

SupportAssist for Home PCs 版本 3.10

用户指南

注意、小心和警告

 **注:** “注意” 表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心” 表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告:** “警告” 表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

章 1: 简介	5
主要功能.....	5
文档用途.....	5
目标受众.....	5
新功能和增强功能.....	5
支持的 PC.....	6
SupportAssist 功能与戴尔服务计划.....	6
其他服务选项.....	8
章 2: 开始使用 SupportAssist for Home PCs	9
最低 PC 要求.....	9
适用于家用 PC 的 Dell SupportAssist.....	10
SupportAssist 用户界面.....	10
更改语言设置.....	11
创建 SupportAssist 配置文件.....	11
创建“我的戴尔帐户”.....	12
使用社交媒体帐户登录.....	12
更新联系人信息和发货信息.....	12
使用不同的 SupportAssist 配置文件.....	12
配置互联网设置.....	13
计划的扫描和优化.....	13
计划自动扫描和优化.....	13
手动升级 SupportAssist.....	14
通知.....	14
SupportAssist 用户界面上的通知.....	14
Windows 操作中心内的通知.....	15
SupportAssist 主页横幅.....	16
禁用 SupportAssist 通知.....	16
卸载 SupportAssist.....	17
章 3: 系统重设和修复概述	18
将您的 PC 重设为出厂设置.....	18
重置 PC 并更新操作系统.....	19
配置系统修复设置.....	19
修复您的 PC.....	19
章 4: Dell Migrate 概览	20
将数据从旧 PC 迁移到新 PC.....	21
擦除并重置旧 PC.....	22
章 5: 驱动程序和下载概览	23
驱动程序的严重性类别.....	23
安装驱动程序更新.....	23
卸载驱动程序更新.....	24

“获取驱动程序和下载” 磁贴通知.....	24
章 6: 扫描 PC 硬件.....	25
扫描特定硬件组件.....	25
运行快速硬件扫描.....	26
运行压力测试.....	26
章 7: 优化您的 PC.....	27
清理文件.....	27
调整 PC 性能.....	27
优化网络.....	27
删除病毒和恶意软件.....	28
删除可能不需要的程序.....	28
运行所有 PC 扫描和优化.....	29
章 8: 虚拟助手概览.....	30
章 9: 创建支持请求.....	31
为通过扫描检测到的问题创建支持请求.....	31
手动创建支持请求.....	31
问题详细信息页面.....	32
问题摘要页面.....	32
可派发部件.....	33
章 10: 故障处理概览.....	34
章 11: 历史记录概览.....	35
章 12: 获得支持.....	36
发送文件至戴尔技术支持人员.....	36
发送日志文件至戴尔技术支持人员.....	37
远程故障处理.....	37
通过使用 RemoteAssist 允许远程故障处理.....	37
允许通过使用远程帮助进行远程故障处理.....	37
章 13: 提供反馈.....	39
章 14: 常见问题.....	40
章 15: SupportAssist for Home PCs 资源.....	42
章 16: 联系 Dell.....	43

简介

Dell SupportAssist 通过主动预测式地发现您的 PC 上的软硬件问题，自动为您提供支持。SupportAssist 可处理 PC 性能和稳定性问题、预防安全威胁、监控和检测硬件故障并自动接入戴尔技术支持。根据您的戴尔服务计划，SupportAssist 还会为扫描过程中检测到的问题自动创建支持请求。有关不同服务计划的 SupportAssist 功能的信息，请参阅 [SupportAssist 功能与戴尔服务计划](#)。

注：在本文中，PC 一词是指戴尔笔记本电脑、台式机、网关和嵌入式 PC。

SupportAssist 可让您通过删除不需要的文件、优化网络设置、调整 PC 性能以及删除病毒和恶意软件，优化您的 PC。它还能为您的 PC 发现可用的驱动程序更新。

SupportAssist 可安全地收集并发送所需的 PC 信息至戴尔技术支持部门。所收集的信息可让戴尔为您提供增强的、高效的、加速的支持体验。

面向家用 PC 的 SupportAssist 符合 Web 内容可访问性准则 (WCAG) 2.1，可与屏幕阅读器、屏幕放大镜和声音识别软件等辅助技术配合使用。

注：使用辅助技术时，请勿使用 PC 鼠标在 SupportAssist 用户界面内导航。您必须仅使用 PC 键盘进行导航。

主要功能

- 主动检测和预测问题，并进行通知。
- 手动或自动扫描您的 PC 可用的驱动程序更新。
- 手动或自动扫描您的 PC 硬件以识别问题。
- 为您的 PC 中检测到的硬件问题自动创建支持请求。
- 为您的 PC 中的问题手动创建支持请求。
- 清理临时文件、优化网络连接、微调 PC 性能以及删除病毒和恶意软件。
- 即时回滚到您的 PC 上的上一个时间点，以解决引导问题或任何其他性能问题。
- 在 PC 重置期间，将您的个人文件副本保存在本地硬盘或外部存储设备上。
- 安装出厂操作系统或升级至您的 PC 可用的最新操作系统。
- 允许戴尔技术支持工程师远程启动 PC 上的驱动程序和硬件扫描，以进行故障处理并解决问题。
- 使用 Dell Migrate 服务，将文件和设置从旧 PC 传输到您的新戴尔 PC。

注：PC 可用的 SupportAssist 功能根据 PC 戴尔服务计划而异。

文档用途

本说明文件提供了有关在 64 位 Windows 10 RS4 和更高版本的操作系统上使用 SupportAssist for Home PCs 的信息。

有关在运行 Windows 10 (S 模式) 操作系统的 PC 上使用 SupportAssist 的信息，请参阅[适用于家用 PC 的 SupportAssist 文档页面上提供的《针对 Windows 10 \(S 模式\) 的适用于家用 PC 的 SupportAssist 用户指南》](#)。

目标受众

本文档适用于使用 SupportAssist for Home PCs 监测 PC 的用户。本文档还适用于没有 IT 管理员的组织的员工，并且允许他们通过使用 SupportAssist 来自行监测其 PC。

新功能和增强功能

- 不再支持 32 位操作系统。
- 不再支持 Windows 10 RS3 和更低版本的操作系统。

- 将 Dell Migrate 服务扩展到新的区域和区域设置
- 实施调查以收集有关产品增强功能的反馈
- 保修横幅增强功能
- **主页和历史记录**页面上显示的摘要的增强功能
- 错误修复

支持的 PC

在运行 64 位 Windows 10 RS4 和更高版本操作系统的戴尔 PC 上支持 SupportAssist:

- Inspiron
- G 系列
- XPS
- Alienware
- Vostro
- Latitude
- Precision
- OptiPlex

i 注: SupportAssist 在虚拟机上不受支持。

SupportAssist 功能与戴尔服务计划

SupportAssist 能够主动预测式地检测在您的 PC 上可能发生的硬件和软件问题并通知您。根据戴尔服务计划, SupportAssist 会自动运行并推进与戴尔技术支持人员联系。

下表总结了适用于具有有效 Basic、Premium Support、ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support Plus 和 Dell Software Support (DSS) 服务计划的 PC 的 SupportAssist 功能。

i 注: DSS 仅适用于位于美国且具有有效的的基本或过期服务计划的 XPS、Alienware、Inspiron 和 G 系列 PC。

表. 1: SupportAssist 功能与戴尔服务计划

SupportAssist 功能	描述	戴尔服务计划					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
计划硬件和软件扫描	您可以根据个人偏好计划硬件和软件扫描。SupportAssist 将根据计划执行扫描。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
手动清理文件	您可以从 PC 中清除临时的、冗余的和其他不需要的文件。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
手动调整 PC 性能	您可以调整电源设置、注册表文件和内存分配, 以微调 PC 性能。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
手动优化网络连接	您可以通过调整设置来优化网络连接, 以让您拥有高效、可靠的网络。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
手动对问题进行故障处理	您可使用故障处理页面上的逐步说明和视频教程, 解决常见的 PC 问题。	✓	✓	✓	✓	✓	✓

表. 1: SupportAssist 功能与戴尔服务计划 (续)

SupportAssist 功能	描述	戴尔服务计划					
		Basic	ProSupport	Premium Support	ProSupport Plus	Premium Support Plus	Dell Software Support (DSS)
手动扫描并更新驱动程序	您可以手动扫描并安装适用于您 PC 的驱动程序更新。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
通过手动扫描自派送部件	如果手动扫描过程中检测到针对保修期内部件的问题，系统会提示您确认您的发货地址以派送更换部件。	✓	✓	✓	✓	✓	✗
通过自动扫描自派送部件	如果自动扫描过程中检测到针对保修期内部件的问题，系统会提示您确认您的发货地址以派送更换部件。	✗	✓	✓	✓	✓	✗
请求现场帮助以更换可自行更换部件 ¹	您可以请求服务技术人员到访，在您的位置帮助更换可自行更换的部件。	✗	✓	✓	✓	✓	✗
自动化的支持请求创建	如果在计划扫描过程中检测到问题，则会自动创建支持请求，并且戴尔技术支持工程师会与您联系以解决问题。	✗	✓	✓	✓	✓	✗
手动创建支持请求	如果您认为存在 SupportAssist 未检测到的问题，则可以手动创建支持请求。	✗	✓	✓	✓	✓	✓
手动删除病毒和恶意软件 ²	隔离、删除和恢复被病毒和恶意软件损坏的文件以保证 PC 安全。	✗	✗	✗	✓	✓	✓
检测预测式问题并创建支持请求以防发生故障 ³	如果识别出某个部件可能会发生故障，将会向您发送提醒。SupportAssist 会打开支持请求，并且戴尔技术支持工程师会与您联系以发运更换部件。	✗	✗	✗	✓	✓	✗
通知在计划扫描过程中检测到的 PC 优化问题	有关计划扫描过程中检测到的 PC 优化问题，将会在 Windows 操作中心内显示通知。	✗	✗	✗	✓	✓	✓
自动 PC 优化 ³	SupportAssist 会在自动扫描过程中自动优化 PC。	✗	✗	✗	✓	✓	✓
指定偏好的联系时间 ⁴	您可以提供您偏好的联系时间。戴尔技术支持工程师仅会在指定时间内与您联系。	✗	✗	✓	✗	✓	✓

1 更换可自行更换部件的现场帮助仅在特定地区中提供。

2 “删除病毒和恶意软件”功能在某些地区（例如中国）不可用。

3 预测性分析故障检测包括硬盘、固态硬盘、电池、散热器和台式风扇。

4 首选联系时间仅面向美国和加拿大计划。

其他服务选项

除了现有的 SupportAssist 功能，您还可以购买适用于您的 PC 的其他服务选项。

下表介绍了可为您的 PC 购买的服务选项：

表. 2: 其他服务选项

服务选项	描述	可用性
Dell Software Support (DSS)	在具有基本或过期服务计划的 PC 上启用自动软件优化以及病毒和恶意软件删除功能。有关可用于 DSS 的 SupportAssist 功能的详细信息，请参阅 SupportAssist 功能与戴尔服务计划 。	适用于位于美国且具有有效的基本或过期服务计划的 XPS、Alienware、Inspiron 和 G 系列 PC。
Dell Migrate	通过运行 Windows 操作系统的任何 PC 将您的个人数据安全地迁移到您的新 PC。在迁移数据后，您可以擦除并重置您的旧 PC，然后在 PC 上销售、赠礼或交易。 ① 注： 在本文档中，术语 数据 是指要迁移的文件和设置。 旧 PC 一词是指您的数据迁移到的 PC，而 新 PC 则是指要将数据迁移到的戴尔 PC。	适用于特定区域的 Inspiron、G 系列、XPS 和 Alienware PC。有关支持的区域列表，请参阅 Dell Data Assistant 说明文件 页面上《 <i>Dell Migrate 用户指南</i> 》的 支持的区域 部分。

开始使用 SupportAssist for Home PCs

SupportAssist 预装在从戴尔工厂发货的所有 PC 上。如果未预装 SupportAssist，请按照本部分的说明进行操作，以安装、配置并使用 SupportAssist。

最低 PC 要求

下表列出了安装和使用 SupportAssist 的最低 PC 要求。

表. 3: 最低 PC 要求

特定	要求
操作系统	<p>笔记本电脑和台式机:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 RS4 和更高版本 (仅限 64 位) <p>Edge Gateway:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (仅限 64 位) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (仅限 64 位) <p>Embedded Box PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 Professional (仅限 64 位) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (仅限 64 位) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (仅限 64 位)
软件	<p>Microsoft .NET Framework 4.7.2</p> <p> 注: 如果您未安装 Microsoft .NET Framework 4.7.2，则 SupportAssist 会在您的 PC 上安装最新版的 Microsoft .NET Framework。</p>
网页浏览器	Microsoft Edge 或 Internet Explorer 10 和更高版本
硬件	<ul style="list-style-type: none"> 内存 (RAM) — 2 GB 硬盘可用空间 — 1 GB
网络	互联网连接
端口	<ul style="list-style-type: none"> 5700 — 用于打开 SupportAssist 用户界面 9012 — 用于与 Dell SupportAssist 服务进行通信 8883、8884、8885 或 8886 — 用于与戴尔支持网站通信 28283 — 用于将您的戴尔 PC 与任何其他 PC 配对以进行数据迁移 28100 到 28700 — 用于将数据从任何其他 PC 迁移到您的戴尔 PC <p>PC 必须能够连接到以下网址:</p> <ul style="list-style-type: none"> https://saservices.dell.com https://apidp.dell.com https://apigtwb2cnp.us.dell.com https://fuslite.dell.com https://cs-is.dell.com https://tdm.dell.com https://api.dell.com https://downloads.dell.com https://www.dell.com https://dl.dell.com http://content.dellsupportcenter.com

适用于家用 PC 的 Dell SupportAssist

默认情况下，从戴尔工厂发货的所有 PC 都安装有 SupportAssist。如果您的 PC 上没有安装 SupportAssist，则可以手动下载并安装 SupportAssist。

前提条件

- PC 必须满足安装和使用 SupportAssist 的最低 PC 要求。请参阅 [最低 PC 要求](#)。
- 您必须以管理员身份登录。

步骤

1. 转至 www.dell.com/supportassistforpcs。
2. 单击**立即下载**。
SupportAssistInstaller.exe 文件已下载。
3. 双击 SupportAssistInstaller.exe 文件。
安装进度显示在 **SupportAssist 安装程序**窗口中，安装后将在桌面上创建快捷方式。
i 注：对于操作系统内部版本号为 16299 或更高版本的 PC，不会创建快捷方式。
4. 单击**启动**。
面向家用 PC 的 SupportAssist 用户界面将显示。

SupportAssist 用户界面

SupportAssist 用户界面包含以下页面：

- [主页](#)
- [故障处理](#)
- [历史记录](#)
- [获得支持](#)

当您首次打开 SupportAssist 或未执行任何扫描或优化时，将显示**主页**的默认视图。您可以单击**立即开始**以启动所有扫描和优化。

如果您之前运行过扫描或优化，**主页**和**历史记录**页面上会显示以下详细信息：

- 收回的硬盘空间量
- 安装的驱动程序更新数量或可用的驱动程序更新数量
- 已优化的文件数量
- 删除的病毒或恶意软件数量

您的 PC 当前的戴尔服务计划和适用于您的 PC 的其他服务计划也会显示。当您单击当前服务计划时，将显示该服务计划中包含的服务。当您单击任何其他适用的服务计划时，将会显示升级服务计划的选项。

要执行扫描或优化，请单击 。根据您的 PC 服务计划，将显示以下磁贴。有关不同服务计划的 SupportAssist 功能的信息，请参阅 [SupportAssist 功能与戴尔服务计划](#)。

- **获取驱动程序和下载**
- **扫描硬件**
- **清理文件**
- **调整性能**
- **优化网络**
- **删除病毒和恶意软件**

i 注：如果在您的 PC 上检测到严重的硬件问题，则会禁用所有 PC 优化磁贴，直到您创建了支持请求为止。

i 注：如果您没有 PC 的管理员权限，只有**扫描硬件**磁贴会启用。

如果有任何其他戴尔服务可用于您的 PC，则查看、购买或使用的链接将显示在底部窗格中。有关戴尔服务提供的信息，请参阅 [其他服务选项](#)。

将鼠标悬停在服务编号上时，将显示型号和以下详细信息：

- **保修详情** — 适用于 PC 的服务计划和服务选项、其开始日期和到期日期。
- **服务编号** — PC 的唯一标识符。服务编号是一个字母数字标识符。

- **快速服务代码** — 可以在自动电话帮助期间使用的数字序列，例如，987-674-723-2。
- **内存** — PC 中安装的 RAM 大小，例如，16 GB。
- **处理器** — PC 中安装的处理器类型，例如，英特尔酷睿 i5 6200U。
- **操作系统** — PC 中安装的操作系统，例如，Microsoft Windows 10 专业版。

更改语言设置

关于此任务

SupportAssist 提供 25 种语言。默认情况下，SupportAssist 设置的语言与操作系统相同。您可以根据个人喜好更改语言。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面中的右上角，单击设置图标，然后单击**选择语言**。此时将显示语言列表。
2. 选择您的首选语言。
3. 单击**是**，以所选语言重新启动 SupportAssist。

SupportAssist 以所选语言重新启动，✔ 会显示在所选语言旁边。

创建 SupportAssist 配置文件

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

创建 SupportAssist 配置文件后，您可以根据 PC 服务计划接收可用的自动支持功能。您可以使用您的“我的戴尔帐户”或社交媒体帐户创建 SupportAssist 配置文件。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击**个人资料**，然后单击**填写个人资料**。
 - 如果您尚未接受 SupportAssist 条款和条件，则会显示消息：单击**阅读 SupportAssist 条款和条件**链接，接受条款和条件，单击**保存**，然后重试。
 - 如果 SupportAssist 无法连接到互联网，将会显示一条消息。您可以单击显示在错误消息下面的故障处理链接，以修复问题并重试。
2. 在“我的戴尔帐户”的**登录**页面上，执行以下步骤之一：
 - 如果您已有“我的戴尔帐户”，并且希望使用一次性密码登录，请执行以下步骤：
 - a. 启用**通过电子邮件发送一次性密码**切换开关。
 - b. 输入电子邮件地址，然后单击**发送密码**以接收您的电子邮件地址密码。
 - c. 输入密码，然后单击**登录**。
 - 如果您已有“我的戴尔帐户”，请输入我的戴尔帐户凭据，然后单击**登录**。
 - 如果您没有“我的戴尔帐户”，请创建帐户以登录。请参阅 [创建“我的戴尔帐户”](#)。
 - 使用您的社交媒体帐户登录。请参阅 [使用社交媒体帐户登录](#)。
3. 在**联系人和发货地址**页面中，输入您的联系信息和发货详细信息。
4. 选择您的首选联系方法和首选联系时间。

注： 首选联系时间选项仅适用于在美国或加拿大具有有效的 Premium Support 或 Premium Support Plus 服务计划。

5. 要添加第二联系人，请选择**添加第二联系人**，然后输入详细信息。
6. 如果不希望 SupportAssist 自动创建支持请求，请取消选择**自动创建支持请求**复选框。

注： 自动创建支持请求功能仅适用于具有并启用了有效 ProSupport、ProSupport Plus、Premium Support 或 Premium Support Plus 服务计划的 PC。

7. 单击**完成**。
 - 如果发货详细信息无效，则会显示一条消息以更新详细信息。单击**更新并完成**以更新详细信息。

- 如果发货详细信息有效，则 SupportAssist 用户界面的右上角会显示名字和姓氏。

创建“我的戴尔帐户”

前提条件

您必须以管理员身份登录。

步骤

1. 在 Dell My Account 的登录页面的创建帐户部分中，输入名字、姓氏、电子邮件地址和密码。
注：密码必须包含一个大写字母、一个小写字母和一个数字。密码长度必须在 8-12 个字符内。
2. 重新输入密码。
3. 单击**创建帐户**。
将会创建一个新的“我的戴尔帐户”，并且您将会登录到 SupportAssist。

使用社交媒体帐户登录

前提条件

- 您必须以管理员身份登录。
- 您必须具有以下任何社交媒体平台的有效帐户：
 - Google Plus
 - Facebook

步骤

1. 在“我的戴尔帐户”的登录页面上，单击所需的社交媒体图标。
2. 在相应的社交媒体登录页面上，在相应的字段中输入用户名或电子邮件地址和密码。
3. 单击**登录**。
将会使用您输入的用于登录到社交媒体帐户的凭据创建“我的戴尔帐户”。

更新联系人信息和发货信息

前提条件

您必须以管理员身份登录。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击**用户名**，然后单击**配置文件详细信息**。
此时会显示**联系人和发货地址**页面。
2. 更新所需的详细信息，然后单击**完成**。
 - 如果发货详细信息无效，则会显示一条消息以更新详细信息。单击**更新并完成**以更新详细信息。
 - 如果发货详细信息有效，则会显示**主页**。

使用不同的 SupportAssist 配置文件

前提条件

您必须以管理员身份登录。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击**用户名**，然后单击**使用其他配置文件**。

2. 单击**继续**。

当前配置文件已停用，对保存的联系人信息和发货详情的访问将被删除，并显示**主页**页面。SupportAssist 用户界面的右上角会显示创建配置文件的链接。请参阅 [创建 SupportAssist 配置文件](#)。

配置互联网设置

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

您的 PC 必须连接到有效的互联网连接才能体验 SupportAssist 的自动支持功能。您可以将 SupportAssist 配置为直接或通过代理服务器连接到 Internet。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击设置图标，再单击**设置**，然后单击**互联网**。
2. 如果您希望 SupportAssist 直接连接到互联网，请选择**直接连接**。
3. 如果您希望 SupportAssist 使用代理网络连接到互联网，请执行以下操作：
 - a. 选择**使用代理连接**。
此时将显示代理设置字段。
 - b. 输入地址、端口号、用户名和密码详细信息。

 **注：**您可以输入最多五个数字的端口号。

4. 单击**保存**。

Internet 设置将配置，并且显示**主页**页面。

计划的扫描和优化

默认情况下，SupportAssist 将扫描您的 PC 以检测硬件问题、驱动程序更新和所需的 PC 优化。扫描的默认频率取决于您的 PC 服务计划。

如果扫描过程中检测到紧急驱动程序更新、硬件问题、病毒或恶意软件，将会显示通知。通知的类型取决于 PC 上安装的操作系统。如果您的 PC 具有有效的 ProSupport Plus 或 Premium Support Plus 服务计划，则 SupportAssist 将在扫描之后自动优化您的 PC。

计划自动扫描和优化

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

默认情况下，SupportAssist 将扫描您的 PC 以检测硬件问题、驱动程序更新和所需的 PC 优化。扫描的默认频率取决于您的 PC 服务计划。如果扫描过程中检测到紧急驱动程序更新、硬件问题、病毒或恶意软件，将会显示通知。通知的类型取决于 PC 上安装的操作系统。如果您的 PC 具有有效的 ProSupport Plus 或 Premium Support Plus 服务计划，则 SupportAssist 将在扫描之后自动优化您的 PC。您可以选择希望 SupportAssist 扫描 PC 的首选时间、频率和日期。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击设置图标，再单击**设置**，然后单击**计划扫描和优化**。
2. 确保选中**开启自动系统扫描和优化**复选框。
3. 选择您要运行扫描的频率、日期和时间。
此时会显示下一次扫描的日期。
4. 单击**保存**。
自动扫描和优化已计划，并显示**主页**页面。

手动升级 SupportAssist

前提条件

- 您必须以管理员身份登录。
- 您必须已创建一个 SupportAssist 配置文件。请参阅 [创建 SupportAssist 配置文件](#)。

关于此任务

升级 SupportAssist 可确保您的 PC 上有最新的 SupportAssist 功能。如果新版本可用，SupportAssist 会自动升级到新版本。如果需要，您也可以手动检查和升级 SupportAssist。

 **注:** SupportAssist 升级不适用于运行 Windows 7 操作系统的 PC。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击设置图标，然后单击**关于 SupportAssist**。
SupportAssist 自动检查是否有较新的 SupportAssist 版本可用。
 - 如果没有可用的更新，会显示  和表示已安装最新版本的 SupportAssist 的消息。
 - 如果有较新版本的 SupportAssist 可用，会显示  和**立即更新**链接。
2. 单击**立即更新**。

结果

此时会下载最新版本的 SupportAssist，并将其安装到 PC 中。

通知

默认情况下，SupportAssist 显示的通知是关于软硬件问题、驱动程序更新、打开支持请求、服务计划等内容。

SupportAssist 用户界面上的通知

下表提供了当您打开 SupportAssist 时将会显示的通知的摘要：

表. 4: SupportAssist 用户界面上的通知

情况	操作
尚未创建 SupportAssist 配置文件。	<ul style="list-style-type: none">• 单击完成配置文件以创建 SupportAssist 配置文件。请参阅 创建 SupportAssist 配置文件。• 单击稍后提醒，以便您在 24 小时后重新打开 SupportAssist 窗口时查看通知。• 单击从不提醒，使 SupportAssist 不再显示通知。
戴尔技术支持仍在处理您的支持请求。	<ul style="list-style-type: none">• 单击检查联机状态可联机查看支持请求的状态。• 单击关闭以隐藏通知。
您在过去 28 天内尚未优化您的 PC。	<ul style="list-style-type: none">• 单击运行所有，在 PC 上运行所有的扫描和优化。• 单击稍后提醒，以便您在 24 小时后重新打开 SupportAssist 窗口时查看通知。• 单击取消以隐藏通知。
您的 PC 服务计划即将到期或已到期。	<ul style="list-style-type: none">• 单击续订以续订 PC 服务计划。• 单击稍后提醒，以便您在 24 小时后重新打开 SupportAssist 窗口时查看通知。• 单击从不提醒，使 SupportAssist 不再显示通知。
您已续订 PC 服务计划。	单击 确定 以隐藏通知。

表. 4: SupportAssist 用户界面上的通知 (续)

情况	操作
SupportAssist OS Recovery 已为您的 PC 启用。	<ul style="list-style-type: none"> 单击谢谢, 知道了, 使 SupportAssist 不再显示通知。 单击告诉我更多信息, 以查看 <i>SupportAssist OS Recovery User's Guide</i>。
您的系统符合 Dell Software Support (DSS) 服务计划, 并且 SupportAssist 在您的 PC 上检测到冗余文件、网络连接问题或病毒/恶意软件。 ⓘ 注: DSS 服务计划适用于位于美国且具有有效的 基本 或 过期 服务计划 XPS、Alienware、Inspiron 和 Inspiron G 系列 PC。	<ul style="list-style-type: none"> 单击了解更多信息, 以了解有关 Dell Software Support 服务计划的详细信息。 如果您想 SupportAssist 稍后通知服务计划, 请单击以后提醒我。 单击忽略, 使 SupportAssist 不再显示通知。

Windows 操作中心内的通知

SupportAssist 显示 Windows 操作中心内的通知。

ⓘ **注:** 在具有未知保修状态的 PC 上不显示 Windows 操作中心内的通知。

下表提供了 Windows 操作中心内显示的 SupportAssist 不同类型通知的摘要。

表. 5: Windows 操作中心通知

情况	操作
在 Dell Data Assistant 用户界面上, 在将数据迁移到新 PC 后, 您推迟了擦除旧 PC。	单击通知以打开 Dell Data Assistant 或暂停通知。
在 SupportAssist 用户界面上, 在将数据从旧 PC 迁移到新 PC 后, 您推迟了擦除旧 PC。	单击通知打开 SupportAssist。
在计划的扫描过程中, 检测到紧急驱动程序更新。	单击通知, 查看驱动程序详细信息页面。有关安装驱动程序更新的说明, 请参阅 安装驱动程序更新 。
必须为在执行手动启动的扫描或计划扫描过程中检测到的问题创建支持请求。	对于硬盘、SSD、电池、键盘、RAM、鼠标、光驱或显卡, 请执行以下步骤之一: <ul style="list-style-type: none"> 单击告诉我更多信息可查看问题详细信息, 并创建支持请求。 单击明天提醒我可稍后查看通知。 对于其他组件, 请执行以下步骤之一: <ul style="list-style-type: none"> 单击通知可查看问题详细信息。 单击明天提醒我可稍后查看通知。
对在执行手动启动的扫描或计划扫描过程中检测到的问题, 必须更换硬件组件。	对于硬盘、SSD、电池、键盘、RAM、鼠标、光驱或显卡, 请执行以下步骤之一: <ul style="list-style-type: none"> 单击更换硬件可查看问题详细信息并创建支持请求。 单击明天提醒我可稍后查看通知。 对于其他组件或如果您的服务计划已到期, 请执行以下步骤之一: <ul style="list-style-type: none"> 单击告诉我更多信息可查看问题详细信息。 单击明天提醒我可稍后查看通知。
将自动为在执行手动启动的扫描或计划扫描过程中检测到的硬件问题创建支持请求。	不需要操作。
在执行手动启动的扫描或计划扫描过程中, 检测到了可能不需要的程序 (PUP)。	单击通知, 查看并删除通过扫描检测到的 PUP。有关删除 PUP 的说明, 请参阅 删除可能不需要的程序 。
在执行手动启动的扫描或计划的扫描期间检测到病毒或恶意软件。	单击通知, 查看扫描过程中检测到的病毒或恶意软件的详细信息。
PC 的服务计划即将过期或已经过期。	单击通知打开 SupportAssist。SupportAssist 用户界面上会显示续订服务计划链接。
为您的 PC 创建的支持请求的状态为“最近更新”。	单击通知打开 SupportAssist 并联机查看支持请求的状态。

表. 5: Windows 操作中心通知 (续)

情况	操作
<p>i 注: 当支持请求关闭时，不会显示通知。</p>	
SupportAssist OS Recovery 将在您的 PC 上创建第一个还原点。	单击通知以查看 故障处理 页面上的系统修复选项。
<p>如果您的系统符合 Dell Software Support (DSS) 服务计划，并且 SupportAssist 在扫描过程中检测到冗余文件、网络连接问题或病毒或恶意软件。</p> <p>i 注: DSS 服务计划适用于位于美国且具有有效的基本或过期服务计划 XPS、Alienware、Inspiron 和 Inspiron G 系列 PC。</p>	单击通知打开 SupportAssist。
您的 PC 具有有效的 Premium Support Plus 服务计划，并且 SupportAssist 将自动扫描和优化您的 PC。	单击通知打开 SupportAssist。
技术支持工程师启动了一个会话，用于远程扫描和安装驱动程序更新，或扫描您的 PC 是否存在硬件问题。	<p>单击确定以查看 Dell RemoteActions 条款和条件页面。</p> <p>i 注: 如果在过去两个小时内执行了远程会话，则不会显示条款和条件，技术支持工程师可以自动启动扫描。</p> <p>i 注: 如果在您的 PC 上启用了 Windows Focus Assist，则不会显示此通知。</p>

SupportAssist 主页横幅

当您 PC 的服务计划即将过期或已经过期时：

- SupportAssist 用户界面上会显示一条通知。
- Windows 操作中心会显示一条通知。
- SupportAssist **主页**上会显示一条横幅。

您可以使用通知或横幅中的链接来续订或升级服务计划。有关 SupportAssist 用户界面中显示的通知的信息，请参阅 [SupportAssist 用户界面上的通知](#)。有关 Windows 操作中心内显示的通知的信息，请参阅 [Windows 操作中心内的通知](#)。

下表介绍了在**主页**上显示的横幅：

表. 6: SupportAssist 主页横幅

情况	操作
如果您已购买 Dell Migrate 服务，并且在 90 天内未迁移文件和设置	单击 是 转至 Dell Migrate 主页。
您未以管理员身份登录已启用 Dell Migrate 服务的 PC。	以管理员身份登录以迁移您的文件和设置。
在服务计划到期之前的 0-60 天。	单击 续订 可联机续订此服务。
服务计划已过期且在可续订期限内。	单击 续订 可联机续订此服务。
服务计划已过期且不在可续订期限内。	单击 联系戴尔 以延长或升级服务计划。

i | **注:** 在线服务计划续订功能仅针对位于美国的 PC。

禁用 SupportAssist 通知

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

您可以在 PC 上禁止 SupportAssist 显示通知。但是，即使您禁用通知，SupportAssist 也会显示有关扫描期间检测到的硬件问题和紧急驱动程序更新的通知。

步骤

1. 在 SupportAssist 用户界面的右上角，单击设置图标，再单击**设置**，然后单击**通知**。
2. 取消选择**我想要接收有关软硬件问题、驱动程序更新和支持请求的通知，以及其他适用于我 PC 的警报**复选框，然后单击**保存**。
SupportAssist 通知已禁用，并且显示**主页**页面。

卸载 SupportAssist

前提条件

不能在 PC 上打开 SupportAssist 用户界面。

步骤

1. 转至**控制面板 > 程序 > 程序和功能**。
此时将显示**卸载或更改程序**页面。
2. 右键单击 **Dell SupportAssist**，然后单击**卸载**。
3. 如果系统提示您确认卸载，请单击**是**。

结果

Dell SupportAssist 已卸载。

系统重设和修复概述

SupportAssist OS Recovery 可让您重设或修复您的 PC。您可以从面向家用 PC 的 SupportAssist 用户界面调用 SupportAssist OS Recovery。

系统重设

系统重置功能可让您重置 PC 的操作系统。您可以将操作系统重置为出厂状态或安装最新版本的操作系统。根据您的 PC 的状态，可以使用以下选项：

- 重置为出厂设置 — 在您的 PC 上安装出厂映像，以将操作系统重置为您的 PC 从戴尔出厂时的状态。
- 重置和更新 — 在您的 PC 上下载并安装最新操作系统以及关键驱动程序和应用程序。

小心：重置流程会永久删除硬盘上的所有数据，并卸载 PC 上安装的任何程序或驱动程序。建议您在执行系统重置之前备份数据。

注：如果 SupportAssist 无法检测到您的 PC 上安装的出厂映像，则仅显示重置和更新选项。

注：使用重置和更新选项重置 PC 的功能仅在某些系统上受支持。有关支持此功能的系统的列表，请参阅《Dell SupportAssist OS Recovery 支持矩阵》，位于 [SupportAssist OS Recovery](#) 文档页面。

系统修复

系统修复功能使您能够即时回滚到您的 PC 的上一个时间点，以解决引导问题或任何其他性能问题。此功能在具有至少 50 GB 可用硬盘空间以及 SupportAssist OS Recovery 可用的电脑上自动启用。如果您的计算机的可用硬盘空间低于 50 GB，您可以在 SupportAssist 或操作系统控制面板设置中手动启用此功能。

注：如果在您的 PC 上检测到严重的硬件问题，则会禁用所有系统修复功能，直到您创建了支持请求。

此功能可帮助您将 PC 即时还原到之前的时间点。还原 PC 可帮助解决由于病毒或恶意软件感染、注册表损坏、系统文件损坏、操作系统修补程序或驱动程序问题所导致的问题。

注：此功能不会完全保护程序文件。当 PC 恢复到上一个还原点时，您的 PC 上安装的非戴尔应用程序可能会被移除。

将您的 PC 重设为出厂设置

前提条件

- 您必须在 PC 上拥有管理员权限。
- 您的 PC 必须已连接到电源插座。

关于此任务

重置为出厂设置选项会将您的操作系统和默认应用程序重置为您的 PC 从戴尔工厂发货时的状态。

步骤

1. 打开 SupportAssist 并转至故障处理 > 擦除所有内容，并将我的 PC 重置为其原始状态，然后单击 重置我的 PC。
2. 单击是，重新引导。
PC 将重新启动，并显示 SupportAssist OS Recovery 用户界面。

后续步骤

执行在 [SupportAssist OS Recovery](#) 文档页面上提供的《*Dell SupportAssist OS Recovery 用户指南*》中提供的“**将计算机重置为出厂状态**”部分中提供的步骤。

重置 PC 并更新操作系统

前提条件

- 您的 PC 必须已连接到电源插座。
- 您的 PC 必须具有有效的互联网连接。

步骤

1. 打开 SupportAssist 并转至**故障处理 > 擦除所有内容，并将我的 PC 重置为其原始状态**，然后单击 **重置我的 PC**。
2. 单击**是，重新引导**。
PC 将重新启动，并显示 SupportAssist OS Recovery 用户界面。

后续步骤

执行在 [SupportAssist OS Recovery](#) 文档页面上提供的《*Dell SupportAssist OS Recovery 用户指南*》中提供的“**重置计算机并更新操作系统**”部分中提供的步骤。

配置系统修复设置

前提条件

您的 PC 上必须有 SupportAssist OS Recovery 5.1 或更高版本。

关于此任务

配置系统修复设置可让您选择要分配用于存储系统修复备份的硬盘空间大小。

 **注:** 如果您的 PC 上可用的硬盘空间大小低于 12 GB，将不会创建新的系统修复备份。

步骤

1. 打开 SupportAssist，单击设置图标，然后单击**设置**。
2. **启动系统修复**
此时将显示系统修复设置。
3. 选择要分配用于存储系统修复快照的硬盘空间大小，例如，15 GB。
4. 单击**保存**。

修复您的 PC

关于此任务

系统修复功能可让您诊断和排除在 PC 引导至操作系统之前可能发生的常见问题。它会检查并修复分区表、启动文件和 Windows 操作系统的运行状况。

步骤

1. 打开 SupportAssist 并转至**故障处理 > 使用系统修复还原我的 PC**，然后单击**启动系统修复**。
2. 单击**是，重新启动**。
PC 将重新启动，并显示 SupportAssist OS Recovery 用户界面。
 - 如果问题成功修复，则会显示**一切运转正常**状态。单击**完成**。
 - 如果问题无法修复或修复失败，将会显示错误消息。单击**重设选项**可重设 PC 的操作系统。请参阅 [系统重设和修复概述](#)。

Dell Migrate 概览

Dell Migrate 是一项支持您将个人文件和设置从运行 Windows 操作系统 8.1 或更高版本的任何 PC 迁移到您的戴尔 PC 的服务。在迁移数据后，您可以擦除并重置您的旧 PC，然后在 PC 上销售、赠礼或交易。要为您的 PC 购买 Dell Migrate 服务，请转至 <https://www.dell.com/Migrate>。

Migrate 服务仅适用于特定地区的 Inspiron、G 系列、XPS 和 Alienware PC。有关支持的区域列表，请参阅 Dell Data Assistant 说明文件页面上《Dell Migrate 用户指南》的**支持的区域**部分。

在本文档中，术语数据是指要迁移的文件和设置。旧 PC 一词是指您的数据迁移到的 PC，而新 PC 则是指要将数据迁移到的戴尔 PC。

Dell Migrate 支持您迁移个人文件，如文档、照片、音乐、视频等。下表列出了可以迁移的设置：

表. 7: 可使用 Dell Migrate 迁移的设置

类型	设置
日期和时间	<ul style="list-style-type: none"> • 其他日历和时钟 • 用户区域设置
个性化	<ul style="list-style-type: none"> • 背景 • 文件资源管理器选项 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 常规 ◦ 文件夹视图 ◦ 高级 • 任务栏 • 颜色
硬件	<ul style="list-style-type: none"> • 手机和调制解调器 • 传真选项和帐户
书签	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer 中的收藏夹 • 保存在 Google Chrome、Mozilla Firefox 和 Microsoft Edge 版本 79 或更高版本中的书签
用户控制	<ul style="list-style-type: none"> • 鼠标属性 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 主要和辅助按钮 ◦ 指针方案 • 键盘 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 字符重复延迟 ◦ 字符重复率 ◦ 光标闪烁率 • PC 声音 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 播放 ◦ 通讯 ◦ 声音主题 • 游戏
辅助功能	<ul style="list-style-type: none"> • 高对比度 • 放大镜 • 颜色滤镜 • 键盘的切换键、粘滞键和过滤键设置。

将数据从旧 PC 迁移到新 PC

前提条件

确保：

- 戴尔迁移服务可用于您的新 PC。有关购买说明，请转至 <https://www.dell.com/Migrate>。
- 旧 PC 上安装的操作系统为 Windows 8.1 或更高版本。
- 新 PC 上安装的操作系统是 64 位 Windows 10 RS4 或更高版本。
- 两台 PC 均连接至电源插座。
- 以管理员身份登录到旧和新 PC。
- 两台 PC 连接到同一本地网络。
- 新 PC 上有足够的磁盘空间。
- 旧 PC 和新 PC 必须具有相同的系统语言环境。

步骤

1. 在旧 PC 上，执行以下步骤：

- a. 转至 <https://www.dell.com/Migrate>。
- b. 下载并运行 Dell data assistant.exe。
Dell Data Assistant 将安装，并在桌面上创建快捷方式。
- c. 打开 Dell Data Assistant 并单击**开始**。
如果您的 PC 已连接到公用网络，系统会提示您确认是否识别并信任网络，并希望继续迁移。单击**信任网络**以继续。
Dell Data Assistant 会检查连接到 Dell Migrate 的同一本地网络的新 PC。如果检测到新 PC，将显示验证代码。

2. 在新 PC 上，执行以下步骤：

- a. 打开 SupportAssist，然后单击 。
- b. 在左下角，单击**立即前往**。
- c. 在 Dell Migrate 主页上，单击**开始**。
 - Dell Migrate 将检查连接到同一本地网络并且 Dell Data Assistant 正在运行的旧 PC。
 - **故障处理、历史记录和获得支持**选项卡处于禁用状态。
- d. 输入在旧 PC 上显示的验证代码。

 **注：**如果您的新 PC 上安装了面向家用 PC 的 SupportAssist 3.9 版，则只能使用 Dell Data Assistant 可执行文件版本 1.1 或更高版本。

如果代码验证成功，您的 PC 将进行配对，并且 Dell Data Assistant 会扫描您的旧 PC，以获取可迁移的数据。

 **注：**如果您在旧和新 PC 上使用不同的用户帐户登录，则系统会提示您确认是否要继续。单击**继续**以继续迁移。迁移过程中，仅迁移旧 PC 上登录的用户帐户的数据。

3. 在您的新 PC 上执行下列步骤之一：

- 单击**移动所有项目**，将所有文件和设置从旧 PC 移至新 PC。
- 单击**让我选择移动内容**以选择要移动的文件和设置，而不是移动所有内容。

 **注：**如果您的新 PC 的主驱动器上没有足够的硬盘空间来移动所有文件，则不会显示**移动所有内容**选项。如果可用，您必须选择一个具有足够存储空间的不同驱动器，或仅选择要迁移的最重要文件。

4. 默认情况下，您的所有文件和设置都将迁移到新 PC 中的主驱动器。如果您的新 PC 中有多个驱动器，请执行以下步骤以手动选择要将数据迁移到的驱动器：

- a. 在左窗格中，单击**更改**。
- b. 选择所需的驱动器，然后单击**应用**。

 **注：**如果您的旧 PC 中有多个驱动器，并且您的新 PC 中只有一个驱动器，则会为默认位置中的每个驱动器创建单独的文件夹，例如 Migration_D_Drive。

5. 单击**立即迁移**。

如果您的新 PC 上正在运行任何其他应用程序，系统会提示您关闭这些应用程序并继续或取消迁移过程。

 **注：**在迁移进行过程中，请勿在您的旧 PC 上关闭 Dell Data Assistant 或单击**取消**。

6. 迁移过程完成后，执行以下步骤之一：

- 如果已成功迁移所有数据，请单击**完成**。
- 如果某些数据未迁移，请单击**显示跳过的文件**，查看并选择要迁移的数据，然后单击**重试**。

7. (可选) 单击  以提供反馈, 单击  以从其他 PC 或用户帐户迁移数据, 或单击  以了解如何擦除旧 PC。
8. 单击**关闭**。
此时会显示**主页**。有关 Dell Migrate 的详细信息, 请参阅 [Dell Data Assistant](#) 说明文件页面上提供的《*Dell Migrate 用户指南*》。

后续步骤

要擦除并重置您的旧 PC, 请在 Dell Data Assistant 用户界面上单击**擦除此 PC**。请参阅 [擦除并重置旧 PC](#)。

擦除并重置旧 PC

前提条件

确保:

- 戴尔迁移服务可用于您的新 PC。有关购买说明, 请转至 <https://www.dell.com/Migrate>。
- 旧 PC 上安装的操作系统为 Windows 8.1 或更高版本。
- 旧 PC 已连接到电源插座。
- 以管理员身份登录到旧 PC。
- 旧 PC 上没有正在运行的应用程序。
- 旧 PC 上的 BitLocker 处于禁用状态。

步骤

1. 如果您已将数据迁移到新 PC, 请在旧 PC 上执行以下步骤:
 - a. 打开 Dell Data Assistant。
 - b. 单击**擦除此 PC**。
 - 如果外部硬盘驱动器已连接到您的 PC, 将显示一条消息, 说明外部硬盘驱动器中的数据将不会被擦除。卸下硬盘驱动器并单击**继续**以继续。
 - 如果在旧 PC 上检测到多个用户帐户, 系统会提示您确认是否要继续擦除并重置您的 PC。单击**继续**以继续。
 **小心:** 如果您单击**继续**而不迁移其他用户帐户的数据, 则这些用户帐户的数据也会被删除。
 - 如果在硬盘驱动器中检测到问题, 则会显示一条消息, 确认您是否要继续。单击**继续**以继续。
 - 如果您的 PC 与 Dell SupportAssist OS Recovery 5.3 版或更高版本兼容, 则会显示以下重设选项之一:
 - **重新引导以开始戴尔重设** - 重新引导 PC 并显示 Dell SupportAssist OS Recovery 用户界面。选择相应的重置选项, 并按照屏幕上的说明完成擦除和重置过程。
 - **启动 Windows 重设** - 显示 Windows 重设选项。选择相应的选项, 并按照屏幕上的说明完成擦除和重置过程。
2. 如果尚未将数据迁移到新 PC, 请执行以下步骤:
 - a. 在您的旧 PC 上, 打开 Dell Data Assistant 并单击**开始**。
 - b. 在您的新 PC 上, 启动迁移过程。有关迁移数据的说明, 请参阅 [将数据从旧 PC 迁移到新 PC](#)。
3. 如果您不想立即擦除旧 PC, 请单击**稍后提醒我**, 选择您要接收通知的时间, 然后单击**确定**。

驱动程序和下载概览

更新驱动程序有助于提高 PC 性能和修复安全风险。默认情况下，SupportAssist 每周扫描您的 PC，以检测 PC 上安装的驱动程序和戴尔应用程序的可用更新。如果需要，您可以配置 SupportAssist 执行扫描的频率。

SupportAssist 将更新根据其严重程度（如**紧急**、**安全**、**建议**和**可选**）进行分类。

注：在本文档中，驱动程序一词是指安装在 PC 上的 BIOS、驱动程序、固件和戴尔应用程序。

驱动程序的严重性类别

SupportAssist 根据其严重性对更新进行分类，如下所示：

- **紧急** — 必须安装的更新。
- **安全** — 可以预防 PC 潜在安全威胁的更新
- **推荐** — 可以改进 PC 性能的更新。
- **可选**

注：如果紧急或推荐更新可用，系统将会显示通知。有关 SupportAssist 显示的通知类型的信息，请参阅 [通知](#)。

安装驱动程序更新

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

SupportAssist 将扫描您的 PC 并针对 PC 驱动程序和戴尔应用程序主动提供更新建议。安装驱动程序更新之前，SupportAssist 会自动创建一个还原点。您可以使用还原点卸载驱动程序更新，然后将 PC 恢复到以前的状态。在指定时间段，SupportAssist 仅可保留三个还原点。如果必须创建新的还原点，系统会自动删除最旧的还原点。

注：如果安装适用于您 PC 的较新版本 BIOS，则不能卸载更新。

注：在 Windows 操作系统中，默认情况下，会禁用还原点创建设置。要允许 SupportAssist 创建还原点，您必须在 Windows 中启用还原点创建设置。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击 。
2. 在**获取驱动程序和下载**磁贴上，单击**运行**。
 - 如果 PC 有更新可用，**获取驱动程序和下载**磁贴上会显示关于更新类型和可用更新数量。
 - 如果 SupportAssist 无法检测到 PC 可用的更新，将会显示一条消息。
3. 单击**立即更新**。
此时会显示驱动程序页面。
4. 选择您要安装的更新，然后单击**安装**。
 - 注**：某些驱动程序更新必须与一个或多个其他驱动程序一起安装才能正常运行。您必须选择所有这些相关的驱动程序，然后单击**安装**。
 - 对于自动安装的更新，和**完成**状态会在**状态列**中显示。
 - 如果更新必须手动安装，下载完成后，**状态列**中会显示**安装**链接。要安装更新，请单击**安装**。
 - 注**：您可能需要重新启动 PC 才能完成特定驱动程序的安装。

- 单击**完成**。
此时会显示**主页**。已安装的驱动程序数量会显示在**主页**和**历史记录**页面上。
- 如果更新需要重新启动系统，请单击**立即重新启动**以立即重新启动 PC。
系统会提示您保存文件并关闭所有应用程序，然后再重新启动。
- 单击**重新启动**。
PC 会自动重新启动以完成安装。

卸载驱动程序更新

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

如果更新驱动程序后 PC 遇到问题，请卸载更新并将 PC 恢复到以前的状态。

步骤

- 打开 SupportAssist 并单击**历史记录**。
- 在**历史记录**页面上，单击所需的**恢复系统**链接。
此时将显示一条消息，表明 PC 将恢复至创建还原点时的状态。
- 单击**恢复**。
PC 将自动重新启动以卸载更新。

“获取驱动程序和下载”磁贴通知

下表介绍了**获取驱动程序和下载**磁贴上显示的不同状态通知：

表. 8: “获取驱动程序和下载”磁贴通知

磁贴图标	更新类型	描述
	可选或无可用更新	无可用更新或有可选更新可用。
	建议	仅建议类型的更新可用。
	紧急或安全	仅提供紧急更新、安全更新或多个更新类型。

扫描 PC 硬件

运行硬件扫描使您能够检测 PC 上的硬件问题。默认情况下，SupportAssist 会每月扫描一次 PC 硬件以检测硬件问题。您也可以手动执行以下操作以识别硬件问题：

- 扫描特定硬件组件
- 运行快速硬件扫描
- 运行压力测试

注：如果 SupportAssist 已最小化并且扫描过程中检测到问题，**扫描硬件**磁贴上会显示通知。通知会在磁贴上保留最多七天。如果您没有在七天内为问题创建支持请求，系统会删除通知。

对于某些硬件问题，磁贴上方会显示问题名称，**扫描硬件**磁贴上会显示通知。磁贴上显示的通知取决于问题的严重性。下表介绍了快速硬件扫描或 PC 压力测试期间检测到问题时，**扫描硬件**磁贴上所显示的不同状态通知。

表. 9: “扫描硬件”磁贴通知

PC 图标	状态	描述
	正常	未检测到硬件问题。
	警告 如果检测到警告类型问题，将禁用 PC 优化磁贴。要启用这些磁贴，请单击 确定 。	在内存模块或硬盘以外的一些组件中检测到硬件问题。
	严重 如果检测到严重的硬件问题，则会禁用 PC 优化磁贴，直到创建了支持请求为止。	在内存模块或硬盘中检测到硬件问题。

扫描特定硬件组件

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

SupportAssist 将扫描 PC 中安装的特定硬件组件。运行扫描的步骤取决于您选择的硬件组件。

以下步骤适用于扫描硬盘。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**故障处理**选项卡。
2. 单击**我想要故障处理我的 PC**，然后单击**我想要检查特定硬件部分**。
此时将显示您的 PC 中可用硬件组件的列表。
注：要更新显示的硬件组件的列表，请单击**刷新硬件**链接。
3. 在**存储设备**中，单击**硬盘**。
4. 选择测试类型，然后单击**运行测试**。

结果

- 如果未检测到问题，将显示**已通过**状态和。
- 如果检测到问题，并且不需要创建支持请求，将显示**故障**状态和。

- 如果检测到问题，并且需要创建支持请求，将显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅[为通过扫描检测到的问题创建支持请求](#)。

运行快速硬件扫描

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

在 PC 上运行快速扫描可检测硬盘、处理器、内存模块等硬件组件的问题。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击 。
2. 在**扫描硬件**磁贴上，单击**运行**。

结果

- 如果未检测到问题，磁贴上会显示一条通知。
- 如果检测到问题并且需要创建支持请求，优化磁贴将会禁用，并显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅[为通过扫描检测到的问题创建支持请求](#)。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，磁贴上方会显示问题名称，**扫描硬件**磁贴上会显示通知，而优化磁贴将禁用。要启用这些磁贴，请单击**确定**。

运行压力测试

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

压力测试可检测 PC 板、光驱和摄像头等组件中的问题。它还可检测快速扫描过程中扫描的组件中的问题。

 **小心:** 在压力测试过程中，您的屏幕可能会闪烁，而且您可能无法使用 PC。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**故障处理**选项卡。
2. 单击**我想要故障处理我的 PC**，然后单击**我想要扫描我的整个 PC**。
3. 单击**开始**。
此时将显示一条消息，提示您保存您的文件并关闭所有应用程序。
4. 在您保存文件并关闭所有应用程序后，单击**确定**以运行测试。
在测试过程中，正在运行的任务的名称会显示在磁贴上方，而扫描的进度状态会显示在**扫描硬件**磁贴上。

结果

- 如果未检测到问题，磁贴上会显示一条通知。
- 如果检测到问题并且需要创建支持请求，优化磁贴将会禁用，并显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅[为通过扫描检测到的问题创建支持请求](#)。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求，磁贴上方会显示问题名称，**扫描硬件**磁贴上会显示通知，而优化磁贴将禁用。要启用这些磁贴，请单击**确定**。

优化您的 PC

SupportAssist 可通过运行一系列诊断程序来识别对 PC 的文件和设置所做的修改，帮助您优化您的 PC。SupportAssist 优化通过以下操作帮助您提高 PC 的速度、存储空间可用性，以及 PC 稳定性：

- 清除临时文件
- 调整 PC 性能
- 优化网络
- 删除病毒、恶意软件和可能不需要的程序 (PUP)

清理文件

关于此任务

SupportAssist 将从您的 PC 中删除冗余文件、临时文件夹，以及其他不必要的凌乱文件。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击 .
2. 在**清理文件**磁贴上，单击**运行**。

在优化过程中，正在运行的任务名称会显示在磁贴上方，扫描的进度状态会显在磁贴上。

 **小心：**如果在优化进行过程中取消优化，不会恢复已执行的更改。

结果

节省的硬盘空间量也会显示在**清理文件**磁贴、**主页**以及**历史记录**页面上。

调整 PC 性能

关于此任务

SupportAssist 可以调整电源设置、注册表项和内存分配，以最大化 PC 处理速度。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击 .
2. 在**调整性能**磁贴上，单击**运行**。

在优化过程中，正在运行的任务名称会显示在磁贴上方，扫描的进度状态会显在磁贴上。

 **小心：**如果在优化进行过程中取消优化，不会恢复已执行的更改。

结果

优化完成后，磁贴上会显示一条通知。

优化网络

关于此任务

SupportAssist 将更新您的 PC 设置以确保您的网络的效率和可靠性。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击 .
2. 在**优化网络**磁贴上，单击**运行**。

在优化过程中，正在运行的任务名称会显示在磁贴上方，扫描的进度状态会显示在磁贴上。

 **小心:** 如果在优化进行过程中取消优化，不会恢复已执行的更改。

结果

优化完成后，磁贴上会显示一条通知。

删除病毒和恶意软件

关于此任务

SupportAssist 将隔离和删除被病毒和恶意软件感染的文件以保证您的 PC 安全。它还会检测 PC 上已安装的可能不需要的程序 (PUP)。

 **注:** 删除病毒和恶意软件功能只在具有有效的 ProSupport Plus、Premium Support Plus 或 Dell Software Support 服务计划的 PC 上可用。

 **注:** 删除病毒和恶意软件功能在具有有效的 ProSupport Plus 或 Premium Support Plus 服务计划的 PC 上可用。

 **注:** “去除病毒和恶意软件”功能在某些地区（例如中国）不可用。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击 .
2. 在**删除病毒和恶意软件**磁贴上，单击**运行**。

在优化过程中，正在运行的任务名称会显示在磁贴上方，扫描的进度状态会显示在磁贴上。

 **小心:** 如果在优化进行过程中取消优化，不会恢复已执行的更改。

结果

- 删除的病毒和恶意软件的数量会显示在**删除病毒和恶意软件**磁贴、**主页**以及**历史记录**页面上。
- 如果在 PC 上检测到 PUP，则检测到的 PUP 数量会显示在**删除病毒和恶意软件**磁贴上。有关删除 PUP 的说明，请参阅**删除可能不需要的程序**。

删除可能不需要的程序

前提条件

您必须以管理员身份登录。

关于此任务

可能不需要的程序 (PUP) 指的是在安装应用程序时在后台安装的程序。PUP 将降低 PC 性能或显示不需要的广告。

SupportAssist 可在手动启动或自动的病毒和恶意软件扫描过程中，检测 PC 中存在的 PUP。如果检测到 PUP，**删除病毒和恶意软件**磁贴图标将显示为红色，并且磁贴上会显示检测到的 PUP 的数量。您可以查看并删除在 PC 上检测到的 PUP。

 **注:** 如果在自动扫描过程中检测到 PUP，系统将会显示通知。有关 SupportAssist 显示的通知类型的信息，请参阅 [通知](#)。

步骤

1. 打开 SupportAssist。
2. 在**删除病毒和恶意软件**磁贴上，单击**查看**。
此时会显示 PUP 详细信息页面。

注: 默认情况下, 系统会选中所有 PUP。您可以查看并清除您不希望从系统中删除的 PUP。

3. (可选) 要查看有关 PUP 的更多信息, 请单击[单击此处了解更多信息链接](#)。
4. 单击**删除**, 然后单击**确定**。
此时将从 PC 中删除选中的 PUP。
5. 单击**确定**。

结果

已删除 PUP 的数量显示在**主页**和**历史记录**页面上。

运行所有 PC 扫描和优化

关于此任务

启动完整的 PC 扫描以识别硬件问题、所需的优化, 并确定 PC 上安装的驱动程序或戴尔应用程序的更新。

步骤

1. 请执行以下操作之一:

- 打开 SupportAssist 并单击**立即开始**。
- 打开 SupportAssist, 单击 , 然后单击**运行所有**。

在优化过程中, 正在运行的任务名称会显示在磁贴上方, 扫描的进度状态会显示在磁贴上。

 **小心:** 如果在优化进行过程中取消优化, 不会恢复已执行的更改。

- 如果没有检测到问题且没有更新, 每个磁贴上会显示一条消息。 **主页**上会显示节省的硬盘空间大小以及删除的病毒或恶意软件数量。
- 如果扫描过程中检测到驱动程序或应用程序更新, **获取驱动程序和下载**磁贴上会显示更新类型和可用的更新数量。有关安装这些更新的说明, 请参阅 [安装驱动程序更新](#)。
- 如果检测到硬件问题并且需要创建支持请求, 系统将会显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明, 请参阅[为通过扫描检测到的问题创建支持请求](#)。
- 如果检测到问题但不需要创建支持请求, 磁贴上方会显示问题名称, 在所有扫描完成后, **扫描硬件**磁贴上会显示通知。
注: 通知的类型取决于硬件问题的严重性。有关 SupportAssist 显示的通知类型的信息, 请参阅 [通知](#)。要隐藏问题通知, 请单击**确定**。
- 如果检测到可能不需要的程序 (PUP), **移除病毒和恶意软件**磁贴上会显示通知。有关删除 PUP 的说明, 请参阅[删除可能不需要的程序](#)。

注: **历史记录**页面将显示在 PC 上执行的扫描和优化的详细信息。

2. 如果问题仍然存在, 请单击**仍然需要帮助**以手动创建支持请求。

注: 手动创建支持请求功能仅适用于具有有效 Premium Support、Premium Support Plus、ProSupport 或 ProSupport Plus 服务计划的 PC。

此时会显示支持请求页面。有关手动创建支持请求的说明, 请参阅 [手动创建支持请求](#)。

虚拟助手概览

使用虚拟助手可从任何页面对 PC 问题（例如，性能和硬件问题）进行故障处理或与戴尔技术支持代理聊天。要对问题进行故障处理，虚拟助手可能会提示您更新驱动程序、运行优化或创建支持请求（如有必要）。

通过使用您在聊天中输入的关键字或短语，虚拟助手将了解您的意图并提供知识库文章、视频教程的链接，或者提供故障处理说明。如果无法理解您的意图，屏幕上将显示您的 PC 上可能发生的问题类别。当您选择问题类别时，将会显示关联的解析或故障处理链接。如果问题仍未理解或解决，您将重定向至戴尔技术支持工程师。

您可以查看过去的聊天脚本、已执行操作的详细信息，以及在**历史记录**页面上检查支持请求状态。

 **注：**目前，虚拟助手仅在特定区域和语言中可用。

您可以对以下 PC 问题或组件进行故障处理：

- 音频问题
- 适配器
- 电池
- 显示屏
- 风扇噪音
- 麦克风
- Microsoft Office 激活
- PC 性能

要使用虚拟助手，请单击 SupportAssist 用户界面右下角显示的 ，然后单击**开始对话**。

创建支持请求

SupportAssist 可帮助您主动并定期监测您的 PC 是否存在硬件或软件问题。如果在您的 PC 上检测到问题，SupportAssist 将允许您向戴尔技术支持创建支持请求。SupportAssist 可能也会为问题自动创建支持请求，具体取决于您 PC 的服务计划。

注：自动创建支持请求功能不适用于已过保修期的 PC。

为通过扫描检测到的问题创建支持请求

前提条件

对于操作系统内部版本号为 16299 或更高版本的 PC，您必须具有 PC 的管理员权限。有关查看 PC 上安装的操作系统的内部版本号的步骤，请参阅[常见问题](#)。

关于此任务

如果必须为在手动启动或自动扫描时检测到的问题创建支持请求，则在[故障处理](#)页面上将会禁用 PC 优化磁贴和故障处理硬件问题的链接。如果扫描过程中 SupportAssist 用户界面最小化，[扫描硬件](#)磁贴上会显示通知。如果 SupportAssist 用户界面已打开，则将显示问题详细信息页面。

步骤

1. 打开 SupportAssist。
2. 单击**立即修复**。

注：如果您没有该 PC 的管理员权限，并且未创建 SupportAssist 配置文件，将会显示一条消息。您必须以管理员身份登录 PC、创建配置文件，然后再试一次。

注：如果磁贴上显示 ，您可以单击**确认**，稍后再创建支持请求。如果您单击**确定**，则将启用 PC 优化磁贴和[故障处理](#)页面上的链接。

此时会显示问题详细信息页面。

注：对于特定地区中服务计划已过期的 XPS、Inspiron 和 Alienware PC，将显示用于采购硬件组件的链接。

3. 单击**下一步**。
 - 如果 SupportAssist 无法连接到互联网，将会显示一条消息。单击显示在消息下面的故障处理链接，以修复问题并重试。
 - 如果您尚未创建 SupportAssist 配置文件，则系统将会显示“我的戴尔帐户”的**登录**页面。若要继续，请创建 SupportAssist 配置文件并单击**完成**。
 - 如果您已创建 SupportAssist 配置文件，则系统将显示联系信息和发货地址。要更新联系信息和发货地址，请单击**编辑**，执行必要的更新，然后单击**完成**。

注：如果没有 PC 的管理员权限，您将无法编辑联系人信息和发货地址。

4. 在问题摘要页面中，单击**完成**。

注：您可以查看详细信息并且跟踪来自[历史记录](#)页面的支持请求状态。

此时会显示[主页](#)的磁贴视图，**支持请求未解决**状态会在[扫描硬件](#)磁贴上显示。

手动创建支持请求

关于此任务

根据 PC 的服务计划，您可以手动为不是由 SupportAssist 检测到的问题创建支持请求。有关不同服务计划的 SupportAssist 功能的信息，请参阅[SupportAssist 功能与戴尔服务计划](#)。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
2. 单击**打开支持请求**。
 - 如果在过去 24 小时内未执行 SupportAssist 扫描和优化，所有扫描会自动启动。如果在您的 PC 上检测到问题，扫描将会停止，并显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅[为通过扫描检测到的问题创建支持请求](#)。
 - 如果在过去 24 小时内执行了 SupportAssist 扫描和优化，将会显示支持请求页面。
 - 如果**主页**上已经显示了关于硬件问题的通知，将会显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅[为通过扫描检测到的问题创建支持请求](#)。
 - 如果您没有该 PC 的管理员权限，并且未创建 SupportAssist 配置文件，将会显示一条消息。您必须以管理员身份登录 PC、创建配置文件，然后再试一次。
3. 如果显示支持请求页面，请执行以下操作：
 - a. 从**选择类别**列表中，选择问题类别。
 - b. 输入该问题的说明。
 - c. 单击**下一步**。
 - 如果您尚未创建 SupportAssist 配置文件，则系统将会显示“我的戴尔帐户”的**登录**页面。若要继续，请创建 SupportAssist 配置文件并单击**完成**。
 - 如果您已创建 SupportAssist 配置文件，则系统将显示联系信息和发货地址。要更新联系信息和发货地址，请单击**编辑**，执行必要的更新，然后单击**完成**。

i | **注**: 如果没有 PC 的管理员权限，您将无法编辑联系人信息和发运地址。
4. 在问题摘要页面中，单击**完成**。

i | **注**: 您可以查看详细信息并且跟踪来自**历史记录**页面的支持请求状态。

此时会显示**主页**的磁贴视图，**支持请求未解决**状态会在**扫描硬件**磁贴上显示。

问题详细信息页面

下表介绍在问题详细信息页面上显示的信息：

表. 10: 问题详细信息页面

信息	说明
服务编号	PC 的唯一标识符。服务编号是一个字母数字标识符。
保修	服务计划及其过期日期。
问题	为其创建支持请求的问题的详细信息。
解决方案	建议的解决方案。
我想获得现场支持 i 注 : 只有对处于特定区域，且具有有效的 Premium Support、Premium Support Plus、ProSupport 或 ProSupport Plus 服务计划的 PC，才会显示该选项。	如果您希望戴尔支持技术人员造访您的场地以更换部件，请选中该复选框。

问题摘要页面

下表介绍了问题摘要页面上显示的信息：

表. 11: 问题摘要页面

信息	说明
服务编号	PC 的唯一标识符。服务编号是一个字母数字标识符。
保修	服务计划及其过期日期。
问题	为其创建支持请求的问题的详细信息。

表. 11: 问题摘要页面 (续)

信息	说明
支持请求 #	问题的支持请求编号。

可派发部件

当 SupportAssist 在您的 PC 上检测到问题时，可自动派发更换部件，具体取决于您的 PC 服务计划。

以下是可自动派发的部件：

- 硬盘
- 内存模块
- 光驱
- 键盘
- 鼠标
- 电池
- 显卡

故障处理概览

故障处理页面允许您对网络连接和 PC 性能问题进行故障处理。它还允许您扫描您的 PC 是否存在硬件问题，并提供指向视频教程的链接，以对常见硬件和软件问题进行故障处理。为您启用的故障处理链接取决于您的用户帐户类型。有关如何了解用户帐户类型的说明，请参阅操作系统说明文件，网址为 <https://support.microsoft.com/>。

 **注：**如果检测到硬件问题，或者针对硬件问题创建了支持请求，则故障处理硬件问题的链接将禁用。

如果您的 PC 在 Windows 10 操作系统上运行，则**故障处理**页面还允许您设置以下各项：

- Microsoft Office 帐户
- 自动 Windows 更新
- 电子邮件帐户
- 打印机
- 浏览器主页
- 桌面墙纸
- Microsoft Store 中的自动应用程序更新、动态磁贴和视频自动播放设置

历史记录概览

历史记录页面显示有关 SupportAssist 活动和事件的信息，例如软件优化、故障处理任务、驱动程序更新、硬件扫描、虚拟助手对话等。过去 90 天内按时间顺序执行的活动的信息。

历史记录页面显示链接，以查看与虚拟助手的聊天对话的活动，以及联机检查您的支持请求的状态。此外，还会显示在驱动程序更新过程中创建的还原点链接。

默认情况下，将显示当前周内执行的事件和活动的信息。您还可以查看特定日期或整个月份的详细信息。使用**选择历史视图**列表可以查看特定类型的事件或活动的详细信息。

根据您的 PC 的服务计划，会显示已安装的驱动程序更新数量、保存的硬盘空间以及已删除的病毒或恶意软件的数量。

获得支持

SupportAssist 使您可以通过电话、对话或社交媒体联系戴尔技术支持代理。**获得支持**页面列出了您的 PC 的可用帮助和支持选项。您可以访问的帮助和支持选项根据您的 PC 的服务计划和您所在的地区而不同。有关各种服务计划的帮助和支持选项的信息，请参阅 [SupportAssist 功能与戴尔服务计划](#)。

注：如果互联网连接不可用，系统将仅显示您所在地区的戴尔技术支持联系电话。

下表介绍了在**获得支持**页面上显示的帮助和支持选项：

表. 12: 获得支持页面

功能	描述
送修服务定位器 ¹	您可以根据邮编、城市或州/省，查找距离您最近的戴尔授权送修服务中心。
致电我们 ¹	根据您所在的地区，通过显示的电话号码联系戴尔技术支持。
通过社交媒体联系	通过社交媒体平台（例如 WeChat、WhatsApp、Facebook Messenger 或 Line）联系戴尔技术支持，具体取决于您所在的地区。
打开支持请求	针对硬件或软件问题手动创建支持请求。有关创建支持请求的说明，请参阅 手动创建支持请求 。
让我们远程处理您的 PC	允许技术支持工程师远程访问和控制您的 PC，以对问题进行故障处理。有关开始会话的说明，请参阅 通过使用 RemoteAssist 允许远程故障处理 。
向技术支持部门发送文件	将描述您的 PC 问题的文件发送至戴尔技术支持，或根据技术支持工程师的要求发送文件。 注： 可发送的文件大小不得超过 4 MB。 有关将文件发送至戴尔技术支持的信息，请参阅 发送文件至戴尔技术支持人员 。有关将 PC 活动日志文件发送至戴尔技术支持的信息，请参阅 发送日志文件至戴尔技术支持人员 。
更多 Dell.com 资源	单击该链接可查看适用于您的 PC 的更多信息。

¹此信息将始终以适用于购买 PC 所在的国家或地区的语言显示。

虚拟助理可让您对 PC 进行故障处理、执行优化或与戴尔技术支持代理聊天。要使用虚拟助手，请单击 SupportAssist 用户界面右下角显示的 ，然后单击**开始对话**。

注：目前，虚拟助手仅在特定区域和语言中可用。

发送文件至戴尔技术支持人员

关于此任务

如果戴尔技术支持代理请求，则可以发送说明您的 PC 上的问题的文件，或支持代理请求的任何其他特定文件。您可以发送 ZIP、RAR、TXT、JPG、JPEG、PNG、GIF、DOCX、DOC、ODT、PDF、XLS 或 XLSX 文件。

注：可发送的文件大小不得超过 4 MB。

注：您一天最多只能发送三个文件。如果有多个文件，您可以将文件压缩为 .zip 格式，然后发送 ZIP 文件。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
2. 在右侧窗格中，单击**上传文件**。
3. 在**上传文件**对话框中，单击**浏览**，选择所需的文件，然后单击**上传**。

结果

文件发送后，会显示和**文件已成功上传**消息。

发送日志文件至戴尔技术支持人员

关于此任务

仅根据戴尔技术支持工程师的要求将 PC 活动日志文件发送至戴尔技术支持。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
2. 在右侧窗格中，单击**上传日志文件**。

结果

文件发送后，会显示和**文件已成功上传**消息。

远程故障处理

戴尔技术支持工程师可能需要访问您的 PC 才能处理某些问题。您可以允许他们远程完全控制您的 PC，或仅允许他们远程启动扫描。如果您没有为 PC 提供完全控制权，技术支持工程师只能扫描和安装驱动程序更新，或启动硬件扫描。

要允许戴尔技术支持工程师远程完全控制您的 PC，请参阅 [通过使用 RemoteAssist 允许远程故障处理](#)。

要使戴尔技术支持工程师仅在您的 PC 上运行扫描并启动驱动程序更新，请参阅 [允许通过使用远程帮助进行远程故障处理](#)。

通过使用 RemoteAssist 允许远程故障处理

前提条件

- 您必须以管理员身份登录。
- 远程会话必须由戴尔技术支持工程师为您的 PC 启动。

 **注：**如果手动启动的驱动程序扫描、硬件扫描或系统优化正在进行中，技术支持工程师将无法启动远程会话。

步骤

1. 打开 SupportAssist，然后单击**获得支持**选项卡。
2. 在右侧窗格中，单击**开始远程会话**。
3. 阅读并接受 **Dell RemoteAssist 条款和条件**页面上显示的条款和条件，然后单击**完成**。
技术支持工程师现在可以远程对您的 PC 进行故障处理。

允许通过使用远程帮助进行远程故障处理

前提条件

- 您必须以管理员身份登录。
- 远程帮助会话必须由戴尔技术支持工程师为您的 PC 启动。
- 您不能在全屏模式或演示模式下使用 PC 上的任何应用程序。
- 不应禁用 SupportAssist 通知。

 **注:** 如果手动启动的驱动程序扫描、硬件扫描或系统优化正在进行中，技术支持工程师将无法启动远程帮助会话。

步骤

1. 单击 Windows 操作中心内显示的**通过 TechSupport 远程帮助通知**。
此时将显示 **Dell RemoteAssist 条款和条件** 页面。如果在过去两个小时内执行了会话，则不会显示条款和条件。
2. 阅读并接受条款和条件，然后单击**下一步**。
技术支持工程师现在可以扫描和安装驱动程序更新，或启动硬件扫描。如果检测到问题并且需要创建支持请求，优化磁贴将会禁用，并显示问题详细信息页面。有关创建支持请求的说明，请参阅[为通过扫描检测到的问题创建支持请求](#)。

提供反馈

在完成活动后关闭 SupportAssist 用户界面后，将显示一个调查选项，用于提供对 SupportAssist for Home PCs 的总体体验的反馈。

 **注：**提供反馈的调查选项目前仅在特定 PC 型号和某些地区可用。

您的反馈将受到保密处理，并可帮助戴尔改进产品。您可以在 SupportAssist 用户界面中执行以下一项活动后提供反馈：

- PC 扫描
- PC 优化
- 安装更新
- PC 故障处理

如果您想要跳过调查，请单击**也许下一次**，或关闭 **SupportAssist 客户调查** 窗口。如果您单击**也许下一次**，则调查选项将不会在未来 15 天内显示。

要在调查中提供您的评级，请选择星星数，然后单击**发送**。如果您提供三个或以下星级的评级，将会显示提供改进建议的选项。请在**告诉我们如何为您改进此体验**对话框下，输入您的改进建议，然后单击**发送**。

完成调查后，再次提供调查评分的选项仅在您完成 SupportAssist 用户界面中先前提到的任何活动的 90 天后才可用。

1. 我如何识别 PC 上安装的操作系统的内部版本号？

请执行以下步骤：

- a. 搜索并打开**运行**应用程序。
- b. 输入 **winver** 并单击**确定**。

此时将会显示操作系统内部版本号，例如，操作系统内部版本 15063.1266。

2. 我该如何检查 PC 上是否已安装 SupportAssist？

要验证是否已安装 SupportAssist，请执行以下步骤：

- a. 转至**控制面板 > 程序 > 程序和功能**。
- b. 在程序列表中，验证是否存在 **Dell SupportAssist**。

如果 Dell SupportAssist 不在程序列表中，则必须手动安装 SupportAssist。请参阅 [适用于家用 PC 的 Dell SupportAssist](#)。

3. 我该如何禁用 SupportAssist 通知？

有关禁用 SupportAssist 通知的说明，请参阅 [禁用 SupportAssist 通知](#)。

4. 是否可以计划硬件扫描？

是的，您可以计划硬件扫描。有关计划硬件扫描的说明，请参阅 [计划自动扫描和优化](#)。

5. 如何编辑联系信息和发货信息？

有关更新联系人信息和发货信息的步骤，请参阅 [更新联系人信息和发货信息](#)。

6. 我不小心取消了关于某个故障的通知。我该如何以及在哪里才能重新获取该通知以查看此故障的详细信息？

如果您取消了通知，它将在六个小时后或者您重新启动 PC 后再次显示。

7. 是否可以在创建支持请求时更改联系信息和发货详细信息？

是的，您可以在创建支持请求时更改联系信息和发货详细信息。

8. 为何我应输入发货详细信息以解决不可派单部件的问题？

进行分析后，如果识别出硬件故障是问题的根本原因，就会使用发货地址来将更换部件发运给您。如果您在注册 SupportAssist 时已输入您的发货地址，则在提交问题之前，系统会自动检索您的发货地址。

9. SupportAssist 用户界面支持哪些语言？

SupportAssist 用户界面支持 24 种语言。支持的语言包括阿拉伯语、简体中文、繁体中文、捷克语、丹麦语、荷兰语、英语、芬兰语、法语、法语（加拿大）、德语、希腊语、希伯来语、匈牙利语、意大利语、日语、韩语、挪威语、波兰语、葡萄牙语（巴西）、俄语、西班牙语、瑞典语和土耳其语。有关更改语言设置的说明，请参阅 [更改语言设置](#)。

10. 我已在 PC 上安装 SupportAssist，但无法打开它。原因是什么？

SupportAssist 需要端口号 5700，以打开 SupportAssist 界面。如果任何其他应用程序使用该端口，则 SupportAssist 不会在您的 PC 中打开。确保没有其他应用程序正在使用该端口，然后重新尝试打开 SupportAssist。

11. 我如何才能检查是否有任何其他应用程序使用 5700 端口？

请执行以下步骤：

- a. 搜索并打开**服务**应用程序。
- b. 在右侧窗格中，单击 **Dell SupportAssist**。
- c. 在左侧窗格中，单击**停止**。
- d. 从程序菜单中搜索并打开**命令提示符**应用程序。
- e. 键入 `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` 并按 Enter 键。
 - 如果没有应用程序使用 5700 端口，将不会显示任何结果。
 - 如果任何其他应用程序使用 5700 端口，将显示端口号和侦听状态。
- f. 重新启动 **Dell SupportAssist** 服务。

12. 打开 SupportAssist 需要较长时间。我该怎么办？

如果打开 SupportAssist 需要很长时间，您必须重新启动 SupportAssist 服务。请执行以下步骤：

- a. 搜索并打开**服务**应用程序。
- b. 在右侧窗格中，单击 **Dell SupportAssist**。
- c. 在左侧窗格中，单击**停止**，然后单击**重新启动**。

13. **我在我的 PC 上遇到硬件问题。为何 SupportAssist 检测不到问题？**

如果未检测到任何硬件问题，请确保 SupportAssist 服务正在 PC 上运行。若要验证 SupportAssist 服务是否正在运行：

- a. 搜索并打开**服务**应用程序。
- b. 验证以下服务在 PC 上的状态是否显示为**正在运行**：
 - Dell Data Vault Collector
 - Dell Data Vault Processor
 - Dell Data Vault Service API
 - Dell SupportAssist
 - Dell Hardware Support

14. **可在何处检查在计划或手动开始优化期间在 PC 上执行的优化的详细信息？**

SupportAssist 会保留在过去 90 天内执行的所有事件和活动的详细信息。您可以在**历史记录**页面查看某月、某周、或特定某一天的详细信息。

15. **为何 SupportAssist 执行优化所用的时间比在磁贴上指定的持续时间长？**

在 PC 优化磁贴上显示的时间只是根据 PC 配置估计的值。执行优化所需的实际时间可能会与估计值不同。

16. **当我单击“开始 DellConnect 会话”并接受条款和条件时，支持工程师无法远程访问我的 PC。我该怎么办？**

请求支持工程师断开当前会话并启动新的 DellConnect 会话。

17. **当我单击“开始会话”时，为什么会显示消息，表示没有有效的 Dell RemoteAssist 会话？**

仅在戴尔技术支持工程师启动 Dell RemoteAssist 会话后，您才能开始会话。若要避免此错误，请在会话启动后，单击**开始会话**。

18. **当我将光标悬停在服务编号或 PC 型号时，会显示“保修未知”。为什么？**

显示**保修未知**可能是以下原因之一：

- SupportAssist 未连接到互联网。转至**故障处理**页面以了解对互联网连接进行故障处理的步骤。
- 您的 PC 通过代理服务器连接到互联网。确保您已在 SupportAssist 中配置代理设置。请参阅 [配置互联网设置](#)。
- 您的 PC 可能没有有效的保修。联系戴尔技术支持获得帮助。

19. **在优化期间，SupportAssist 停止工作。我该怎么办？**

先关闭再重新打开 SupportAssist，然后再次尝试运行优化。如果问题仍然存在，请执行以下步骤：

- a. 搜索并打开**服务**应用程序。
- b. 在右侧窗格中，单击 **Dell SupportAssist**。
- c. 在左侧窗格中，单击**停止**，然后单击**重新启动**。

20. **我没有收到驱动程序更新的通知。我该怎么办？**

如果您的服务计划已过期，SupportAssist 不会显示 PC 可用的驱动程序更新通知。您必须续订服务计划才能收到有关驱动程序更新的通知。

21. **是否可以在已启用 BitLocker 的 PC 上更新 BIOS？**

建议在更新 BIOS 之前禁用 PC 上的 BitLocker 加密。

22. **当我执行硬件扫描时，扫描结果在历史记录页面上显示为配置错误。但是，扫描硬件磁贴上没有显示任何通知。为什么？**

如果 SupportAssist 在硬件扫描期间无法扫描组件，则会显示**配置错误**状态。因此，**扫描硬件磁贴**上不会显示任何通知。SupportAssist 会在下一次手动启动或自动扫描期间再次扫描组件。

23. **在哪里可以查看使用 Dell Migrate 迁移的文件和设置的摘要？**

要查看上次会话中迁移的文件和设置，请转至 Dell Migrate 主页，然后单击**查看摘要**。您还可以在**历史记录**页面上查看最近 90 天内已迁移的所有文件和设置的摘要。

24. **为什么在我的 PC 上安装了 Dell SupportAssist OS Recovery 时，Dell Data Assistant 会提示我使用 Windows 重置？**

Dell Data Assistant 会提示您在 PC 上安装了 Dell SupportAssist OS Recovery 版本 5.3 或更高版本时，使用戴尔重置来擦除 PC。如果您的 PC 上安装了较低版本的 Dell SupportAssist OS Recovery，系统会提示您使用 Windows 重置。

SupportAssist for Home PCs 资源

本部分列出了说明文件资源以及其他有用的链接，可提供有关面向家用 PC 的 SupportAssist 的详细信息。

表. 13: SupportAssist for Home PCs 资源

内容	资源	转到
最低要求、安装和产品功能	SupportAssist for Home PCs 版本 3.10 用户指南	SupportAssist for Home PCs 手册
版本中的新功能、增强功能、已知问题和限制	SupportAssist for Home PCs 版本 3.10 发行说明	
了解 SupportAssist for Home PCs 的功能的视频教程	SupportAssist for Home PCs 播放列表	YouTube
有关 SupportAssist for Home PCs 的对等问题	社区论坛	SupportAssist for Home PCs 社区

联系 Dell

戴尔提供了几种联机 and 电话支持及服务选项。可用性因国家/地区和产品的不同而有所差异，您所在的地区可能不提供某些服务。如果没有活动的 Internet 连接，您可以在购货发票、装箱单、帐单或戴尔产品目录上查找联系信息。

步骤

1. 要与戴尔联系以解决销售、技术支持或客户服务问题，请执行以下步骤：
 - a. 转到 <https://www.dell.com/support>。
 - b. 在页面底部的选择列表中选择您所在的国家或地区。
 - c. 单击**联系支持**，然后选择相应的支持链接。
2. 要查找手册和说明文件，请执行以下步骤：
 - a. 转到 <https://www.dell.com/support>。
 - b. 单击**浏览所有产品**。
 - c. 选择相应的产品类别，然后选择所需的产品。
 - d. 要查看或下载手册和说明文件，请单击**说明文件**选项卡。
您还可以直接从 <https://www.dell.com/serviceabilitytools> 获得可维护性工具的手册和文档。