

Windows İşletim Sistemi bulunan İş Bilgisayarları için SupportAssist Kullanıcı Kılavuzu

Notlar, dikkat edilecek noktalar ve uyarılar

 **NOT:** NOT, ürününüzü daha iyi kullanmanıza yardımcı olacak önemli bilgiler sağlar.

 **DİKKAT:** DİKKAT, donanım hasarı veya veri kaybı olasılığını gösterir ve sorunu nasıl önleyeceğinizi bildirir.

 **UYARI:** UYARI, mülk hasarı, kişisel yaralanma veya ölüm potansiyeline işaret eder.

Bölüm 1: Giriş	5
Sürüm	5
Önemli özellikler	5
SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları	5
Bu sürümdeki yeni özellikler ve geliştirmeler	7
Bölüm 2: İş Bilgisayarları için SupportAssist kullanmaya başlarken	8
SupportAssist kullanıcı arayüzü	8
Dil ayarlarını değiştirme	10
Bildirimler	10
SupportAssist penceresindeki bildirimler	10
Görev çubuğu veya Windows İşlemleri Merkezi'ndeki Bildirimler	11
Planlı taramalar	11
Bölüm 3: Sistem donanımınızı tarama	12
Belirli bir donanım bileşenini tarama	12
Hızlı bir donanım taraması başlatma	12
Stres testi çalıştırma	13
Bölüm 4: Sisteminizi optimize etme	14
Dosyaları temizleme	14
Sistem performansını ayarlama	14
Ağ iyileştirme	15
Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma	15
İstenmeyen programları kaldırma	15
Tüm sistem taramalarını ve en iyi duruma getirme işlemlerini çalıştırma	16
SupportAssist kutucuğundaki bildirimler	16
Bölüm 5: Sürücüler ve yüklemeleri alma	18
Sürücülerin önem derecesi sınıflandırması	18
Sürücü güncellemelerini yükleme	18
Sürücü güncellemelerini kaldırma	19
Sürücüler ve İndirmeleri AI kutucuk bildirimleri	19
Bölüm 6: Yaygın sorunları giderme	21
Mavi ekran hatası için sorun giderme	21
Bölüm 7: Geçmişe genel bakış	23
Bölüm 8: Destek alma	24
Uzak oturum başlat	25
Dell teknik desteğe dosya gönderme	25
Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme	26

Bölüm 9: Sık Sorulan Sorular..... 27

Bölüm 10: Kaynaklar..... 28

Giriş

İş bilgisayarları için Dell SupportAssist, sisteminizdeki donanım ve yazılım sorunlarını belirleyerek proaktif ve önceden tahmin edilebilir şekilde Dell desteğini otomatik hale getirir. SupportAssist sistem performansı ve stabilizasyon sorunlarını yönlendirir, güvenlik tehditlerini önler, donanım hatalarını izler ve algılar ve Dell Teknik destek ile katılım işlemlerini otomatik hale getirir. SupportAssist ayrıca manuel olarak sistem sürücülerini güncelleme, sistem donanımınızı taramanızı ve sisteminizi iyileştirmenizi sağlar.

İş bilgisayarları için SupportAssist, Web İçeriği Erişilebilirliği Yönergeleri (WCAG) 2.1 ile uyumludur.

SupportAssist, sisteminizde BT yöneticiniz tarafından yapılandırılır ve dağıtılır. Sadece BT yöneticiniz tarafından sisteminiz için etkinleştirilen özellikleri kullanabilirsiniz. Bu dokümanda, BT yöneticiniz tarafından sisteminize kurulan SupportAssist'in kullanımı hakkında bilgiler sunulmaktadır.

Konular:

- [Sürüm](#)
- [Önemli özellikler](#)
- [SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları](#)
- [Bu sürümdeki yeni özellikler ve geliştirmeler](#)

Sürüm

2.4

Önemli özellikler

- Öngörülen ve proaktif sorun tespiti ve bildirim
- Sisteminiz için mevcut sürücü güncellemelerini manuel veya otomatik olarak kontrol edin.
- Varsa sorunları tespit etmek için sisteminizi manuel veya otomatik olarak tarayın.
- Geçici dosyaları temizleyin, ağ bağlantısını iyileştirin, sistem performansını ayarlayın ve virüsler ile kötü amaçlı yazılımları kaldırın.
NOT: Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği, örneğin Çin gibi belirli bölgelerde mevcut değildir.
- Adım adım talimatları veya video eğitimlerini kullanarak genel sistem sorunlarını giderin.
- Belirli bir gün, hafta veya ayda gerçekleştirilen tüm SupportAssist etkinlikleri ve aktivitelerinin ayrıntılarını görüntüleyin.
- Uzaktan yardım için Dell Teknik Desteğe başvurun ve dosyaları gönderin (örneğin sistem etkinlik günlüğü).
- NOT:** Sadece BT yöneticiniz tarafından sisteminiz için etkinleştirilen özellikleri kullanabilirsiniz.
- NOT:** Sistem için kullanılabilir olan SupportAssist özellikleri, sistemin Dell servis planına göre değişir.

SupportAssist özellikleri ve Dell servis planları

Sistem için kullanılabilir olan SupportAssist özellikleri, Dell servis planına göre değişir SupportAssist'in birincil özellikleri yalnızca etkin ProSupport, ProSupport Plus veya ProSupport Flex for Client servis planına sahip sistemler için kullanılabilir.

Aşağıdaki tabloda farklı servis planlarına sahip sistemler için kullanılabilen SupportAssist özellikleri özetlenmektedir.

Tablo 1. Dell servis planları için SupportAssist özellikleri

Özelliği	Açıklama	Basic	ProSupport	ProSupport Plus ve ProSupport Flex for Client
Sürücülerini güncelleştirme	Sistemler için sunulan sürücü güncellemelerini tarayın ve yükleyin. Ayrıca, kullanıcıların sistemlerinde sürücülerini güncellemeleri için onlara yönetici hakları sağlayabilirsiniz.	✓	✓	✓
Donanımı tara	Donanım sorunları için sistemleri tarayın. Kullanıcıların, donanım sorunları için sistemlerini taramasına da olanak sağlayabilirsiniz.	✓	✓	✓
Dosyaları temizleme	Geçici ve yedekli dosyalar ile diğer istenmeyen dosyaları sistemden temizleyin. Ayrıca, kullanıcıların kendi sistemlerindeki dosyaları temizlemesine de izin verebilirsiniz.	✓	✓	✓
Sistem performansını ayarlama	Sistem performansında hassas ayarlamalar yapmak için sistemlerde güç ayarlarını, kayıt defteri dosyalarını ve bellek ayarlarını düzenleyin. Ayrıca, kullanıcılara kendi sistem performanslarını ayarlamaları için de izin verebilirsiniz.	✓	✓	✓
Ağ bağlantısını iyileştirme	Verimli ve güvenilir bir ağ elde etmek için ayarları düzenleyerek ağ bağlantısını iyileştirir. Ayrıca, kullanıcılara kendi ağ bağlantılarını düzenleme izni verebilirsiniz.	✓	✓	✓
Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma	Sistemi güvenli tutmak için sistemlerde virüsler veya kötü amaçlı yazılımlar nedeniyle bozulmuş dosyaları yalıtın, kaldırın ve geri yükleyin. Ayrıca, kullanıcılara virüsleri ve kötü amaçlı yazılımları kendi sistemlerinden kaldırma olanağı da verebilirsiniz. i NOT: Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği, belirli bölgelerde (ör. Çin) kullanıma sunulmamıştır.	✗	✗	✓
Otomatik sorun algılama, bildirim ve destek isteği oluşturma	Dell, parça gönderme veya teknik destek istekleri için bir destek isteği oluşturduktan sonra birincil ve ikincil iletişim adreslerine bildirim gönderilir. Teknik destek istekleriyle ilgili olarak bir destek temsilcisi, sorunu çözmenize yardımcı olmak için proaktif bir şekilde sizinle iletişime geçer.	✗	✓	✓
Otomatik yazılım iyileştirmeleri	SupportAssist, otomatik tarama sonrasında sistemleri otomatik olarak optimize eder.	✗	✗	✓
Hata oluşmasını önlemek için, öngörülen sorun	Parçanın olası arızasıyla ilgili birincil ve ikincil ilgili kişinize bir bildirim gönderilir.	✗	✗	✓

Tablo 1. Dell servis planları için SupportAssist özellikleri (devamı)

Özelliği	Açıklama	Basic	ProSupport	ProSupport Plus ve ProSupport Flex for Client
algılama ve destek isteği oluşturma	Dell, bir destek isteği açar ve parçanın teslimatı için sizinle iletişime geçer.			

NOT: Sistem kullanıcıları, yalnızca SupportAssist kullanıcı arayüzü etkinleştirildiğinde sürücülerini manuel olarak güncelleyebilir veya sistem iyileştirmelerini çalıştırabilir. SupportAssist yapılandırılırken SupportAssist kullanıcı arayüzünü etkinleştirebilir veya devre dışı bırakabilirsiniz.

NOT: Öngörülen sorun algılama özelliği yalnızca piller, sabit sürücüler, katı hal sürücüler (SSD'ler) ve fanlar için kullanılabilir.

Bu sürümdeki yeni özellikler ve geliştirmeler

- BIOS, ürün yazılımı ve sürücü güncellemelerini ve bilgisayarınızda yüklü olan Dell uygulamalarına yönelik güncellemeleri görüntüleyin.
- Bilgisayarınız için geçerli olan Önerilen ve İsteğe Bağlı sürücü güncellemelerinden hangilerinin gösterileceğini belirleyen kriterler geliştirildi.

İş Bilgisayarları için SupportAssist kullanmaya başlarken

Sadece sisteminiz için BT yöneticiniz tarafından etkinleştirilmişse SupportAssist kullanıcı arayüzüne erişebilirsiniz. Ayrıca, sadece BT yöneticiniz tarafından etkinleştirilen özellikleri kullanabilirsiniz.

Konular:

- SupportAssist kullanıcı arayüzü
- Dil ayarlarını değiştirme
- Bildirimler
- Planlı taramalar

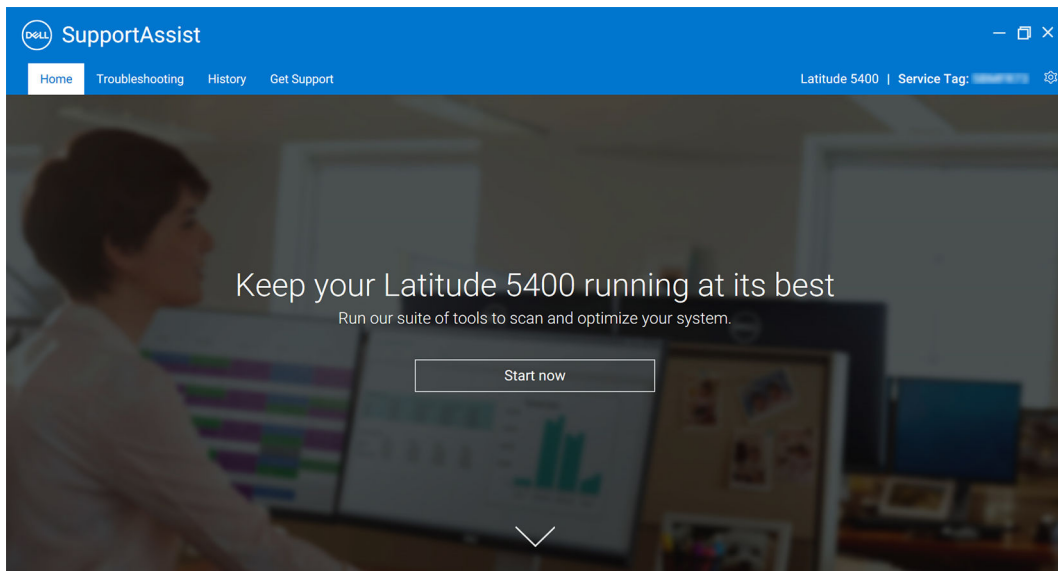
SupportAssist kullanıcı arayüzü

SupportAssist kullanıcı arayüzü aşağıdaki sayfaları içerir:

- **Ana Sayfa**
- **Sorun Giderme**
- **Geçmiş**
- **Destek Alma**

SupportAssist'i ilk kez açıyorsanız veya herhangi bir tarama ya da iyileştirme işlemi gerçekleştirmediyseniz, **Ana** sayfanın varsayılan görünümü gösterilir. Tarama ve iyileştirmelerin tümünü başlatmak için **Şimdi Başlat**'a tıklayın.

Aşağıdaki şekilde **Ana** sayfanın varsayılan görünümü gösterilmektedir:

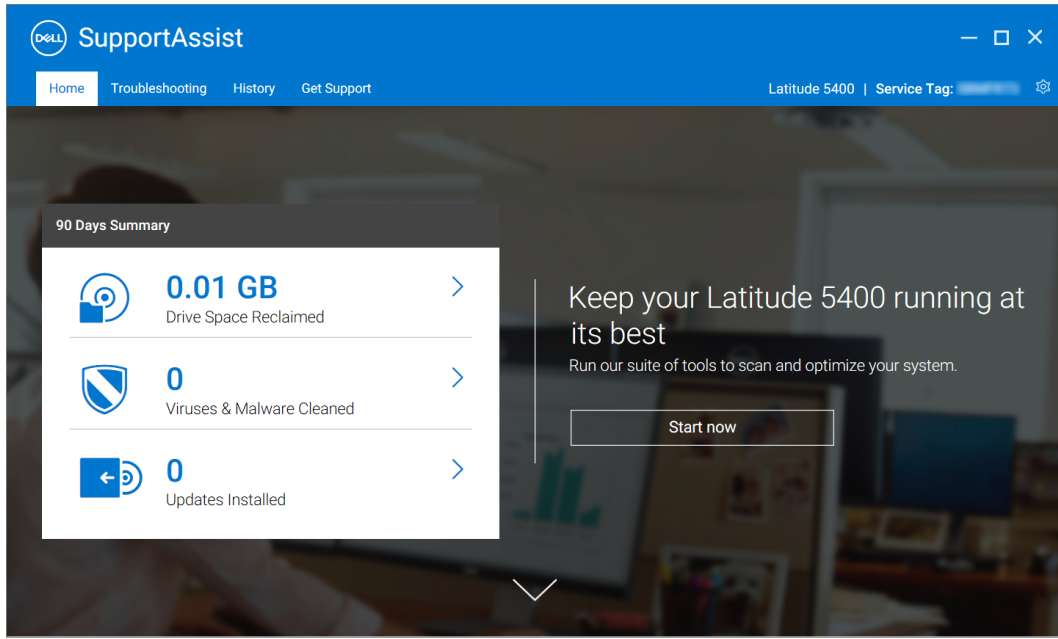


Rakam 1. Ana sayfa


Tarama ve iyileştirme işlemleri tamamlandıktan sonra **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında aşağıdaki bilgiler gösterilir:

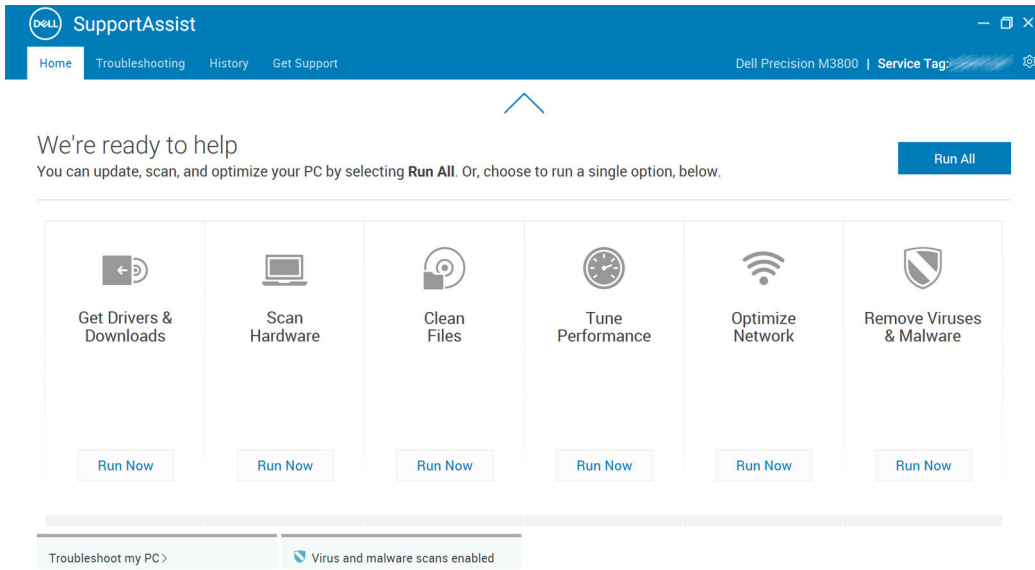
- Geri kazanılan sabit sürücü alanı miktarı
- Yüklü sürücü güncellemesi sayısı

NOT: Ana sayfada son 90 günde gerçekleştirilen taramalar ve en iyi duruma getirme işlemlerinin ayrıntıları görüntülenir.



Rakam 2. Ana sayfa — Özet görünümü


Kutucuk görünümüne gitmek için  ögesine tıklayın. Bekleyen bir bildirim varsa veya SupportAssist bir işlem yapmanızı isterse SupportAssist'i açtığınızda kutucuk görünümü gösterilir.




Rakam 3. Ana sayfa - Kutucuk görünümü

Servis planınıza bağlı olarak, ana sayfada aşağıdaki kutucuklar görüntülenir:

- **Sürücülerini ve Yüklemelerini Al**
- **Donanımı Tara**
- **Dosyaları Temizleme**
- **Performans Ayarlama**
- **Ağ İyileştirme**
- **Virüsleri ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır**

 **NOT:** Bilgisayarda yönetici haklarınız bulunmuyorsa sadece **Donanımı Tara** kutucuğu etkinleştirilir.

 **NOT:** Şekil 1, 2 ve 3 sadece gösterim amaçlıdır. Üst bilgi rengi, düğmeler vs. gibi bireysel özellikler Alienware sistemlerinde farklıdır.

İmlecinizi SupportAssist kullanıcı arayüzünde gösterilen bilgisayar modeli veya Servis Etiketi üzerine getirdiğinizde bilgisayar görüntüsü ve ayrıntıları gösterilir. Aşağıdaki tabloda, gösterilen bilgisayar ayrıntıları açıklanmaktadır:

Tablo 2. Bilgisayar ayrıntıları

Alan	Açıklama
Garanti ayrıntıları	Bilgisayar için geçerli olan servis planı, başlangıç tarihi ve sona erme tarihi.
Servis Etiketi	Bilgisayara ait benzersiz tanımlayıcı. Servis Etiketi alfasayısal bir tanımlayıcıdır.
Ekspres Servis Kodu	Otomatik telefon yardımı sırasında kullanılabilen sayısal sıra, örneğin 987-674-723-2.
Bellek	Bilgisayarda takılı olan RAM, örneğin 16 GB.
İşlemci	Bilgisayarda takılı olan işlemcinin tipi, örneğin Intel Core i5 6200U.
İşletim Sistemi	Bilgisayarda yüklü olan işletim sistemi, örneğin Microsoft Windows 10 Pro.

Dil ayarlarını değiştirme

Bu görev ile ilgili

SupportAssist, 25 dilde kullanılabilir. Varsayılan olarak, SupportAssist işletim sistemi ile aynı dile ayarlanır. Dili tercihinize göre değiştirebilirsiniz.

Adımlar

- SupportAssist'i açın.
- SupportAssist kullanıcı arayüzünün sağ üst köşesinde ayarlar simgesine tıklayın ve ardından **Dil seç** ögesine tıklayın. Diller listesi görüntülenir.
- Tercih ettiğiniz dili seçin.
- SupportAssist'i seçilen dilde yeniden başlatmak için **Evet** ögesine tıklayın.
SupportAssist seçili dilde yeniden başlatılır ve seçili dilin yanında ✓ görüntülenir.

Bildirimler

BT yöneticiniz tarafından etkinleştirilmişse, SupportAssist sürücü güncellemeleri ve yazılım iyileştirmesi hakkındaki bildirimleri görüntüler.

SupportAssist penceresindeki bildirimler

Aşağıdaki tablo, SupportAssist'i açtığınızda görüntülenen bildirimlerin bir özetini sunar:

Tablo 3. SupportAssist penceresindeki bildirimler

Bildirim görüntülediğinde	Eylem
Sisteminizi son 14 gün içinde optimize etmediyseniz	<ul style="list-style-type: none">Sisteminizdeki tüm taramaları ve iyileştirmeleri çalıştırmak için Tümünü Çalıştır ögesine tıklayın.24 saat sonra SupportAssist penceresini açtığınızda bildirim görüntülemek için Daha Sonra Anımsat ögesine tıklayın.Bildirimi gizlemek için İptal Et ögesine tıklayın.

Görev çubuğu veya Windows İşlemleri Merkezi'ndeki Bildirimler

Sisteminizde kurulu işletim sistemi türüne bağlı olarak, SupportAssist görev çubuğunda veya Windows İşlem Merkezi'nde bildirimleri görüntüler.

- Microsoft Windows 8 veya 8.1'de, bildirimler görev çubuğunda gösterilir.
- Microsoft Windows 10'da, bildirimler Windows İşlem Merkezi'nde görüntülenir.

Aşağıdaki tabloda görev çubuğunda veya Windows İşlem Merkezi'nde görüntülenen bildirim tiplerinin özeti bulunmaktadır.

Tablo 4. Görev çubuğu veya Windows İşlem Merkezi bildirimleri

Bildirim görüntülediğinde	Eylem
Zamanlanmış tarama sırasında, önerilen veya acil bir sürücü güncellemesi algılandı	Sürücü ayrıntıları sayfasını görmek için bildirime tıklayın. Sürücü güncellemelerini kurma talimatları için bkz. Sürücü güncellemelerini yükleme .
Manuel olarak başlatılmış veya planlanmış bir tarama sırasında potansiyel istenmeyen programlar (PUP'ler) algılandı	Tarama sırasında algılanan PUP'leri gözden geçirmek veya kaldırmak için bildirime tıklayın. PUP'leri kaldırmayla ilgili talimatlar için bkz. İstenmeyen programları kaldırma .
Manuel olarak başlatılmış tarama veya planlanmış bir tarama sırasında virüs veya kötü amaçlı yazılımlar algılandı.	Tarama sırasında algılanan virüslerin veya kötü amaçlı yazılımların ayrıntılarını görmek için bildirime tıklayın.

Planlı taramalar

BT yöneticiniz tarafından ayarlanan zaman aralığına bağlı olarak, SupportAssist sürücü güncellemelerini kontrol etmek, donanım sorunlarını tespit etmek ve sisteminizde gerekli olan iyileştirmeleri belirlemek için otomatik olarak sisteminizde bir tarama başlatır.

Tarama öncesinde, SupportAssist'in taramayı çalıştırmasını isteyip istemediğinizi onaylamanız için bir mesaj görüntülenir. SupportAssist'in tarama yapmasını istemiyorsanız, taramayı ertelemek için **Daha Sonra Çalıştır** seçeneğine tıklayın. Taramayı ertelediğinizde, SupportAssist taramayı 24 saat sonra gerçekleştirir. Zamanlamayı üç kez erteleyebilirsiniz. Tarama zamanlamasını üç kez ertelediğinizde, SupportAssist taramayı sonraki planlanan zamanda otomatik olarak yapar.

NOT: SupportAssist yalnızca sistem elektrik prizine takılı haldeyken ve planlı tarama başlatıldığı sırada kullanılmıyorsa planlı tarama yapabilir.

Tarama sırasında acil sürücü güncellemesi, virüs veya kötü amaçlı yazılım tespit edilirse bildirim görüntülenir. Bildirimin türü işletim sistemine bağlıdır. SupportAssist tarafından gösterilen bildirim türleri hakkında bilgi için, bkz. [Bildirimler](#).

Tarama işlemi sırasında donanım sorunu algılanırsa, otomatik olarak destek isteği oluşturulur.

BT yöneticiniz etkinleştirmişse, SupportAssist taramadan sonra sisteminizi otomatik olarak iyileştirir.

Sistem donanımınızı tarama

Donanım taraması çalıştırmak, sisteminizdeki donanım sorunlarınızı algılamaya imkan verir. SupportAssist önceden belirlenen plana göre sistem donanımınızı tarar. Aynı zamanda bir donanım sorununu tespit etmek için aşağıdakileri manuel olarak gerçekleştirebilirsiniz:

- Belirli bir donanım bileşenini tarama
- Hızlı bir donanım taraması başlatma
- Stres testi çalıştırma

i **NOT:** Tarama sırasında bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulması gerekiyorsa, destek isteği otomatik olarak oluşturulur. SupportAssist otomatik olarak destek isteği oluşturamıyorsa, **Donanım Taraması** kutucuğunda **Şimdi Düzelt** seçeneği görüntülenir. Destek isteği oluşturmayı tekrar denemek için **Şimdi Düzelt** ögesine tıklamalısınız.

Konular:

- [Belirli bir donanım bileşenini tarama](#)
- [Hızlı bir donanım taraması başlatma](#)
- [Stres testi çalıştırma](#)

Belirli bir donanım bileşenini tarama

Bu görev ile ilgili

İhtiyacınıza göre, belirli bir donanım bileşenini tarayabilirsiniz.



i **NOT:** Aşağıdaki adımlar sabit sürücüyü taramaya yöneliktir. Tarama yapmak için adımlar seçtiğiniz donanım bileşenine bağlı olarak değişkenlik gösterebilir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Sorun Giderme** sekmesine tıklayın.
2. **Donanımın belirli bir parçasını kontrol etmek istiyorum** ögesine tıklayın. Sisteminizde bulunan donanım bileşenlerinin listesi görüntülenir. **i** **NOT:** Listeyi güncellemek için **Sistem donanım listesini yenile** ögesine tıklayın.
3. **Depolama Aygıtları** bölümünde, **Sabit Sürücü** ögesine tıklayın.
4. Testi seçin ve **Testi çalıştır** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Tarama işlemi tamamlandığında, şunlardan biri görüntülenir:

- Hiçbir sorun algılanmazsa, **Başarılı** durumu ve  görüntülenir.
- Destek isteği oluşturulmasını gerektirmeyen bir sorun algılanırsa, **Başarısız** durumu ve  görüntülenir.
- Destek isteği oluşturulmasını gerektiren bir sorun algılanırsa, destek isteği otomatik olarak oluşturulur ve sorun özeti sayfası görüntülenir. Ayrıca BT yöneticinize de bildirim gönderilir.

Hızlı bir donanım taraması başlatma

Bu görev ile ilgili

Sabit sürücü, işlemci gibi donanım bileşenlerindeki sorunları algılamak için sisteminizde hızlı tarama çalıştırın.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve ✓ simgesine tıklayın.
2. **Donanımı Tara** kutucuğunda, **Şimdi Çalıştır** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Tarama işlemi tamamlandığında, şunlardan biri görüntülenir:

- Hiçbir sorun algılanmazsa kutucukta ilgili bildirim görüntülenir.
- Destek isteği oluşturulmasını gerektiren bir sorun algılanırsa, destek isteği otomatik olarak oluşturulur, iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır ve sorun özeti sayfası görüntülenir. Ayrıca BT yöneticinize de bildirim gönderilir.
- Bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulması gerekmiyorsa, sorun başlığı kutucukların üstünde görüntülenir ve **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir. İyileştirme kutucukları da devre dışı bırakılır. İyileştirme kutucuklarını etkinleştirmek için **Atla** ögesine tıklayın.

Stres testi çalıştırma

Bu görev ile ilgili

Stres testi, hızlı tarama sırasında taranan sistem kartı, optik sürücüler, kamera gibi donanım bileşenlerindeki sorunları algılamaya yardımcı olabilir.

 **UYARI:** Stres testi sırasında, ekranınız yanıp sönebilir ve sisteminizi kullanamayabilirsiniz.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Sorun Giderme** sekmesine tıklayın.
2. **Tüm PC'mi taramak istiyorum**'a ve **Başlat**'a tıklayın.
SupportAssist, dosyalarınızı kaydetmenizi ve tüm uygulamaları kapatmanızı ister.
3. Testi çalıştırmak için **Tamam** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Tarama tamamlandığında, şunlar olabilir:

- Hiçbir sorun algılanmazsa kutucukta ilgili bildirim görüntülenir.
- Destek isteği oluşturulmasını gerektiren bir sorun algılanırsa, destek isteği otomatik olarak oluşturulur, iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır ve sorun özeti sayfası görüntülenir. Ayrıca BT yöneticinize de bildirim gönderilir.
- Bir sorun algılanırsa ve destek isteği oluşturulması gerekmiyorsa, sorun başlığı kutucukların üstünde görüntülenir ve **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir. İyileştirme kutucukları da devre dışı bırakılır. İyileştirme kutucuklarını etkinleştirmek için **Atla** ögesine tıklayın.

Sisteminizi optimize etme

SupportAssist, sisteminizdeki dosyalar ve ayarlar üzerinde yapılan değişiklikleri tanımlamak için bir dizi tanılama testi yaparak sisteminizi iyileştirmenize yardımcı olur. SupportAssist iyileştirmeleri, aşağıdakileri yaparak sistem hızını, depolama alanı kullanımını ve sistem kararlılığını iyileştirmenize yardımcı olur:

- Geçici dosyaların temizlenmesi
- Sistem performansını ayarlama
- Ağ iyileştirme
- Virüsleri, kötü amaçlı yazılımları ve potansiyel istenmeyen programları (PUP'ler) kaldırma

NOT: Sadece BT yöneticiniz tarafından sisteminiz için etkinleştirilen iyileştirmeleri çalıştırabilirsiniz.

Konular:


- [Dosyaları temizleme](#)
- [Sistem performansını ayarlama](#)
- [Ağ İyileştirme](#)
- [Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma](#)
- [Tüm sistem taramalarını ve en iyi duruma getirme işlemlerini çalıştırma](#)
- [SupportAssist kutucuğundaki bildirimler](#)

Dosyaları temizleme

Bu görev ile ilgili

Sisteminizden yedekli dosyaları, geçici klasörleri ve gereksiz diğer karmaşıklıkları kaldırın.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  tıklayın.
2. **Dosyaları Temizle** kutucuğunda **Şimdi Çalıştır** ögesine tıklayın.

DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, uygulanan değişiklikler geri alınmaz.

En iyi duruma getirme işlemi tamamlandıktan sonra kutucukta ilgili bir bildirim görüntülenir. Ayrıca kurtarılan sabit sürücü alanı miktarı da **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında görüntülenir.


NOT: Kutucukta görüntülenen bildirim, en iyi duruma getirme işleminin gerçekleştirildiği zamana bağlı olarak otomatik olarak değişir. Kutucukta görüntülenen bildirim tipine ilişkin bilgiler için bkz. [SupportAssist kutucuğundaki bildirimler](#).

Sistem performansını ayarlama

Bu görev ile ilgili

Sisteminizin işlem hızını en üst düzeye çıkarmak için güç, kayıt ve bellek ayırma ayarlarını yapın.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  tıklayın.
2. **Performansı Ayarla** kutucuğunda **Şimdi Çalıştır** ögesine tıklayın.

DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, uygulanan değişiklikler geri alınmaz.

En iyi duruma getirme işlemi tamamlandıktan sonra kutucukta ilgili bir bildirim görüntülenir.

NOT: Kutucukta görüntülenen bildirim, en iyi duruma getirme işleminin gerçekleştirildiği zamana bağlı olarak otomatik olarak değişir. Kutucukta görüntülenen bildirim tipine ilişkin bilgiler için bkz. [SupportAssist kutucuğundaki bildirimler](#).

Ağ İyileştirme

Bu görev ile ilgili

Verimli ve güvenilir bir ağ bağlantısını sürdürmek için sisteminizde ağ ayarlarını iyileştirin.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  tıklayın.
2. **Ağı Optimize Et** kutucuğunda **Şimdi Çalıştır** ögesine tıklayın.

DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, uygulanan değişiklikler geri alınmaz.

En iyi duruma getirme işlemi tamamlandıktan sonra kutucukta ilgili bir bildirim görüntülenir.

NOT: Kutucukta görüntülenen bildirim, en iyi duruma getirme işleminin gerçekleştirildiği zamana bağlı olarak otomatik olarak değişir. Kutucukta görüntülenen bildirim tipine ilişkin bilgiler için bkz. [SupportAssist kutucuğundaki bildirimler](#).

Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma

Bu görev ile ilgili

Sisteminizi güvenli tutmak için virüs veya kötü amaçlı yazılımlar nedeniyle bozulmuş dosyaları izole edin ve kaldırın. Aynı zamanda, sisteminizde kurulu olan istenmeyen programları (PUP'ler) tespit edin ve kaldırın. PUP'leri kaldırmayla ilgili talimatlar için bkz. [İstenmeyen programları kaldırma](#).

NOT: Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği, örneğin Çin gibi belirli bölgelerde mevcut değildir.

NOT: Virüs ve kötü amaçlı yazılımları kaldırma özelliği yalnızca etkin bir ProSupport Plus veya ProSupport Flex for Client servis planına sahip sistemler için kullanılabilir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  tıklayın.
2. **Virüs ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda **Şimdi Çalıştır** ögesine tıklayın.

DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, uygulanan değişiklikler geri alınmaz.

En iyi duruma getirme işlemi tamamlandıktan sonra kutucukta ilgili bir bildirim görüntülenir.

NOT: Kutucukta görüntülenen bildirim, en iyi duruma getirme işleminin gerçekleştirildiği zamana bağlı olarak otomatik olarak değişir. Kutucukta görüntülenen bildirim tipine ilişkin bilgiler için bkz. [SupportAssist kutucuğundaki bildirimler](#).

İstenmeyen programları kaldırma

Bu görev ile ilgili

Potansiyel istenmeyen programlar (PUP'ler), uygulama yüklenirken sisteminize sessizce yüklenen programlardır. PUP'ler, casus yazılım, reklam yazılımı ve sistem performansını düşürebilecek veya istenmeyen reklamlar görüntüleyebilecek benzer yazılımları içerir.

SupportAssist, manuel olarak başlatılan veya otomatik virüs ve kötü amaçlı yazılım taramaları sırasında sisteminizde bulunan PUP'leri algılar. Eğer PUP'ler algılanırsa, **Virüsleri ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğu simgesi kırmızı renkte görünür ve algılanan PUP sayısı kutucukta görüntülenir. Bu PUP'leri gözden geçirebilir ve kaldırabilirsiniz.

NOT: PUP'ler otomatik tarama sırasında algılanırsa, uygun bir bildirim görüntülenir. SupportAssist tarafından gösterilen bildirim tipleri hakkında bilgi için bkz. [Bildirimler](#).

Adımlar

1. SupportAssist'i açın.
2. **Virüs ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda **Görüntüle** ögesine tıklayın. PUP'lerin ayrıntıları görüntülenir.
NOT: Varsayılan olarak, tüm PUP'ler seçilidir. PUP'leri gözden geçirebilir ve sisteminizden kaldırmak istemediklerinizi temizleyebilirsiniz.
3. Gerekirse, PUP hakkında daha fazla bilgi görüntülemek için **Daha fazla ayrıntı için buraya tıklayın** seçeneğine tıklayın.
4. **Kaldır** ögesine ve **Onayla** ögesine tıklayın. Seçilen PUP'ler sistemden kaldırılır.
5. **Tamam**'a tıklayın.

Sonuçlar

Kaldırılan PUP sayısı **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında görüntülenir.


Tüm sistem taramalarını ve en iyi duruma getirme işlemlerini çalıştırma

Bu görev ile ilgili

Mevcut sürücü güncellemelerini kontrol etmek, donanım sorunlarını tespit etmek ve sisteminizde gerekli olan iyileştirmeleri belirlemek için birden fazla taramayı tek tek çalıştırın. Bir tarama tamamlandıktan sonra, sonraki tarama başlatılır. Tüm tarama ve iyileştirme işlemlerinin ayrıntılarını **Geçmiş** sayfasından görüntüleyin.

Adımlar

Aşağıdakilerden birini gerçekleştirin:

- SupportAssist'i açın ve **Şimdi Başlat** ögesine tıklayın.
- SupportAssist'i açın,  tıklayın ve ardından **Tümünü Çalıştır** ögesine tıklayın.

⚠ DİKKAT: İşlem devam ederken iyileştirmeyi iptal ederseniz, uygulanan değişiklikler geri alınmaz.

Tarama işlemi tamamlandığında, şunlardan biri görüntülenir:

- Hiçbir sorun algılanmazsa ve hiçbir güncelleme yoksa her kutucukta ilgili bir mesaj görüntülenir. Kurtarılan sabit sürücü alanı miktarı ve kaldırılan virüs veya kötü amaçlı yazılım sayısı **Ana** sayfada ve **Geçmiş** sayfasında görüntülenir.
- Tarama sırasında sürücü güncellemeleri algılanırsa, **Sürücülerini ve İndirmelerini Al** kutucuğunda güncelleme tipi ve güncelleme sayısı görüntülenir. Sürücü güncellemelerini kurma talimatları için bkz. [Sürücü güncellemelerini yükleme](#).
- Destek isteği oluşturulmasını gerektiren bir donanım sorunu algılanırsa, destek isteği otomatik olarak oluşturulur ve sorun özeti sayfası görüntülenir. Ayrıca BT yöneticinize de bildirim gönderilir.
- Destek isteği oluşturulmasını gerektirmeyen bir sorun algılanırsa, sorun başlığı kutucukların üstünde görüntülenir, **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir ve iyileştirme kutucukları devre dışı bırakılır. İyileştirme kutucuklarını etkinleştirmek için **Atla** ögesine tıklayın.
- Potansiyel istenmeyen programlar (PUP'ler) algılanırsa **Virüsleri ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir. PUP'leri kaldırmaya ilgili talimatlar için bkz. [İstenmeyen programları kaldırma](#).

SupportAssist kutucuğundaki bildirimler

SupportAssist kutucuğunda görüntülenen bildirim, son tarama veya iyileştirmenin ne zaman yapıldığına bağlıdır. Aşağıdaki tabloda, son taramanın ne zaman yapıldığına bağlı olarak kutucukta görüntülenen bildirim açıklanmaktadır.

Tablo 5. SupportAssist kutucuklarındaki bildirimler

Son işlemten itibaren zaman	Bildirim
Üç saatten az	Yapılan tarama veya iyileştirme işleminin sonucu ve Şimdi görüntülenir, örneğin PC ayarlandı: Şimdi
Üç saatten fazla ama 24 saatten az	Yapılan tarama veya iyileştirme işleminin sonucu ve Bugün görüntülenir, örneğin PC ayarlandı: Bugün
24 saatten fazla ama 48 saatten az	Yapılan tarama veya iyileştirme işleminin sonucu ve Dün görüntülenir, örneğin PC ayarlandı: Dün
48 saatten fazla	Sonuç ve tarama veya iyileştirmenin ne zaman yapıldığı, örneğin 120 MB kurtarıldı: 16 Mart 2018
Yedi günden az	Yeşil renkte görüntülenir.
Yedi günden fazla ama 30 günden az	Turuncu renkte görüntülenir.
30 günden fazla	Kırmızı renkte görüntülenir.

Sürücüler ve yüklemeleri alma

Sürücü, işletim sisteminin sisteminizdeki donanım bileşenleriyle iletişim kurmasını sağlayan bir yazılımdır. Ekran kartı, ses kartı ve modem gibi donanım bileşenlerinin verimli şekilde çalışabilmesi için sürücü gerekir. Bazen işletim sistemi, sistem sürücülerini içerir ancak genellikle sürücülerin ayrı olarak indirilmesi ve kurulması gerekir.

Üretici yazılımı sistem donanımında yerleşik bir yazılımdır. Diğer donanım bileşenleriyle iletişim kurmak ve temel girdi/çıkı görevleri gibi işlevleri yapmak için talimatlar vermek üzere programlanmıştır.

Sistem sürücülerini ve belenim sistem performansını geliştirmek, güvenlik risklerini önlemek ve uyumluluğu genişletmeyi içeren çeşitli nedenlerden dolayı güncellenmelidir. SupportAssist, sürücülerini ve belenimi güncellenizi sağlar.

NOT: Bu dokümanda, sürücüler terimi hem sürücülere hem de belenime atıfta bulunmaktadır.

Rutin sistem izlemenin bir parçası olarak, SupportAssist sisteminiz için mevcut sürücü güncellemelerini algılamak üzere 7 günde bir sisteminizi tarar. Acil güncelleme varsa, bildirim görüntülenir. SupportAssist tarafından gösterilen bildirim tipleri hakkında bilgi için bkz. [Bildirimler](#).

Konular:

- [Sürücülerin önem derecesi sınıflandırması](#)
- [Sürücü güncellemelerini yükleme](#)
- [Sürücü güncellemelerini kaldırma](#)
- [Sürücülerini ve İndirmeleri AI kutucuk bildirimleri](#)

Sürücülerin önem derecesi sınıflandırması

SupportAssist, sürücülerini ve belenimi önem derecelerine göre sınıflandırır. Önem derecesine göre, sürücüler aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılır:

- **Güvenlik:** Sisteminizdeki potansiyel güvenlik tehditlerini önleyebilecek güncellemeler.
- **Acil:** Bilgisayarların sağlıklı olduğundan emin olmak için gerekli güncellemeler.
- **Önerilen:** Sisteminizin performansını büyük ölçüde iyileştirecek güncellemeler.
- **İsteğe bağlı:** Yükleme tercih edebileceğiniz güncellemeler.

Sürücü güncellemelerini yükleme

Önkoşullar

Sistemde yönetici haklarınız olmalıdır.


Bu görev ile ilgili

SupportAssist, sisteminizi tarar ve sisteminiz için gerekli olan sürücü güncellemelerini proaktif olarak önerir. Bir güncellemeyi yüklemeyi yüklemeyi önce, SupportAssist otomatik olarak bir geri yükleme noktası oluşturur. Güncellemeyi kaldırmak ve sistemi önceki duruma geri yüklemek için geri yükleme noktasını kullanabilirsiniz. Belli bir süre zarfında, SupportAssist yalnızca üç geri yükleme noktası tutabilir. Yeni bir geri yükleme noktası oluşturulduğunda, en eski geri yükleme noktası kaldırılır.

NOT: Sisteminiz için kullanılabilir BIOS'un daha yeni bir sürümünü yüklerseniz, güncellemeyi kaldıramazsınız.

NOT: Varsayılan olarak, geri yükleme noktası oluşturma ayarı Windows işletim sisteminde devre dışı bırakılmıştır. SupportAssist'in geri yükleme noktası oluşturmalarını sağlamak için Windows'da geri yükleme noktası oluşturma ayarlarını etkinleştirmeniz gerekir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve  tıklayın.

2. **Sürücüler ve Yüklemeleri AI** kutucuğunda, **Şimdi Çalıştır** ögesine tıklayın.

- Sisteminiz için güncellemeler varsa **Sürücüler ve İndirmeleri AI** kutucuğunda güncelleme tipi ve mevcut güncelleme sayısı görüntülenir.

NOT: Kutucuktaki bildirim, güncellenen önem derecesine bağlıdır. Kutucukta görüntülenen bildirimlerin tipine ilişkin bilgiler için bkz. [Sürücüler ve İndirmeleri AI kutucuk bildirimleri](#).


- SupportAssist, sisteminiz için mevcut güncellemeleri algılayamazsa ilgili bir mesaj görüntülenir.

3. **Şimdi Güncelle** ögesine tıklayın.

Sürücüler sayfası görüntülenir.

NOT: Varsayılan olarak, tüm güncellemeler seçilidir. Listeyi gözden geçirebilir ve kurmak istemediğiniz güncellemeleri kaldırabilirsiniz.

4. **Yükle** ögesine tıklayın.

- Otomatik olarak yüklenen güncellemeler için **Durum** sütununda  ve **Bitti** durumu görüntülenir.
- Güncellenen manuel olarak yüklenmesi gerekiyorsa, indirme tamamlandıktan sonra bir **Yükle** bağlantısı **Durum** sütununda görüntülenir. Güncelleme, **Yükle** bağlantısına tıklayarak indirilebilir.

NOT: Belirli sürücülerin yüklenmesini tamamlamak için sisteminizi yeniden başlatmanız gerekebilir.

NOT: Bir güncellenen indirme işlemi devam ediyorsa  ögesine tıklayarak indirme işlemi iptal edin. Yükleme devam ederken güncellemeyi iptal edemezsiniz.

5. Bir güncelleme yeniden başlatma gerektiriyorsa, aşağıdaki adımları uygulayın:

- a. Sistemi hemen yeniden başlatmak için **Şimdi Yeniden Başlat** ögesine tıklayın.
SupportAssist, yeniden başlatmadan önce dosyalarınızı kaydetmenizi ve tüm uygulamaları kapatmanızı ister.
- b. Kurulum işlemi tamamlamak için **Yeniden Başlat** ögesine tıklayın.

6. **Son** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Ana sayfa görüntülenir. Yüklü sürücü sayısı ana sayfada görüntülenir.

Sürücü güncellemelerini kaldırma

Önkoşullar

Sistemde yönetici haklarınız olmalıdır.

Bu görev ile ilgili

Bir sürücüyü güncelledikten sonra sisteminizde hatalarla karşılaşıyorsanız, güncellemeyi kaldırabilir ve sistemi önceki durumuna geri yükleyebilirsiniz.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Geçmiş** sekmesine tıklayın.
2. **Geçmiş** sayfasında, gerekli olan **Sistemi Geri Yükle** bağlantısına tıklayın.
Sistemin, geri yükleme noktasının oluşturulduğu duruma geri yüklenmesini gösteren bir mesaj görüntülenir.
3. **Geri Yükle** ögesine tıklayın.






Sonuçlar

Sistem yeniden başlatılır ve güncelleme kaldırılır.

Sürücüler ve İndirmeleri AI kutucuk bildirimleri

Aşağıdaki tablo, **Sürücüler ve İndirmeleri AI** kutucuğunda görüntülenen farklı durum bildirimlerini açıklamaktadır:

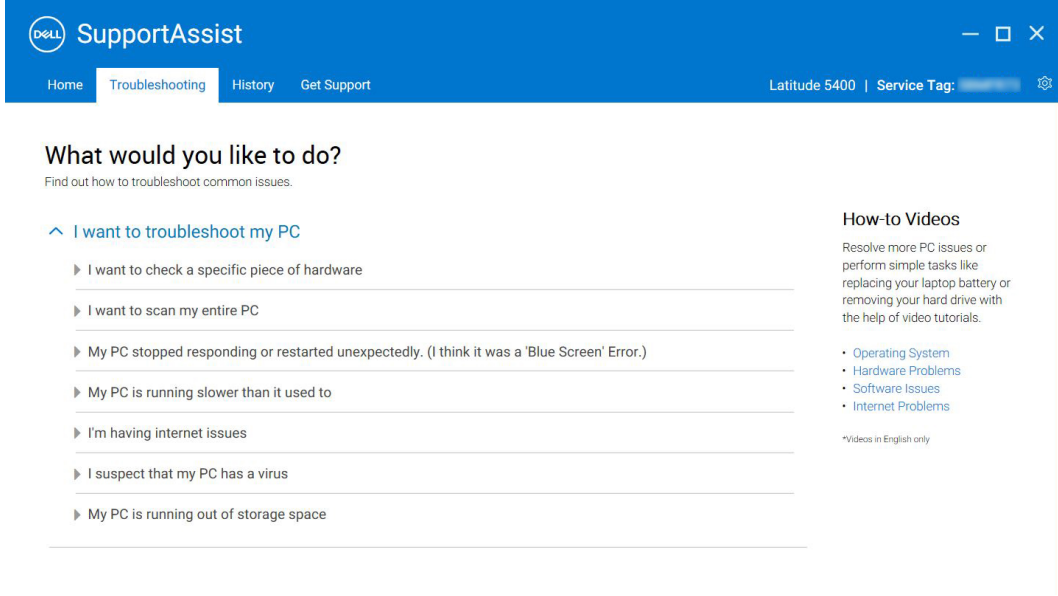
Tablo 6. Sürücüler ve Yüklemeleri al kutucuk bildirimleri

Güncelleme simgesi	Kutucuk simgesi	Güncelleme türü	Açıklama
Simge görüntülenmez. Hiçbiri kullanılmıyor mesajı görüntülenir.		İsteğe bağlı veya mevcut bir güncelleme yok	Güncelleme veya isteğe bağlı bir güncelleme bulunmamaktadır.
		Önerilen	Yalnızca önerilen güncelleme tipleri bulunmaktadır.
		Acil	Yalnızca acil veya birden çok güncelleştirme türü mevcuttur.

Yaygın sorunları giderme

Sorun Giderme sayfası, Dell teknik destek yardımı olmadan yaygın sorunları çözenize yardımcı olmak için adım adım talimatlar sağlar. **Sorun Giderme** sekmesinde, yaygın donanım, yazılım ve işletim sistemi sorunları ile ilgili video eğitimlerine erişebilirsiniz.

NOT: BT yöneticiniz tarafından seçilen tercihlere bağlı olarak, **Sorun Giderme** sayfasında etkinleştirilen bağlantılara erişebilirsiniz.



Rakam 4. Sorun Giderme sayfası

Bir tarama sırasında donanım sorunu algılanırsa veya donanım sorunu için destek isteği oluşturulursa, **Sorun Giderme** sayfasında aşağıdaki bağlantılar devre dışı bırakılır.

- **Belirli bir donanım parçası kontrol etmek istiyorum**
- **Tüm bilgisayarımı taramak istiyorum**
- **Bilgisayarım yanıt vermeyi durdurdu veya beklenmedik şekilde yeniden başladı. (Galiba "Mavi Ekran" hatası.)**

Sisteminizde yönetici hakları olmadan oturum açtıysanız sadece aşağıdaki bağlantıları ve **Nasıl Yapılır Videoları** bölümündeki bağlantıları kullanabilirsiniz:

- **Belirli bir donanım parçası kontrol etmek istiyorum**
- **Tüm bilgisayarımı taramak istiyorum**

Konular:

- [Mavi ekran hatası için sorun giderme](#)

Mavi ekran hatası için sorun giderme

Bazen, sisteminiz otomatik olarak yeniden başlatılır veya yanıt vermeyi keser ve mavi bir ekran görüntülenir. Bu mavi ekran hatası olarak bilinir. Sistemdeki bazı kritik veriler bozuk olduğunda, donanım hatası algılandığında veya sistemde bir sorun algılandığında ve sistemin derhal yeniden başlatılması gerektiğinde mavi ekran hatası görüntülenir.

Önkoşullar

Sistemde yönetici haklarınız olmalıdır.

Bu görev ile ilgili

Mavi ekran hatasını SupportAssist taramasını ve iyileştirmesini çalıştırarak çözün.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın.
2. **Sorun Giderme** sekmesine ve **Bilgisayarım yanıt vermeyi durdurdu veya beklenmedik şekilde yeniden başlatıldı.** ögesine tıklayın. **(Sanırım bir "Mavi Ekran" hatasıydı.)**
3. **Şimdi Düzelt** ögesine tıklayın.
Ana sayfa görüntülenir ve sistem taraması başlatılır. Tarama işlemi tamamlandığında, şunlardan biri görüntülenir:
 - Hiçbir sorun algılanmazsa ve hiçbir güncelleme yoksa her kutucukta ilgili bir mesaj görüntülenir. Kurtarılan sabit sürücü alanı miktarı ve kaldırılan virüs veya kötü amaçlı yazılım sayısı ana sayfada görüntülenir.
 - Tarama sırasında sürücü güncellemeleri algılanırsa, **Sürücüleri ve İndirmeleri AI** kutucuğunda güncelleme tipi ve mevcut güncelleme sayısı görüntülenir. Sürücü güncellemelerini kurma talimatları için bkz. [Sürücü güncellemelerini yükleme](#).
 - Destek isteği oluşturulmasını gerektiren bir donanım sorunu algılanırsa, destek isteği otomatik olarak oluşturulur ve sorun özeti sayfası görüntülenir.
 - Destek isteği oluşturulmasını gerektirmeyen bir sorun algılanırsa, sorun başlığı kutucukların üstünde görüntülenir ve tüm taramalar tamamlandıktan sonra **Donanım Taraması** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir.
i **NOT:** Bildirim türü donanım sorununun önem derecesine bağlıdır. SupportAssist tarafından gösterilen bildirim tipleri hakkında bilgi için bkz. [Bildirimler](#). Bildirimi gizlemek için **Atla** ögesine tıklayın.
 - Potansiyel istenmeyen programlar (PUP'ler) algılanırsa **Virüsleri ve Kötü Amaçlı Yazılımları Kaldır** kutucuğunda bir bildirim görüntülenir. PUP'leri kaldırmaya ilgili talimatlar için bkz. [İstenmeyen programları kaldırma](#).

Geçmiş genel bakış

Geçmiş sayfası, sisteminizde yapılan SupportAssist etkinliklerinin ayrıntısını kronolojik sırada sağlar. Listelenen etkinlikler yazılım iyileştirmeleri, sorun giderme görevleri, sürücü güncellemeleri, donanım taramaları ve benzerini içerir.

Söz konusu etkinlik tipinin ayrıntılarını görüntülemek için **Geçmiş Görünümünü Seç** listesinde etkinlik türünü seçin.

Varsayılan olarak, geçerli hafta boyunca yapılan etkinlikler görüntülenir. Belirli bir gün veya ay boyunca yapılan etkinlikleri görüntülemek için **Gün** veya **Ay** ögesine tıklayın. Kurtarılan sürücü güncellemesi sayısı, kayıtlı sabit sürücü alanı ve algılanan virüs veya kötü amaçlı yazılım, zaman çizelgesinin üzerinde görüntülenir.

NOT: Geçmiş sayfası, son 90 günde yapılan etkinlik ve olayların ayrıntılarını görüntüler.

The screenshot displays the Dell SupportAssist interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support' options. 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.' The main content area features a '90 Days Summary' section with three metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. Below this summary, there is a 'Select History View' dropdown menu set to 'Show All'. The 'Activity Details' section is for 'February 19, 2021 - Friday' and lists the following activities:

- 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

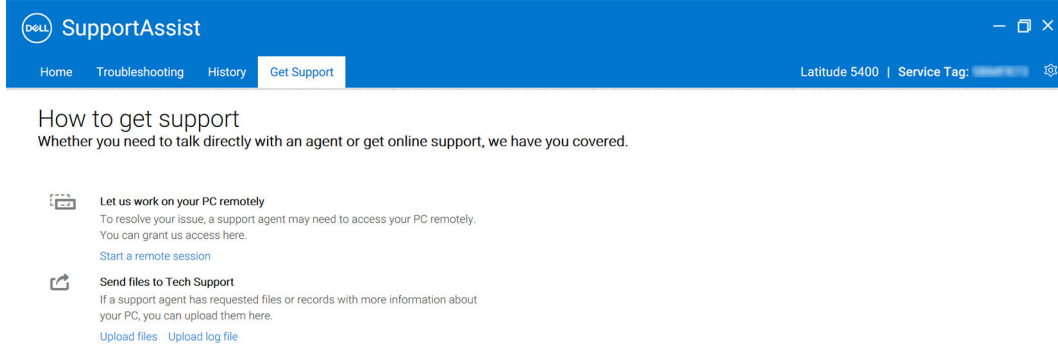
Rakam 5. Geçmiş sayfası

Bir sürücüyü güncellendikten sonra sisteminizde hatalarla karşılaşıyorsanız, **Sistemi Geri Yükle** bağlantısına tıklayarak güncellemeyi kaldırın ve sistemi önceki durumuna geri yükleyin. Sürücü güncellemelerini kaldırma talimatları için bkz. [Sürücü güncellemelerini kaldırma](#).

Destek alma

Destek Alın sayfası, sisteminiz için mevcut olan yardım ve destek özelliklerine erişmenizi sağlar. Erişilebilecek yardım ve destek seçenekleri sisteminizin ve bölgenizin servis planına bağlı olarak değişir. İnternet bağlantısı yoksa, bölgeniz için olan Dell Teknik Destek iletişim numaraları görüntülenir.

NOT: Sadece sistemde yönetici haklarına sahipseniz **Destek Alın** sayfası görüntülenir.



Rakam 6. Destek Alın sayfası

Aşağıdaki tabloda **Destek Alın** sayfasında görüntülenen yardım ve destek özellikleri açıklanmaktadır:

Tablo 7. Destek Alın sayfası

Özellik	Açıklama
Uzak oturum başlat	Teknik destek temsilcisinin, bir sorunu gidermek ve çözmek için sisteminize uzaktan erişmesine izin verin. Bkz. Uzak oturum başlat .
Dosyaları yükle	Sisteminizdeki sorunu tanımlayan dosyaları veya teknik destek temsilcisi tarafından istenen dosyaları Dell Teknik Desteğe gönderin. Bkz. Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme . NOT: Gönderebileceğiniz maksimum dosya boyutu 4 MB'dir.
Günlük dosyası yükleyin	Teknik destek yetkilisinin istemesi halinde, sistem etkinlik günlüğü dosyasını Dell Teknik Desteğe gönderin. Bkz. Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme .

Konular:

- [Uzak oturum başlat](#)
- [Dell teknik desteğe dosya gönderme](#)
- [Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme](#)

Uzak oturum başlat

Önkoşullar

- Sistemde yönetici haklarınız olmalıdır.
- Dell teknik destek temsilcisi tarafından uzaktan oturum başlatıldığından emin olun.

Bu görev ile ilgili

Belirli durumlarda, teknik destek temsilcisinin sorunu gidermek ve çözmek için sisteminize uzaktan erişmesi gerekir. Böyle durumlarda, teknik destek temsilcisinin sisteminize uzaktan erişmesine izin verin.

NOT: Yalnızca teknik destek temsilcisi oturumu etkinleştirdikten sonra uzaktan oturumu başlatın. Destek temsilcisi etkinleştirmeden önce bir uzaktan oturum başlatmayı denerseniz hata mesajı görüntülenir.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Destek Alın** sekmesini tıklayın.
2. **Bilgisayarınızda uzaktan çalışmamıza izin verin** bölümünde **Uzak oturum başlat** ögesine tıklayın.
3. **Hüküm ve koşulları kabul ediyorum** ögesini seçin ve **Son** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Uzak oturum başlatılır.

Dell teknik desteğe dosya gönderme

Bu görev ile ilgili

Sisteminizdeki sorunları tanımlayan veya destek temsilcisi tarafından istenen belirli bir dosyayı gönderin. Aşağıdaki dosyaları gönderebilirsiniz:

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

NOT: Gönderebileceğiniz maksimum dosya boyutu 4 MB'dir.

NOT: Günde yalnızca üç dosya gönderebilirsiniz. Birden fazla dosyanız varsa, dosyaları bir ZIP dosyası olarak sıkıştırın ve gönderin.

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Destek Alın** sekmesini tıklayın.
2. Sağ bölmede, **Dosya Yükle** ögesine tıklayın.
3. **Gözet** ögesine tıklayın, gerekli dosyayı seçin ve ardından **Yükle** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Dosya gönderildikten sonra  ve **Dosya başarıyla yüklendi** mesajı görüntülenir.

Dell teknik desteğe kayıt dosyalarını gönderme

Adımlar

1. SupportAssist'i açın ve **Destek Alın** sekmesini tıklayın.
2. Sağ bölmede, **Günlük dosyasını karşıya yükle** ögesine tıklayın.

Sonuçlar

Dosya gönderildikten sonra  ve **Dosya başarıyla yüklendi** mesajı görüntülenir.

Sık Sorulan Sorular

1. SupportAssist kullanıcı arayüzünün desteklediği diller hangileridir?

SupportAssist kullanıcı arayüzü 25 dili destekler. Desteklenen diller Arapça, Çince (Basitleştirilmiş), Çince (Geleneksel), Çekçe, Danca, Felemenkçe, İngilizce, Fince, Fransızca, Almanca, Yunanca, İbranice, Macarca, İtalyanca, Japonca, Korece, Norveççe, Lehçe, Portekizce (Brezilya), Portekizce (İber), Rusça, İspanyolca, İsveççe ve Türkçedir. Dil ayarlarınızı değiştirmeye yönelik talimatlar için bkz. [Dil ayarlarını değiştirme](#).

2. Planlı veya manuel olarak başlatılan iyileştirme sırasında sistemde yapılan iyileştirmelerin ayrıntılarını nereden kontrol edebilirim?

SupportAssist, son 90 günde gerçekleştirilen olay ve etkinliklerin tümünün ayrıntılarını tutar. **Geçmiş** sayfasında aylık, haftalık veya belirli bir gün için ayrıntıları görüntüleyebilirsiniz.

3. Donanım taraması yaptığımda, tarama sonucu Geçmiş sayfasında Hatalı yapılandırıldı olarak gösteriliyor. Ancak Donanım Taraması kutucuğunda hiçbir bildirim bulunmuyor. Neden?

SupportAssist donanım taraması esnasında bir bileşeni tarayamazsa, **Hatalı yapılandırıldı** durumu görüntülenir. Dolayısıyla, **Donanım Taraması** kutucuğunda hiçbir bildirim görüntülenmez. SupportAssist, bir sonraki manuel olarak başlatma veya otomatik tarama esnasında bileşeni tekrar tarar.

4. SupportAssist kullanıcı arayüzünü görebiliyorum. Ancak, Dosyaları Temizleme ve Ağ İyileştirme kutucukları devre dışı bırakılmış. Neden?

Sisteminizde kurulu olan SupportAssist, BT yöneticiniz tarafından yönetilir. Bazı özellikler BT yöneticiniz tarafından devre dışı bırakılmış olabilir, bundan dolayı bu kutucuklar devre dışıdır.

5. Programlar menüsünden SupportAssist'i açmaya çalıştığımda, BT yöneticime başvurmamı isteyen bir mesaj görüntüleniyor. Neden?

Sisteminizde kurulu olan SupportAssist, BT yöneticiniz tarafından yönetilir. Sadece sisteminiz için BT yöneticiniz tarafından etkinleştirilmişse SupportAssist kullanıcı arayüzünü görebilirsiniz.

Kaynaklar

Bu bölümde İş Bilgisayarları için SupportAssist hakkında daha fazla bilgi sağlayan belge kaynakları ve diğer yararlı bağlantılar hakkında bilgi verilmektedir.

Tablo 8. Kaynaklar

Şunun hakkında daha fazla bilgi için:	Bkz.	Su adresten ulaşılabilir
TechDirect'e ekleme, SupportAssist'i yapılandırma, indirme ve bilgisayarlara SupportAssist'i dağıtma	<i>Windows İşletim Sistemli İş Bilgisayarları için SupportAssist Dağıtım Kılavuzu: Yeni nesil kullanıcı deneyimine erken erişim</i>	İş Bilgisayarları için SupportAssist Kılavuzları ve Belgeleri
İş Bilgisayarları için SupportAssist çalıştıran bilgisayarlarınızı yönetmek için TechDirect'i kullanma	<i>Windows İşletim Sistemli İş Bilgisayarları için SupportAssist Yönetici Kılavuzu: Yeni nesil kullanıcı deneyimine erken erişim</i>	
İş Bilgisayarları için SupportAssist hakkında sık sorulan sorular ve yanıtları	<i>Windows İşletim Sistemli İş Bilgisayarları için SupportAssist hakkında Sık Sorulan Sorular</i>	
İş Bilgisayarları için SupportAssist kurulumunu yapma	<i>Windows İşletim Sistemli İş Bilgisayarları için SupportAssist Hızlı Kurulum Rehberi</i>	
Sisteminizin çeşitli bileşenlerinden toplanan veriler	<i>Windows İşletim Sistemli İş Bilgisayarları için SupportAssist Raporlanabilir Öğeler</i>	
Son değişiklikler, geliştirmeler, bilinen sorunlar ve sürümdeki sınırlamaların özeti	<i>Windows İşletim Sistemli İş Bilgisayarları için SupportAssist Sürüm Notları</i>	
Sisteminizde BT yöneticiniz tarafından yapılandırılan ve dağıtılan SupportAssist'i kullanma.	<i>Windows İşletim Sistemli İş Bilgisayarları için SupportAssist Kullanıcı Kılavuzu</i>	
TechDirect üzerinden kuruluşunuzun kaydını yapma, SupportAssist uyarılarını ve parça gönderme isteklerini yönetme.	TechDirect ana sayfası	https://tdm.dell.com
SupportAssist faydaları ve özellikleri	SupportAssist ana sayfası	İş Bilgisayarları için SupportAssist
Bilgisayarlar için SupportAssist eşler arası sorular ve tartışmalar	SupportAssist Topluluk sayfası	Dell SupportAssist Topluluğu