicka filer som beskriver problemet på ditt system, eller en särskild fil som efterfrågas av supportteknikern. Du kan skicka följande filer:

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


 **OBS:** Den maximala storleken på filen som kan skickas är 4 MB.

 **OBS:** Du kan bara skicka tre filer under en dag. Om du har flera filer ska du komprimera dem och skicka som en ZIP-fil.

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support**.
2. I den högra rutan klickar du på **Ladda upp filer**.
3. Klicka på **Bläddra**, välj önskad fil och klickar sedan på **Överför**.

Resultat


När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Skicka loggfiler till Dells tekniska support

Steg

1. Öppna SupportAssist och klicka på **Få support** .
2. I den högra rutan klickar du på **Ladda upp loggfilen**.

Resultat

När filen har skickats visas en  och meddelandet **Filen har överförts**.

Vanliga frågor och svar

1. Vilka språk stödjer gränssnittet till SupportAssist?

Användargränssnittet i SupportAssist stödjer 25 språk. De språk som stöds är arabiska, kinesiska (förenklad), kinesiska (traditionell), tjeckiska, danska, holländska, engelska, finska, franska, tyska, grekiska, hebreiska, ungerska, italienska, japanska, koreanska, norska, polska, portugisiska (brasiliansk), portugisiska (iberisk), ryska, spanska, svenska och turkiska. Anvisningar om hur din språkställning ändras finns i [Ändra språkställning](#).

2. Var kan jag kontrollera information om optimeringar som har utförts på mitt system under en planerad eller manuellt initierad optimering?

SupportAssist sparar information om alla händelser och aktiviteter som har utförts under de senaste 90 dagarna. Du kan visa detaljerna för en månad, vecka eller en viss dag på **Historik**sidan.

3. När jag utför en genomsökning av maskinvaran, visas resultaten av genomsökningen som Felkonfigurerad på Historiksidan. Men inget meddelande visas på rutan Genomsök maskinvara. Varför?

Om SupportAssist inte kunde genomsöka en komponent under genomsökning av maskinvaran, visas statusen **Felkonfigurerad**. Därför visas inget meddelande på rutan **Genomsök maskinvara**. SupportAssist söker igenom komponenten igen under nästa manuellt startade eller automatiska genomsökning.

4. Jag kan se SupportAssist användargränssnitt. Men rutorna Rensa filer och Optimera nätverket är inaktiverade. Varför?

SupportAssist som är installerat på ditt system hanteras av IT-administratören. Vissa funktioner kan ha inaktiverats av IT-administratören, därför är de rutorna inaktiverade.

5. När jag försöker öppna SupportAssist från programmenyn, visas ett meddelande att jag ska kontakta IT-administratören. Varför?

SupportAssist som är installerat på ditt system hanteras av IT-administratören. Du kan bara se SupportAssists användargränssnitt om det är aktiverat av IT-administratören för ditt system.

Resurser

Det här avsnittet innehåller information om dokumentationsresurser och andra användbara länkar som innehåller mer information om SupportAssist för företagsdatorer.

Tabell 8. Resurser

För mer information om	Se	Tillgänglig på
Instegsprocess för TechDirect, konfigurering och hämtning av SupportAssist och driftsättning av SupportAssist på PC-datorer	<i>SupportAssist för företagsdatorer med Windows-driftsättningsguide – tidig tillgång till nästa generations användarupplevelse</i>	SupportAssist för företagsdatorer med – manualer och dokument
Använda TechDirect för att hantera datorer som kör SupportAssist för företagsdatorer	<i>SupportAssist för företagsdatorer med Windows-administratörsguide – tidig tillgång till nästa generations användarupplevelse</i>	
Vanliga frågor och svar om SupportAssist för företagsdatorer	<i>SupportAssist för företagsdatorer med Windows – vanliga frågor</i>	
Konfigurera SupportAssist för företagsdatorer	<i>SupportAssist för företagsdatorer med Windows – snabbstartsguide</i>	
Data som samlats in från olika komponenter i systemet	<i>SupportAssist för företagsdatorer med Windows – rapporterbara objekt</i>	
Sammanfattning av nyliga ändringar, förbättringar, kända problem och begränsningar i versionen	<i>SupportAssist för företagsdatorer med Windows – versionskommentarer</i>	
SupportAssist är konfigurerat och driftsatt på ditt system av din administratör	<i>SupportAssist för företagsdatorer med Windows – bruksanvisning</i>	
Registrering av organisationen, hantering av SupportAssist-varningar och förfrågningar om utsändning av delar i TechDirect	TechDirects startsida	https://tdm.dell.com
SupportAssist – fördelar och funktioner	SupportAssist hemsida	SupportAssist för företagsdatorer
SupportAssist för PC – peer-till-peer-frågor och-diskussioner	SupportAssist – communitysida	Dell SupportAssist-community