SupportAssist for Home PCs Version 3.6
Käyttöopas
Huomautukset, varoitukset ja vaarat

HUOMAUTUS: HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistäkin paremmin.

VAROITUS: VAROITUKSET ovat varoituksia tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

VAARA: VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.
Luku 1: Johdanto.................................................................................................................................................5
   Tärkeimmät ominaisuudet...........................................................................................................................................5
   Asiakirjan tarkoitus..................................................................................................................................................5
   Yleisö........................................................................................................................................................................5
   Tässä julkaisussa lisätty uudet toiminnot...........................................................................................................5
   Tuettut Dell-tietokoneet...........................................................................................................................................6
   SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset.....................................................................................6

Luku 2: SupportAssist kottitietokoneille -ohjelmiston käytön aloittaminen.......................................................8
   Tietokoneen vähimmäisvaatimukset........................................................................................................................8
   SupportAssistin asentaminen....................................................................................................................................9
   SupportAssist-käyttöliittymä...................................................................................................................................9
   Kieliasetuksen vaihtaminen...................................................................................................................................11
   SupportAssist-profiiliin luominen.............................................................................................................................12
   Dellin Oman tilin luominen.......................................................................................................................................12
   Kirjautuminen yhteisöpalvelutiliin avulla...............................................................................................................13
   Yhteys- ja toimintustietojen päivittäminen.............................................................................................................13
   Toisen SupportAssist-profiiliin käyttäminen...........................................................................................................13
   Internet-asetusten määrittäminen..........................................................................................................................13
   Ajoitetut tarkastukset ja optimoinnit.....................................................................................................................14
   Automaattisten tarkastusten ja optimointien ajoittaminen....................................................................................14
   SupportAssistin manuaalinen päivitys.....................................................................................................................14
   Ilmoitukset...............................................................................................................................................................15
   Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä.........................................................................................................15
   Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset.........................................................16
   SupportAssist-aloitussivun palkit.........................................................................................................................16
   SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä...............................................................................................17
   SupportAssistin asennuksen poistaminen...............................................................................................................17

Luku 3: Dell Migrate -palvelun yleiskatsaus.......................................................................................................18
   Tietojen siirtäminen lähdetietokoneesta kohdetietokoneeseen..............................................................................19

Luku 4: Ohjainten ja latausten yleiskatsaus.........................................................................................................21
   Päivitysten tärkeysluokitus.....................................................................................................................................21
   Ohjainpäivitysten asentaminen.............................................................................................................................21
   Ohjainpäivitysten poistaminen.............................................................................................................................22
   Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset............................................................................................23

Luku 5: Tietokoneen laitteiston tarkastaminen....................................................................................................24
   Laitteiston tietyn osan tarkastus..........................................................................................................................24
   Nopea laitteistotarkastus......................................................................................................................................24
   Kuormitustestin suorittaminen..........................................................................................................................25
   Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset.............................................................................................................25
Luku 6: Tietokoneen optimointi.................................................................................................................... 27
  Tiedostojen puhdistaminen............................................................................................................................... 27
  Suorituskyvyn säätö.............................................................................................................................................. 28
  Verkon optimointi.............................................................................................................................................. 28
  Virusten ja haittaohjelmien poistaminen......................................................................................................... 28
    Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen....................................................................................... 29
  Kaikkien tietokoneen tarkastusten ja optimointien suorittaminen................................................................. 29

Luku 7: Tukipyynnön luominen......................................................................................................................... 31
  Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta................................................................. 31
  Tukipyynnön manuaalinen luominen.............................................................................................................. 32
  Ongelman tiedot -sivu...................................................................................................................................... 32
  Ongelman yhteenveto -sivu............................................................................................................................ 33
  Toimitettavissa olevat osat............................................................................................................................. 33

Luku 8: Vianmäärityksen yleiskatsaus.............................................................................................................. 34

Luku 9: Historia-sivun yleiskatsaus.................................................................................................................... 35

Luku 10: Tuen hankkiminen.............................................................................................................................. 36
  Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle.......................................................................................... 37
  Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle................................................................................... 37
  Käynnistä Dell RemoteAssist -istunto........................................................................................................... 38

Luku 11: Usein kysytyt kysymykset.................................................................................................................. 39

Luku 12: Lisäresurssit........................................................................................................................................ 42
Johdanto


HUOMAUTUS: Tässä asiakirjassa sanalla tietokone tarkoitetaan Dellin kannettavia, pöytätietokoneita, yhdyskäytäviä ja upotettuja tietokoneita.


Tärkeimmät ominaisuudet

- Ennakoiva ja proaktiivinen ongelmien havaitseminen ja niistä ilmoittaminen.
- Tarkista tietokoneelle saatavilla olevat ohjainpäivitykset manuaalisesti tai automaattisesti.
- Tarkasta tietokoneen laitteisto manuaalisesti tai automaattisesti ongelmien tunnistamiseksi.
- Luo automaattisesti tukipyynnön tietokoneessa havaitusta laitteisto-ongelmasta.
- Voit myös luoda manuaalisesti tukipyynnön tietokoneessa olevasta ongelmasta.
- Puhdista tilapäistiedostot, optimoi verkkoyhteydet, hienosäädä tietokoneen suorituskykyä sekä poista viruksia ja haittaohjelmia.
- Lähettä tiedostot manuaalisesti Dellin tekniseen tukeen.

HUOMAUTUS: Tietokoneessa käytettävissä olevat SupportAssistin ominaisuudet määräytyvät tietokoneeseen liittyvän Dellin palvelusopimuksen mukaan.

Asiakirjan tarkoitus


Yleisö


Tässä julkaisussa lisättyt uudet toiminnot

- Mahdollisuus ottaa käyttöön tai poistaa käyttöä tilapäinen tietojen salauksen keskeytys, jotta BitLockeria käyttävän tietokoneeseen voidaan asentaa päivitykset.
- Lisää ilmoitus, joka neuvoo tarkistamaan avoimen tukipyynnön tilan verkossa.
- Poistettu ilmoitus, joka näytetään ennen ajastetun tarkastuksen aloittamista.
- Tietoturvaparannuksia ja muita virheetkorjausia.
Tuetut Dell-tietokoneet

Seuraavat Dell-tietokoneet tukevat SupportAssist-ohjelmistoa:

- **Kannettavat ja pöytätietokoneet:**
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex

**HUOMAUTUS:** Virtuaalikoneet eivät tue SupportAssistia.

SupportAssist ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset


### Taulukko 1. SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>SupportAssistin ominaisuudet</th>
<th>Kuvaus</th>
<th>Dell-palvelusopimukset</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Laitteisto- ja ohjelmistotarkastuksen ajottaminen</td>
<td>Voit ajottaa laitteisto- ja ohjelmistotarkastuksia tarpeen mukaan. SupportAssist tekee tarkistukset aikataulun mukaisesti.</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Tiedostojen manuaalinpuhdistus</td>
<td>Voit poistaa tietokoneesta tilapäisiä, tarpeettomia ja muita turhia tiedostoja.</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Tietokoneen suorituskyvyn manuaalinen säätäminen</td>
<td>Voit hienosäätää tietokoneen suorituskyväyyn muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistivarauksia.</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Verkkoyhteyksien manuaalin optimointi</td>
<td>Voit optimoida verkkoyhteydet ja varmistaa verkon tehokkaan ja luotettavan toiminnan muuttamalla asetuksia.</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Ongelmien manuaalinen viinnäilyys</td>
<td>Voit korjata tavallisia järjestelmäongelmia noudattamalla kohta kohdalla etenevä ohjeta ja video-opparta, jotka ovat saatavilla viinnäilyysivulla.</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Ongelmien manuaalinen tarkastaminen ja päivittäminen</td>
<td>Voit tarkastaa tietokoneelle saatavilla olevat ohjainpäivitykset ja asentaa ne manuaalisesti.</td>
<td>✔</td>
</tr>
<tr>
<td>Osien lähetettäminen manuaalisen tarkastuksen yhteydessä</td>
<td>Jos manuaalinen tarkastus havaitsee ongelman osassa, jonka takuun on voimassa, sinua pyydetään vahvistamaan</td>
<td>✔</td>
</tr>
</tbody>
</table>
**Taulukko 1. SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset (jatkuu)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>SupportAssistin ominaisuudet</th>
<th>Kuvaus</th>
<th>Dell-palvelusopimukset</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>toimitusosioitteesi vaihto-osan toimittamista varten.</td>
<td>Basic</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Osien lähettäminen automaattisen tarkastuksen yhteydessä</strong></td>
<td>Premium Support</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Jos automaattinen tarkastus havaitsee ongelman osassa, jonka takuun on voimassa, sinua pyydetään vahvistamaan toimitusosioitteesi vaihto-osan toimittamista varten.</td>
<td>ProSupport</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Tuken pyytäminen paikan päällä itse vaihdettavan osan vaihtoa varten</strong></td>
<td>ProSupport Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Voit pyytää Dellin teknisen tuen teknikkoa saapumaan olinpaikkaasi ja auttamaan sinua itse vaihdettavan osan vahdintamiseksi.</td>
<td>Premium Support Plus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Tukipyynnön automaattinen luominen</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Jos ajoitettu tarkastus havaitsee ongelman, tukipyynnöt luodaan automaattisesti ja Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinun yhteyttä ratkaisun käytämiseksi.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Tuken pyytäminen manuaalinen</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Voit luoda tukipyynnön manuaalisesti, jos kyseessä on ongelma, jota SupportAssist ei havaitse.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Virusten ja haittaohjelmien poistaminen</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Pidä tietokone suojattuna eristämällä, poistamalla ja palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Ennakoiva ongelmien tunnistus ja tukipyynnön luominen vikojen estämiseksi</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Jos jossakin osassa havaitaan mahdollinen vika, saat siitä ilmoituksen. SupportAssist avaa tukipyynnön, ja Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinun yhteyttä vaihto-osan toimittamista varten.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Ilmoitukset tietokoneen optimointi-ongelmiin ja, jotka havaitaan ajotetun tarkastuksen aikana</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Sinulle ilmoitetaan ajoitetun tarkastuksen aikana havaitusta tietokoneen optimointi-ongelmista käyttöjärjestelmäsi mukaan tehtäväpaikassakin Windowsin toimintokeskuksessa.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Tietokoneen optimointien automatisointi</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>SupportAssist optimoi tietokoneen automaattisesti automaattisten tarkastusten yhteydessä.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Määritä ensisijainen yhteydenottoaika</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Voit määrittää ensisijaisen yhteydenottoajan. Dellin teknisen tuen edustaja ottaa sinun yhteyttä vain määritetyn ajan pääteessa.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1 Itse vaihdettavien osien vaihtoapu asiakkaan tiloissa on saatavilla ainoastaan tietyillä alueilla.
2 Virusten ja haittaohjelmien poisto-ominaisuus ei ole saatavilla kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.
3 Ennakoivan analysoinnin virheiden havainnointi sisältäytyy kiinteövyjen, SSD-kiinteövyjen, akkujen, lämpötilan sekä tuulettimien tarkkailu.
4 Ensisijainen yhteydenottoaika koskee vain Yhdysvalloissa ja Kanadassa sijaitsevia asiakkaita.
SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston käytön aloittaminen

SupportAssist on esiasennettu kaikkiin Dellin tehtaalta toimitettuihin tietokoneisiin. Jos SupportAssistia ei ole esiasennettu, asenna, määritä ja rekisteröi se tämän osan ohjeiden avulla ja käytä SupportAssistia.

Tietokoneen vähimmäisvaatimukset

Seuraava taulukko sisältää SupportAssistin asennusta ja käyttöä koskevat tietokoneen vähimmäisvaatimukset.

**Taulukko 2. Tietokoneen vähimmäisvaatimukset**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tiedot</th>
<th>Vaatimukset</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Käyttöjärjestelmä</td>
<td><strong>HUOMAUTUS:</strong> Sekä 32- että 64-bittiset käyttöjärjestelmat tukevat SupportAssistia.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Kannettavat ja pöytätietokoneet: | • Microsoft Windows 8  
• Microsoft Windows 8.1  
• Microsoft Windows 10 |
| Edge Gateway:          | • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (vain 64-bittinen)  
• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (vain 64-bittinen) |
| Embedded Box PC -tietokoneet: | • Microsoft Windows 10 Professional (vain 64-bittinen)  
• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (vain 64-bittinen)  
• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 LTSB (vain 64-bittinen) |
| Ohjelmisto             | Microsoft .NET Framework 4.6.1                                                                 |
|                        | **HUOMAUTUS:** Jos asennettuna ei ole Microsoft .NET Framework 4.6.1, SupportAssist asentaa tietokoneeseen uusimman Microsoft .NET Framework -version. |
| Verkkoselain           | Microsoft Edge tai Internet Explorer 10 tai uudempi |
| Laitteisto             | • Muisti (RAM) – 2 Gt  
• Vapaa kiintolevytila – 1 Gt |
| Verkko                 | Internet-yhteys |
| Portit                 | • 5700 – SupportAssist-käyttöliittymän avaamiseen  
• 9012 – tiedonsiirtoon Dell SupportAssist -palvelun kanssa  
• 8883, 8884, 8885 tai 8886 – tarvitaan viestintään Dell-tukisivuston kanssa  
• 28283 – Dell-tietokoneen yhdistämiseen toiseen tietokoneeseen tiedonsiirtoa varten  
• 28100–28700 – tietojen siirtämiseen toisesta tietokoneesta Dell-tietokoneeseen |

Tietokoneen on voitava muodostaa yhteys seuraaviin kohteisiin:

- [https://apidp.dell.com](https://apidp.dell.com)
- [https://fuslite.dell.com](https://fuslite.dell.com)
- [https://cs-is.dell.com](https://cs-is.dell.com)
- [https://techdirect.dell.com/](https://techdirect.dell.com/)
- [https://api.dell.com](https://api.dell.com)
- [https://downloads.dell.com](https://downloads.dell.com)
Taulukko 2. Tietokoneen vähimmäisvaatimukset (jatkuu)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tiedot</th>
<th>Vaatimukset</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• <a href="https://dl.dell.com">https://dl.dell.com</a></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• <a href="http://content.dellsupportcenter.com">http://content.dellsupportcenter.com</a></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

SupportAssistin asentaminen

Edellytykset

- SupportAssistin asennus ja käyttö edellyttää, että tietokoneen vähimmäisvaatimukset täyttyvät. Katso kohtaa Tietokoneen vähimmäisvaatimukset sivulla 8.
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

SupportAssist asennetaan oletuksena kaikkiin Dellin tehtaalta lähetettäviin tietokoneisiin. Jos SupportAssistia ei ole asennettu tietokoneeseesi, voit ladata ja asentaa sen manuaalisesti.

Vaiheet

   **HUOMAUTUS:** Pikakuvaetta ei luoda käyttöjärjestelmissä, joiden koontiversio on 16299 tai uudempi.

SupportAssist-käyttöliittymä

Napsauta aloitussivulla Suorita heti. niin kaikki järjestelmän tarkastukset ja optimoinnit suoritetaan.

**HUOMAUTUS:** Vain ruutunäkymänä näytetään SupportAssistin avaamisen yhteydessä, jos sovelluksessa on keskeneräinen ilmoitus tai SupportAssist edellyttää toimenpiteitä.

Kuva 1. Aloitussivu

SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston käytön aloittaminen
Kun tarkastukset ja optimoinnit on suoritettu, saaraavat tiedot näkyvät aloitussivulla:

- Säästetyn kiintolevytilan määrä
- Asennettujen ohjainpäivitysten lukumäärä
- Poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä

HUOMAUTUS: Aloitussivulla näytetään tiedot edellisten 90 päivän aikana suoritetuista tarkastuksista ja optimoinneista.

**Kuva 2. Aloitussivu – yhteenvetonäkymä**

Siirry ruutunäkymään ja napsauta ✓. 

Aloitussivulla voi palvelusopimuksestasi riippuen näkyä seuraavia ruutuja: Katso tietoja SupportAssistin ominaisuuksista erilaisilla palvelusopimuksilla kohdasta SupportAssistin ominaisuudet ja Dell-palvelusopimukset sivulla 6.

- Ohjaimien ja tiedostojen latausruutu
- Tarkista laitteisto
- Puhdiata tiedostot
- Säädä suorituskykyä
- Optimoi verkko
- Poista virukset ja haittaohjelmat

HUOMAUTUS: Jos sinulla ei ole järjestelmävalvojan oikeuksia, vain laitteiston tarkastusruutu on käytössä.
Kuva 3. Aloitussivu – ruutunäkymä

HUOMAUTUS: Kuvat 1, 2 ja 3 ovat suuntaa antavia. Yksittäiset ominaisuudet, kuten otsikon väri ja painikkeet, ovat erilaiset Alienware-tietokoneissa.

HUOMAUTUS: Jos tietokoneessa havaitaan kriittinen laitteisto-ongelma, kaikki tietokoneen optimointiruudut poistetaan käytöstä, kunnes ongelma on korjattu.

Kun valitset SupportAssist-käyttöliittymässä näkyvän tietokoneen mallinumeron tai palvelutunnuksen, näet tietokoneen näköistiedoston ja sen tiedot. Seuraavassa taulukossa esitellään näkyvät tietokoneen tiedot:

Taulukko 3. Tietokoneen tiedot

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kenttä</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tietokoneen malli</td>
<td>Tietokoneen malli. Esimerkiksi Latitude E7440</td>
</tr>
<tr>
<td>Palvelusopimuksen tyyppi</td>
<td>Dell-palvelusopimuksen tyyppi ja päättymispäivä.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>HUOMAUTUS:</strong> Kun palvelusopimus päättyy, palvelusopimuksen tyyppi ja päättymispäivä näkyvät punaisina.</td>
</tr>
<tr>
<td>Huoltotunniste</td>
<td>Tietokoneen yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeraerin tunniste.</td>
</tr>
<tr>
<td>Pikahuoltokoodi</td>
<td>Numerosarja, jota voi käyttää automatisoidussa puhelinluvuissa, kuten 987-674-723-2.</td>
</tr>
<tr>
<td>Muisti</td>
<td>Tietokoneeseen asennettu RAM-muisti, esimerkiksi 16 Gt.</td>
</tr>
<tr>
<td>Suoritin</td>
<td>Tietokoneeseen asennetun suorittimen tyyppi, esimerkiksi Intel Core i5 6200U.</td>
</tr>
<tr>
<td>Käyttöjärjestelmä</td>
<td>Tietokoneen käyttöjärjestelmä, kuten Microsoft Windows 10 Pro.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Kieliasetuksen vaihtaminen

Tietoja tehtävästä
SupportAssist-profiilin luominen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja

SupportAssist-profiilin avulla saat käyttöösi automaattiset tukiominaisuudet, jotka sisältyvät palvelusopimukseesi. Voit luoda SupportAssist-profiilin käyttämällä Dellin Omaa telliä tai yhteisöpalvelutilia.

Vaiheet

1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta Profiili ja napsauta Täydennä profiili.
   • Jos et ole hyväksynyt SupportAssistin käyttöä, näytölle avautuu sitä kertova ilmoitus. Napsauta SupportAssistin käyttöehdot, valitse Tallenna ja vahvista kieltä.
   • Jos SupportAssist ei saa yhteyttä Internetiin, näytölle tulee viesti, että tarvitaan virheilmoituksen alapuolella näkyvien viianmäärityslinkien avulla. Yritä sen jälkeen uudelleen.
2. Tee jokin seuraavista Dellin Oman tilin kirjautumissivulla:
   • Jos sinulla on jo Dellin Oma tili, kirjoita Dellin Oma tili -tunnistetiedot ja napsauta sitten Kirjaudu sisään.
   • Jos sinulla ei ole Dellin Omaa tilia, Luo tili ja kirjaudu sisään. Ohjeet tilin luomiseen ovat kohdassa Dellin Oman tilin luominen sivulla 12.
   • Kirjautuminen yhteisöpalvelutilin avulla. Ohjeet yhteisöpalvelutilin käyttämiseen ovat kohdassa Kirjautuminen yhteisöpalvelutilin avulla sivulla 13.
4. Valitse ensisijainen yhteydenottotapa ja ensisijainen yhteydenottoa.
5. Jos haluat lisätä toissijaisen yhteyden, valitse Lisää toissijainen yhteys - ja kirjoita tiedot.
7. Valitse Valmis.
   • Jos lähetystiedot ovat väärät, näytölle tulee viesti tietojen päivitymiseksi. Päivitä tiedot napsauttamalla Päivitä ja lopeta.
   • Jos lähetystiedot ovat oikeat, etu- ja sukunimi näkyvät SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa.

Dellin Oman tilin luominen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Vaiheet

   • HUOMAUTUS: Salasanan täytyy sisältää 8–20 merkkiä, yksi iso kirjain, yksi pieni kirjain ja yksi numero.
2. Kirjoita salasana uudelleen.
   Uusi Dellin Oma tili luodaan, ja sinut kirjataan sisään SupportAssistin.

Kirjautuminen yhteisöpalvelutilin avulla

Edellytykset
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Tarvitset kelvollisen tilin jossakin seuraavista yhteisöpalveluista:
  - Google Plus
  - Facebook

Vaiheet
1. Valitse asianmukaisen yhteisöpalvelun kuvake Dellin Oma tilin kirjautumissivulla kirjautumissivulla.
2. Kirjoita käyttäjätunnus tai sähköpostiosoite ja salasana vastaavan yhteisöpalvelun kirjaumissivun asiakastilin kenttiin.
3. Valitse Kirjaudu sisään.
   Uusi Dellin Oma tili luodaan tunnistetiedoilla, joilla kirjautuit yhteisöpalvelutilillesi.

Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen

Edellytykset
Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Vaiheet
2. Päivitä vaaditut tiedot ja napsauta Valmis.
   - Jos lähetystiedot ovat väärät, näyttöön tulee viesti tietojen päivittämiseksi. Päivitä tiedot napsauttamalla Päivitä ja lopeta.
   - Jos toimitustiedot ovat oikein, näyttöön tulee Aloitussivu.

Toisen SupportAssist-profiilin käyttäminen

Edellytykset
Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Vaiheet
1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeasta yläkulmasta käyttäjänimiä ja napsauta Käytä eri profiilia.
   - Huomautus: Kun napsautat Jatka, SupportAssist poistaa nykyisen profiilin käytöstä ja estää aiemmin tallennettujen yhteys- ja toimitustietojen käytön.

Aloitussivu tulee näkyviin ja linkki profiilin luomiseen tulee näkyviin SupportAssist-käyttöliittymän oikeaan yläkulmaan. Ohjeet profiilin luomiseen ovat kohdassa SupportAssist-profiilin luominen.

Internet-asetusten määrittäminen

Edellytykset
Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.
Tietoja tehtävästä
SupportAssistin automaattisten tukitoimintojen käyttö edellyttää aktivista Internet-yhteyttä. Voit määrittää SupportAssistin yhdistämään Internetiin suoraan tai välityspalvelimen kautta.

Vaiheet
1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta Asetukset ja napsauta sitten Internet.
2. Jos haluat SupportAssistin yhdistävän Internetiin suoraan, valitse Yhdistä suoraan.
3. Jos haluat SupportAssistin yhdistävän Internetiin välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
   a. Valitse Yhdistä käyttäen välityspalvelinta.
      Välityspalvelunasetusten kentät avautuvat näytölle.
   b. Syötä osoite, portin numero, käyttäjänimi ja salasanan tiedot.

   **HUOMAUTUS:** Voit syöttää portin numeron korkeintaan viisi numeroa.
   Aloitus-sivu tulee näyttöön.

Ajoitetut tarkastukset ja optimoinnit
Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa tietokoneen laitteistoongelmien, ohjainpäivitysten ja tarvittavien järjestelmäoptimointien havaitsemiseksi. Tarkastusten tiheys riippuu tietokoneen palvelusopimuksesta.

Automaattisten tarkastusten ja optimointien ajoittaminen

**Edellytykset**
Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

**Tietoja tehtävästä**
SupportAssist tarkistaa järjestelmät automaattisesti ohjainpäivitysten, laitteisto-ongelmien ja tarvittavien järjestelmäoptimointien havaitsemiseksi. Voit valita ensisijaisen ajan, tiheyden ja päivän, joiden mukaan SupportAssist tarkastaa tietokoneen.

Vaiheet
1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta Asetukset ja napsauta sitten Ajoitetut tarkastukset ja optimoinnit.
2. Ota käyttöön automaattiset tietokoneen tarkastukset ja optimoinnit.
3. Valitse tarkastusten aika, tiheys ja päivä.
   Seuraavan ajoitetun tarkastuksen päivä tulee näyttöön.
   Aloitus-sivu tulee näyttöön.

SupportAssistin manuaalinen päivitys

**Edellytykset**
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Sinun täytyy olla kirjautuneena SupportAssistin.
Tietoja tehtävästä

Päivittämällä SupportAssistin voit varmistaa, että saat käyttöösi uusimmat ominaisuudet ja että tietokoneesi toimii mahdollisimman tehokkaasti. Jos uudempi versio on saatavilla, SupportAssist päivittää siihen automaattisesti. Voit myös tarkistaa SupportAssistin päivitykset ja päivittää sen manuaalisesti.

HUOMAUTUS: SupportAssist-päivitykset eivät ole saatavilla tietokoneille, joissa on Windows 7 -käyttöjärjestelmä.

Vaiheet

   - Jos päivityksiä ei ole saatavilla, näkyviin tulee ja ilmoitus, jonka mukaan asennettuna on SupportAssistin uusin versio.
   - Jos uusi SupportAssist-versio on saatavilla, näkyviin tulee ja päivityslinkki.
2. Napsauta päivityslinkkiä.

Tulokset

SupportAssistin uusin versio ladataan ja asennetaan tietokoneeseen.

Ilmoitukset

SupportAssist näyttää oletuksesta ilmoituksia esimerkiksi laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmista, ohjainpäivityksistä, avoimista tukipyynnöstä, palvelusopimuksesta ja niin edelleen.

Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä

Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon ilmoituksista, joita voidaan näyttää, kun avaat SupportAssistin:

Taulukko 4. Ilmoitukset SupportAssist-käyttöliittymässä

<table>
<thead>
<tr>
<th>Milloin ilmoitus näytetään</th>
<th>Toiminto</th>
</tr>
</thead>
</table>
• Napsauta Muistuta myöhemmin, niin tämä ilmoitus näytetään uudelleen 24 tunnin kuluttua, kun avaat SupportAssistin.  
• Napsauta muistuttamisen estopainiketta, jos haluat, että SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen. |
| Dellin tekninen tuki käsittlee parhaillaan tukipyyntöä, joka luotin tietokoneessa. | • Tarkista tukipyyntö verkossa napsauttamalla Tarkista tila verkossa.  
• Pilota ilmoitus napsauttamalla Hylkää. |
| Kun tietokoneettä ei ole optimoitu 28 päivään | • Napsauta Suorita kaikki, niin kaikki tietokoneen tarkastukset ja optimoinnit suoritetaan.  
• Napsauta Muistuta myöhemmin, niin tämä ilmoitus näytetään uudelleen 24 tunnin kuluttua, kun avaat SupportAssistin.  
• Pilota ilmoitus napsauttamalla Peruuta. |
| Tietokoneen palvelusopimus on umpeutumassa tai umpeutunut. | • Uusi palvelusopimus napsauttamalla Uusi.  
• Napsauta Muistuta myöhemmin, niin tämä ilmoitus näytetään uudelleen 24 tunnin kuluttua, kun avaat SupportAssistin.  
• Napsauta muistuttamisen estopainiketta, jos haluat, että SupportAssist ei näytä ilmoitusta uudelleen. |
| Olet uusinut tietokoneen palvelusopimuksen. | Pilota ilmoitus napsauttamalla OK. |
Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset

Riippuen siitä, mikä käyttöjärjestelmä tietokoneeseen on asennettu, SupportAssist näyttää ilmoituksia tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa:
- Jos käyttöjärjestelmä on Microsoft Windows 8 tai 8.1, ilmoitukset näytetään tehtäväpalkissa.
- Jos käyttöjärjestelmä on Microsoft Windows 10, ilmoitukset näytetään Windowsin toimintokeskuksessa.

Seuraava taulukko sisältää yhteenvedon ilmoituksista, joita tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa voidaan näyttää.

Taulukko 5. Tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa näkyvät ilmoitukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>Milloin ilmoitus näytetään</th>
<th>Toiminto</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Olet lykännyt tiedostojen ja asetusten siirtoa Dell Migrate -palvelun avulla.</td>
<td>Napsauttamalla ilmoitusta pääset Dell Migraten aloitussivulle.</td>
</tr>
<tr>
<td>Kun manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaittu laitteisto-ongelma edellyttää tukipyynnön luomista</td>
<td>Siirry ongelman tietosivulle napsauttamalla ilmoitusta. Ohjeet tukipyynnön luomisen suorituksesta ovat kohdassa Tukipyynnön luominen sivulla 31.</td>
</tr>
<tr>
<td>Kun tukipyynnöstä luodaan automaattisesti manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitusta laitteisto-ongelmaa</td>
<td>Sinulta ei edellytetä toimenpiteitä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Manuaalisen tai ajoitetun tarkastuksen aikana havaitaan viruksia tai haittaohjelmaa.</td>
<td>Napsauta ilmoitusta, niin saat tietoja tarkastuksen aikana havaituista viruksista tai haittaohjelmailta.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tietokoneen palvelusopimus on umpeutumassa tai umpeutunut.</td>
<td>Avaa SupportAssist napsauttamalla ilmoitusta, niin voit tarkistaa tukipyynnön tilan verkossa.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

HUOMAUTUS: Ilmoitusta ei näytetä, kun tukipyynnöstä suljetaan.

SupportAssist-aloitussivun palkit

Kun tietokoneen palvelusopimus on umpeutumassa tai umpeutunut,
- SupportAssist-käyttöliittymässä näkyy siitä ilmoitus.
- Tietokoneeseen asennetun käyttöjärjestelmän mukaan SupportAssist näyttää ilmoituksen tehtäväpalkissa tai Windowsin toimintokeskuksessa.
- SupportAssist-aloitussivulla näkyy siitä ilmoittava palkki.


Seuraavassa taulukossa kuvataan aloitussivulla näyttetyn palkin:

Taulukko 6. SupportAssist-aloitussivun palkit

<table>
<thead>
<tr>
<th>Palkin näkymisaika</th>
<th>Toiminto</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kun olet ostanut Dell Migrate -palvelun, mutta et siirtänyt tiedostoja ja asetukset 90 päivän kulussa.</td>
<td>Sirry Dell Migraten aloitussivulle valitsemalla Kylää.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
**Taulukko 6. SupportAssist-aloitussivun palkit (jatkuu)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Palkin näkymisaika</th>
<th>Toiminto</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Et ole kirjautunut järjestelmänvalvojana tietokoneeseen, jossa Dell Migrate-palvelu on käytettävissä.</td>
<td>Kirjaudu tietokoneeseen järjestelmänvalvojana siirtääksesi tiedostot ja asetukset.</td>
</tr>
<tr>
<td>0–60 päivää ennen palvelusopimuksen umpeutumista.</td>
<td>Uusi palvelusopimus verkossa valitsemalla Uusi.</td>
</tr>
<tr>
<td>Palvelusopimus on umpeutunut ja sen uusimikausi on meneillään.</td>
<td>Uusi palvelusopimus verkossa valitsemalla Uusi.</td>
</tr>
<tr>
<td>Palvelusopimus on umpeutunut ja on uusimikauden ulkopuolella.</td>
<td>Voit jatkaa palvelusopimusta tai päivittää sen valitsemalla Ota yhteys Delliin.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**HUOMAUTUS:** Uusiminen verkossa on saatavilla vain Yhdysvalloissa sijaitseville tietokoneille.

### SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä

**Edellytykset**
Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

**Tietoja tehtävästä**
Voit estää SupportAssistia näyttämästä ilmoitukset tietokoneessa. SupportAssist näyttää kuitenkin ilmoitukset tarkastuksen aikana havaittuista laitteisto-ongelmista ja tärkeistä ohjainpäivityksistä, vaikka ilmoitukset olisivat pois käytöstä.

**Vaiheet**
1. Napsauta SupportAssist-käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevaa asetuskuvaketta, napsauta Asetukset ja napsauta sitten Ilmoitukset.
2. Tyhjennä valintaruutu, joka ottaa käyttöön laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmiin, ohjainpäivityksiin, tukipyynnöihin ja muihin tietokoneen asioihin liittyvät ilmoitukset ja napsauta Tallenna. Aloitussivu tulee näyttöön.

### SupportAssistin asennuksen poistaminen

**Edellytykset**
SupportAssist-käyttöliittymä ei saa olla avoinna tietokoneessa.

**Vaiheet**

**Tulokset**
SupportAssist poistetaan.
Dell Migrate -palvelun yleiskatsaus

Dell Migrate -palvelulla voi siirtää turvallisesti henkilökohtaisia tiedostoja ja asetuksia Dell-tietokoneeseen mistä tahansa muusta Windows-tietokoneesta.

HUOMAUTUS: Dell Migrate -palvelu on saatavilla vain Inspiron-, XPS- ja Alienware-tietokoneille Yhdysvalloissa.

Tässä asiakirjassa termi lähdetietokone viittaa tietokoneeseen, josta tiedostot ja asetukset siirretään. Termi kohdetietokone viittaa taas tietokoneeseen, johon tiedostot ja asetukset siirretään.

Dell Migraten avulla voi siirtää esimerkiksi asiakirjoja, valokuvia, musiikkia ja videoita.

Seuraavassa taulukossa luettelaan asetukset, jotka myös voidaan siirtää lähdetietokoneesta Dell Migraten avulla:

**Taulukko 7. Dell Migraten avulla siirrettävät asetukset**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Type</th>
<th>Asetukset</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Päivämäärä ja kellonaika</td>
<td>• Muut kalenterit ja kellot</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Käyttäjän sijainti</td>
</tr>
<tr>
<td>Personointi</td>
<td>• Tausta</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Resurssienhallinnan asetukset</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Yleiset</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Kansionäkymät</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Lisäasetukset</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Tehtävätapakki</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Värity</td>
</tr>
<tr>
<td>Laitteisto</td>
<td>• Puhelin ja modeemi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Faksiasetukset ja -tilit</td>
</tr>
<tr>
<td>Kirjanmerkit</td>
<td>• Internet Explorerin Suosikit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Google Chromeen ja Mozilla Firefoxin tallennetut kirjanmerkit</td>
</tr>
<tr>
<td>Käyttäjien valvonta</td>
<td>• Hiiren ominaisuudet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ykkös- ja kakkospainikkeet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Osoittimen asetukset</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Näppämiistö</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Merkkien toistoviive</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Merkkien toistonopeus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Kohdistimen viikkumisnopeus</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Tietokoneen äänet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Toisto</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Tietoliikenne</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ääniteema</td>
</tr>
<tr>
<td>Helppokäyttöisyys</td>
<td>• Suuri kontrasti</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Suurennuslasi</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Värisuodattimet</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Näppämiistön toiminta-asetukset</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Tietojen siirtäminen lähdetietokoneesta kohdetietokoneeseen

Edellytykset

Varmista seuraavat:

- Lähdetietokoneeseen asennettu käyttöjärjestelmä on Windows 8 tai uudempi.
- Kohdetietokoneeseen asennettu käyttöjärjestelmä on Windows 10.
- Lähde- ja kohdetietokoneet on kytketty verkkovirtaan.
- Olet kirjautunut sekä lähde- että kohdetietokoneen järjestelmänvalvojana.
- Kohdetietokoneessa on riittävästi levytilaa.
- SupportAssistin kieleksi on asetettu englanti. Ohjeet kieliasetuksen vaihtamiseen ovat kohdassa Kieliasetuksen vaihtaminen sivulla 11.

Vaiheet

1. Tee lähdetietokoneessa seuraavat toimet:
   b. Lataa ja suorita tiedosto Dell data assistant.exe.
      Dell Data Assistant tarkistaa, onko samaan paikallisverkkoon liitetty kohdetietokonetta. Jos kohdetietokone tunnistetaan, lähdetietokoneen näyttöön tulee varmistuskoodi.
2. Tee kohdetietokoneessa seuraavat toimet:
   a. Avaa SupportAssist ja napsauta -kuvaketta.
   b. Tee jokin seuraavaa:
      - Valitse SupportAssistin aloitussivun vasemman alakulun Go now.
      - Siirry kohtaan Troubleshooting > Copy my files and settings from another PC ja valitse sitten Go now.
   c. Valitse Dell Migraten aloitussivulla Get started.
   d. Napsauta Connect.
      - Dell Migrate tarkistaa, onko samaan paikallisverkkoon liitetty lähdetietokonetta.
      - Välilehdet Troubleshooting, History ja Get Support eivät ole käytettävissä.
   e. Syötä lähdetietokoneen näyttöön tullut varmistuskoodi.
      Jos koodin varmennus onnistuu:
         - Käyttäjätieto, joilla tietokoneisiin on kirjauduttu, on varmennettu. Jos käytät muita käyttäjätietoja, sinua pyydetään vahvistamaan siiroon jatkaminen. Tee siirto valitsemalla Continue.
         HUOMAUTUS: Toiminto siirtää vain lähdetietokoneen nykyisen käyttäjäprofiliin tiedostot ja asetukset kohdetietokoneen nykyiseen käyttäjäprofiliin.
         - Lähde- ja kohdetietokoneet muodostavat parin.
         - Dell Migrate tutkii lähdetietokoneen siirrettävien tiedostojen ja asetusten selvittämiseksi.
   Lähde- ja kohdetietokoneessa havaitut tiedostot ja asetukset tulevat näkyviin.
   4. Jos haluat valita manuaalisesti aseman, johon tiedostot ja asetukset siirretään, toimi seuraavasti:
      a. Valitse vasemmanpuoleisesta ruudusta Change.
      b. Valitse haluamasi asema ja valitse sitten Apply.
6. Tee jokin seuraavista:
   - siirrettyjen tiedostojen koko
   - siirtoaika
   - siirrettyjen tiedostojen ja asetusten määrä
   - siirtamattaa jääneiden tiedostojen ja asetusten määrä
   - varmuuskopiointi tai korvattujen tiedostojen määrä.
   - Oletuksena on, kaikki siirrettävissä olevat tiedostot ja asetukset valitaan. Jos haluat valita siirrettävät tiedostot ja asetukset itse, valitse Let me choose what to move. Lisätietoja on kohdassa Kieliasetuksen vaihtaminen sivulla 11.
- Jos siirto onnistui, valitse **OK**.
- Jos osa tiedostoista tai asetuksista jäi siirtämättä, valitse **Show skipped files** nähdäksesi yksityiskohdat tai **Retry** siirtääksesi tiedostot ja asetukset uudelleen.

7. Vaihtoehtoisesti voit napsauttaa **siirron yhteenvedon tarkastelemiseksi tai palautteen antamiseksi Dellille.**


8. Valitse **Home**.
SupportAssistin aloitussivu avautuu.
Ohjainten ja latausten yleiskatsaus


HUOMAUTUS: Tässä asiakirjassa ohjain-termillä viitataan BIOS:iin, ohjaimiin, laitteisto-ohjelmistoon ja Dell-sovelluksiin, jotka on asennettu tietokoneeseen.

Kuva 4. Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Päivitysten tärkeysluokitus

SupportAssist luokittelee päivityksen niiden tärkeyden mukaan saaraavasti:

• **Kiireellinen** – päivitykset, jotka voivat estää mahdollisia tietokoneeseen kohdistuvia tietoturvatuksia.
• **Suositeltu** – päivitykset, jotka voivat parantaa tietokoneen suorituskykyä.
• **Valinnainen** – päivitykset, jotka voit asentaa halutessasi tai tarpeen mukaan.

HUOMAUTUS: Jos saatavilla on kiireellinen tai suositeltu päivitys, siitä tulee näkyviin ilmoitus. Saat tietoa SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta Ilmoitukset sivulla 15.

Ohjainpäivitysten asentaminen

Edellytykset

Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä

SupportAssist tarkastaa tietokoneesi ja ehdottaa ennakkoavustajan päivitykset, jotka ovat saatavilla tietokoneen ohjaimille ja tietokoneeseen asennettuille Dell-sovelluksille. SupportAssist luo palautuspisteen automaattisesti ennen ohjaimen päivityksen asentamista. Voit poistaa ohjaimen päivityksen asennuksen ja palauttaa tietokoneen aiempaan tilaan käyttämällä palautuspistettä. SupportAssist voi ylläpitää
kerrallaan vain kolmea palautuspistettä. Jos palautuspistettä on jo kolme, kun uusi palautuspiste luodaan, varhinn palautuspiste poistetaan automaattisesti.

Oletusarvoisesti SupportAssistilla on oikeus poistaa tietojen salaus tilapäisesti käytöstä, jotta päivityksiä voidaan asentaa BitLockeria käyttävään järjestelmään. Jos haluat poistaa tämän oikeuden, valitse Settings > Privacy ja poista sitten kyseinen oikeus.

⚠️ VAROITUS: Et voi asentaa BIOS-päivitystä.

😢 HUOMAUTUS: Oletusarvoisesti palautuspisteen luomista koskeva asetus on poissa käytöstä. Sinun on otettava asetus käyttöön, jotta SupportAssist voi luoda palautuspisteen.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta ✔.
2. Avaa ohjaimien ja tiedostojen latausruutu ja valitse Suorita.
   - Jos tarkastuksen aikana havaitaan saatavilla olevia päivityksiä, niiden tyyppi ja lukumäärä ilmoitetaan ohjaimien ja tiedostojen latausruuddussa.
   - Jos SupportAssist ei havaitse tietokoneellesi saatavilla olevia päivityksiä, tämän liittyvä viesti tulee näkyviin.

😢 HUOMAUTUS: Ruudussa näkyvän ilmoitun määäryytyy päivityksen tärkeyden mukaan. Lisätietoja ruudussa näytettävien ilmoitusten tyyppistä on kohdassa Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset sivulla 23.

3. Napsauta päivityslinkkiä.
   Ohjainsivu tulee näkyviin.
4. Valitse päivitykset, jotka haluat asentaa, ja napsauta Asenna.

😢 HUOMAUTUS: Tietystä ohjaimen päivitykset on asennettava yhdessä useamman ohjaimen kanssa, jotta ne toimivat oikein. Sinun on valittava nämä riippuvaiset ohjaime ja napsautettava sitten Asenna.

   • Automaattisesti asennettavien päivitysten kohdalla näkyy ✔, ja Tila-sarakkeessa niiden tilana on Valmis.
   • Jos päivitys täytyy asentaa manuaalisesti, asennuslinkki tulee näkyviin Tila-sarakkeessa, kun päivityksen lataus on valmis. Voi asentaa päivityksen napsauttamalla asennuslinkkiä.

😢 HUOMAUTUS: Tietysten ohjainten asennus täytyy viimeistellä käynnistämällä tietokone uudelleen.

5. Valitse Valmis.
   Aloitusrivu tulee näkyviin. Asennettujen ohjainten lukumäärä näytetään aloitusrivullaa ja Historia-sivulla.
   Sinua kehotetaan tallentamaan tiedostosi ja sulkea kaikki sovellukset ennen uudelleenkäynnistystä.
7. Valitse Käynnistä uudelleen.
   Tietokone käynnistetään automaattisesti uudelleen ja asennus suoritetaan loppuun.

Ohjainpäivitysten poistaminen

Edellytykset
Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

Tietoja tehtävästä
Jos tietokoneessa alkaa esiintyä ongelmia ohjaimen päivittämisen jälkeen, voit poistaa päivityksen ja palauttaa tietokoneen aiempaan tilaan.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta Historia.
2. Napsauta Historia-välilehdellä asianmukaista järjestelmän palautuslinkkiä.
   Näytölle avautuu ilmoitus, jonka mukaan tietokone palautetaan tilaan, jossa se oli palautuspisteen luontiheitkellä.
3. Valitse Palauta.
   Tietokone käynnistetään uudelleen ja päivity poistetaan automaattisesti.
### Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset

Alla olevassa taulukossa kuvailaan tilailmoituksia, joita **ohjaimien ja tiedostojen latausruudussa** näkyy.

**Taulukko 8. Ohjaimien ja tiedostojen latausruudun ilmoitukset**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Päivityskuvake</th>
<th>Ruutukuvake</th>
<th>Päivityksen tyyppi</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mitään kuvaketta ei tule näkyviin.</td>
<td>!</td>
<td>Valinnainen päivitys tai päivityksiä ei ole saatavilla</td>
<td>Saatavilla ei ole päivityksiä tai saatavilla olevat päivitykset ovat valinnaisia.</td>
</tr>
<tr>
<td>!</td>
<td>!</td>
<td>Suositus</td>
<td>Saatavilla on vain suositeltuja päivityksiä.</td>
</tr>
<tr>
<td>!</td>
<td>!</td>
<td>Kiireellinen</td>
<td>Saatavilla on vain kiireellisiä tai erityyppisiä päivityksiä.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Tietokoneen laitteiston tarkastaminen

Voit etsiä tietokoneessa olevia laitteisto-ongelmia suorittamalla laitteistotarkastuksen. Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa tietokoneen laitteiston kerran kuussa laitteisto-ongelmien havaitsemiseksi. Voit myös tunnistaa laitteisto-ongelman manuaalisesti seuraavalla tavalla:

- laitteiston tietyn osan tarkastus
- nopea laitteistotarkastus
- Kuormitustestin suorittaminen

HUOMAUTUS: Jos SupportAssistin ikkuna ei ole aktiivisena, kun tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, ongelmasta ilmoitetaan laitteiston tarkastusruudussa. Ilmoitus pysyy ruudussa enintään seitsemän päivänä. Jos et luo ongelmasta tukipyyntö seitsemän päivän kuluessa, ilmoitus poistetaan automaattisesti.


Laitteiston tietyn osan tarkastus

Tietoja tehtävästä

SupportAssistin avulla voit tarkastaa tietokoneeseen asennetun laitteiston tietyn osan. Tarkastuksen vaiheet riippuvat valitsemastasi laitteiston osasta.

Seuraavat ohjeet koskevat kiintolevyn tarkastamista.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse Vianmääritys -välilehti.

HUOMAUTUS: Voit päivittää näytetyn laitteiston osien luetteloa Päivitä tietokone -luetteloa.
4. Valitse testin tyyppi ja napsauta testin käynnistyspainiketta.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, näkyviin tulee Läpäisty -tila ja ✔.
- Jos havaitaan ongelma, joka ei vaadi tukipyynnön luomista, näkyviin tulevat Epäonnistui -tila ja ✗.
- Jos havaitti ongelma vaatii tukipyynnön luomista, ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemista ongelmista.

Nopea laitteistotarkastus

Tietoja tehtävästä

Tietokoneen nopea tarkastus etsii esimerkiksi kiintolevyn, suorittimen ja muistimoduulin laitteisto-ongelmia. Oletusarvoisesti SupportAssist tarkastaa tietokoneen laitteiston kerran kuussa laitteisto-ongelmien havaitsemiseksi. Voit myös tunnistaa laitteisto-ongelman manuaalisesti seuraavalla tavalla:

HUOMAUTUS: Sinulla on oltava järjestelmänvalvojan oikeudet, jotta voit luoda tukipyynnön tarkastuksen aikana havaittuille ongelmille. Ohjeet käyttäjätietojen tyyppin tunnistamiseen löytyvät käyttöjärjestelmän dokumentaatiosta osoitteesta Microsoft.com/support.
Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta .
2. Avaa laitteiston tarkastusruutu ja valitse Suorita.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos havaittiin ongelma, joka edellyttää tukipyynnön luomista, optimointiruudut poistetaan käytöstä ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta sivulla 31.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella, laitteiston tarkastusruudussa näkyy ilmoitus ja optimointiruudut poistetaan käytöstä. Jos haluat ottaa ruudut käyttöön, valitse Ohita.

Kuormitustestin suorittaminen

Tietoja tehtävästä

Kuormitustesti havaitsee tietokoneen osissa kuten emolevyssä, optisissa asemissa ja kamerassa olevia ongelmia. Se havaitsee myös nopeassa tarkastuksessa havaittuja osien ongelmia.

⚠️ VAROITUS: Kun kuormitustesti on käynnissä, näyttö voi välkkyä ja et ehkä voi käyttää tietokonetta.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse Vianmääritys-välilehti.
   Näytölle avautuu ilmoitus, jossa sinua pyydetään tallentamaan tiedostot ja sulkemaan kaikki sovellukset.
4. Kun olet tallentanut tiedostot ja sulkenut kaikki avoinna olevat sovellukset, suorita testi napsauttamalla OK.
   Testin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen näytetään Tarkasta laitteisto -ruudussa.

Tulokset

- Jos ongelmia ei havaita, tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, optimointiruudut poistetaan käytöstä ja ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta sivulla 31.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella, laitteiston tarkastusruudussa näkyy ilmoitus ja optimointiruudut poistetaan käytöstä. Jos haluat ottaa optimointiruudut käyttöön, valitse Ohita.

Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan erilaisia tila-ilmoituksia, jotka tulevat näkyviin Laitteiston tarkastus -ruudun, kun nopean laitteistotarkastuksen tai tietokoneen kuormitustestin aikana havaitaan ongelma:

Taulukko 9. Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tilakuvake</th>
<th>Tietokoneen kuvake</th>
<th>Tila</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Mitään kuvaketta ei tule näkyviin.</td>
<td></td>
<td>Normaali</td>
<td>Laitteisto-ongelma ei havaittu.</td>
</tr>
<tr>
<td>🚨</td>
<td></td>
<td>Varoitus</td>
<td>&lt;strong&gt;HUOMAUTUS: &lt;/strong&gt;Jos varoituustyypin ongelma havaitaan, tietokoneen optimointiruudut poistetaan käytöstä. Ota ruudut</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset

Seuraavassa taulukossa kuvataan erilaisia tila-ilmoituksia, jotka tulevat näkyviin Laitteiston tarkastus -ruudun, kun nopean laitteistotarkastuksen tai tietokoneen kuormitustestin aikana havaitaan ongelma:
Taulukko 9. Laitteiston tarkastus -ruudun ilmoitukset (jatkuu)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tilakuva</th>
<th>Tietokoneen kuvake</th>
<th>Tila</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>käytöön napsauttamalla Ohita.</td>
</tr>
<tr>
<td>!</td>
<td></td>
<td>Kriittinen</td>
<td>HUOMAUTUS: Jos tietokoneessa havaitaan kriittinen laitteisto-ongelma, tietokoneen optimointiruudut pysyvät poistettuna käytöstä, kunnes luot tukipyynnön.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Laitteisto-ongelma on havaittu muistimoduulissa tai kiintolevyissä.
SupportAssist avulla voit optimoida tietokoneen suorittamalla sarjan diagnostiikkatestejä, jotka tunnistavat järjestelmän tiedostoihin ja asetuksiin tehdyt muutokset. SupportAssist-optimoinnit parantavat tietokoneen nopeutta, käytettävissä olevan tallennustilan määrää ja järjestelmän vakautta seuraavien toimintojen avulla:

- Väliaikaisten tiedostojen puhdistaminen
- Suorituskyvyn säätö
- Verkon optimointi
- Virusten, haittaohjelmien ja mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen

**Kuva 5. Tietokoneen optimointi**

**Tiedostojen puhdistaminen**

*Tietoja tehtävästä*

SupportAssist poistaa päällekkäiset tiedostot, tilapäiskansiot ja muun tarpeettoman sisällön tietokoneesta.

**Vaiheet**

1. Avaa SupportAssist ja napsauta **Puhdista tiedostot** -ruudussa **Suorita**.
2. Napsauta **Optimoi network** -ruudussa **Optimoi network**.

Optimoinnin aikana suoritettavat tehtävät nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään laitteiston tarkastusruudussa.

**VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

**Tulokset**

Säästetyn kiintolevytilan määrä tulee näkyviin **Puhdista tiedostot** -ruutuun, **Aloitusivuille** ja **Historia**-sivuille.
Suorituskyvyn säätö

Tietoja tehtävästä
SupportAssist maksimoi tietokoneen käsittelevän suoritukseksi virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoa ja muistin varauksia.

Vaiheet
1. Avaa SupportAssist ja napsauta.
2. Valitse Säädä suorituskykyä -ruudussa Suorita.
   Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen esitetään laitteiston tarkastusruudussa.
   
   VAROITUS: Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Tulokset
Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

Verkon optimointi

Tietoja tehtävästä
SupportAssist pitää verkon tehokkaana ja luotettavana päivittämällä tietokoneen asetukset.

Vaiheet
1. Avaa SupportAssist ja napsauta.
2. Valitse Optimoi verkko -ruudussa Suorita.
   Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen esitetään laitteiston tarkastusruudussa.
   
   VAROITUS: Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Tulokset
Optimoinnin valmistumisen jälkeen tähän liittyvä ilmoitus tulee näkyviin ruutuun.

Virusten ja haittaohjelmien poistaminen

Tietoja tehtävästä
SupportAssist pitää tietokoneen suojeutunut eristämällä ja poistamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Se myös havaitsee ja poistaa tietokoneeseen asennettuja mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP).


HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

Vaiheet
1. Avaa SupportAssist ja napsauta.
   Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen esitetään laitteiston tarkastusruudussa.
**VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

**Tulokset**
- Poisettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään Poista virukset ja haittaohjelmat -ruudussa, Aloitusivulla ja Historia-sivulla.
- Jos tietokoneessa havaitaan mahdollisesti ei-toivottuja ohjelma, niiden lukumäärä näytetään Poista virukset ja haittaohjelmat -ruudussa. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa Mahdollisesti ei-toivotut ohjelmin poistaminen sivulla 29.

**Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen**

**Edellytykset**
Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.

**Tietoja tehtävästä**
Mahdollisesti ei-toivotulla ohjelmilla tarkoitetaan ohjelma, jotka asennetaan taustalla toisen sovelluksen asennuksen yhteydessä. Ne heikentävät tietokoneen suorituskykyä tai näyttävät ei-toivottuja mainoksia.

SupportAssist havaitsee tietokoneeseen asennetut mahdollisesti ei-toivotut ohjelmat manuaalisen tai automaattisen virus- tai haittaohjelmatorkkauksen avulla. Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelma havaitaan, Poista virukset ja haittaohjelmat -ruudun kuvake muuttuu punaiseksi ja havaittujen ohjelmien lukumäärä tulee näkyviin ruutuun. Voit tarkistaa havaittujen ohjelmien lukumäärän ja poistaa ne tietokoneesta.

**HUOMAUTUS:** Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelma havaitaan automaattisen tarkastuksen aikana, näyttöön tulee ilmoitus. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta Ilmoitukset sivulla 15.

**Vaiheet**
1. Avaa SupportAssist.
4. Napsauta lisätietolinkkiä, ja saat lisätietoja mahdollisesti ei-toivotustaa ohjelmasta.
5. Valitse OK.

**Tulokset**
Poistettujen mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien määrä näkyy Aloitusivulla ja Historia-sivulla.

**Kaikkien tietokoneen tarkastusten ja optimointien suorittaminen**

**Tietoja tehtävästä**
Tietokoneen täydellinen tarkastus tunnistaa laitteisto-ongelmat, vaaditut optimoinnit sekä tietokoneeseen asennettujen ohjainten tai Dell-sovellusten päivitykset.

**Vaiheet**
1. Tee jokin seuraavista:
   - Avaa SupportAssist ja valitse Käynnistä nyt.
   - Avaa SupportAssist, napsauta ja valitse sitten Suorita kaikki.
Optimoinnin aikana suoritettavan tehtävän nimi näkyy ruutujen yläpuolella, ja tarkastuksen eteneminen esitetään laitteiston tarkastusruudussa.

**VAROITUS:** Jos peruutat optimoinnin sen ollessa käynnissä, tehtyjä muutoksia ei kumota.

Kun tarkastus on suoritettu, näkyviin tulevat seuraavat:

- Jos ongelmia ei havaita ja päivityksiä ei ole saatavilla, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Säästetyn kiintolevytilan määrä ja poistettujen virusten ja haittaohjelmien lukumäärä näytetään aloitussivulla.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan ohjaimen tai sovelluksen päivityksiä, päivitystyyppi ja saatavilla olevien päivitysten lukumäärä näytetään **Hanki ohjaimet ja lataukset** -ruudussa. Ohjeet näiden päivitysten asentamiseen ovat kohdassa **Ohjainpäivitysten asentaminen** sivulla 21.
- Jos tarkastuksen aikana havaitaan laitteisto-ongelma, jonka ratkaisu edellyttää tukipyynnön luomista, ongelman tietosivu avautuu näytölle. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa **Tukipyynnön luominen** sivulla 31.
- Jos havaittu ongelma ei edellytä tukipyynnön luomista, ongelman nimi näkyy ruutujen yläpuolella ja ilmoitus tulee näkyviin **laitteiston tarkastusruutuun** kaikkien tarkastusten valmistumisen jälkeen.

**HUOMAUTUS:** Ilmoituksen tyyppi määräytyy laitteisto-ongelman vakavuuden mukaan. Saat tietoja SupportAssistin näyttämien ilmoitusten tyypeistä kohdasta **Ilmoitukset** sivulla 15. Piilota ongelman ilmoitus napsauttamalla **Ohita**.

- Jos mahdollisesti ei-toivottuja ohjelmia (PUP) havaitaan, **Poista virukset ja haittaohjelmat** -ruutuun tulee tähän liittyvä ilmoitus. Ohjeet mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistamiseen ovat kohdassa **Mahdollisesti ei-toivottujen ohjelmien poistaminen** sivulla 29.

**HUOMAUTUS:** Tarkastele kaikkien tietokoneessa suoritettujen tarkastusten ja optimointien tietoja Historia-sivulla.

2. Jos ongelma jatkuu tarkastuksen jälkeen, luo tukipyynnö **manuaalisesti** napsauttamalla **Tarvitsen lisäapua**.

**HUOMAUTUS:** **Manuaalinen tukipyynnön luontotoiminto on käytettävissä vain, jos tietokoneella on aktiivinen Premium Support-, ProSupport-, Premium Support Plus- tai ProSupport Plus -palvelusopimus.**

Tukipyynnösivu avautuu. Ohjeet tukipyynnön manuaaliseen luomiseen ovat kohdassa **Tukipyynnön manuaalinen luominen** sivulla 32.

HUOMAUTUS: Automaattinen tukipyynnön luontotoiminto ei ole käytettävissä tietokoneissa, joiden takuu on päättynyt.

Tukipyynnön luominen tarkastuksen havaitsemasta ongelmasta

Edellytykset
Toiminnon suorittaminen edellyttää järjestelmänvalvojan oikeuksia käyttöjärjestelmän koontiversion numeron tarkistamiseen ovat kohdassa Usein kysytty kysymys sivulla 39.

Tietoja tehtävästä
Jos manuaalissassa tai automaattisessa tarkastuksessa havaitulle ongelmalle täytyy luoda tukipyynkö:

- Tietokoneen optimointiruudut poistetaan käytöstä.
- Linkit laitteisto-ongelmien vianmääritykseen on poistettu käytöstä Vianmääristys-sivulla.
- Jos SupportAssist-käyttöliittymän on pienenetty tarkastuksen aikana, ilmoitus tulee näkyviin laitteiston tarkastusruudussa.
- Jos SupportAssist-käyttöliittymä on pienennetty tarkastuksen aikana, ilmoitus tulee näkyviin laitteiston tarkastusruudussa.
- Jos SupportAssist-käyttöliittymä on avoinna, ongelman tietosivu avautuu.

Vaiheet
1. Avaa SupportAssist.
2. Valitse Korjaa heti.
   
   ①HUOMAUTUS: Jos sinulla ei ole tietokoneen järjestelmänvalvojan oikeuksia ja jos SupportAssist-profiilia ei ole luotu, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Sinun täytyy kirjautua tietokoneeseen järjestelmänvalvojana, luoda profiili ja
   yrittää sitten uudelleen.

   ①HUOMAUTUS: Jos ruudussa näkyy !, voit napsauttaa Ohita ja luoda tukipyynnön myöhemmin. Jos napsautat
   Ohita, tietokoneen optimointiruudut ja Vianmääristys-sivun linkit otetaan käyttöön.

   Näet ongelman tiedot -sivun.

   ①HUOMAUTUS: XPS-, Inspiron- ja Alienware-tietokoneissa tulee tietyillä alueilla näkyviin laitekomponentin ostolinkki, mikäli palvelusuunnitelma on umpeutunut.

3. Valitse Seuraava.
   - Jos et ole hyväksynyt SupportAssistin käyttöohtoja, näytölle avautuu siitä kertova ilmoitus. Napsauta SupportAssistin
   käyttöohtojen lukemislinkkiä, hyväksy käyttöoheet, valitse Tallenna ja yritä uudelleen.
   - Jos SupportAssist ei saa yhteyttä Internetiin, näkyviin tulee viesti. Voit korjata ongelman napsauttamalla viestin alapuolella näkyviä
   vianmääristyslinkkejä. Yritä sen jälkeen uudelleen.
   - Jos et ole luonut SupportAssist-profiilia, Dellin Oman tilin kirjaumissivu avautuu. Katka luomalla SupportAssist-profiili ja
   napsauttamalla sen jälkeen Valmis.
   - Jos olet jo luonut SupportAssist-profiiliin, yhteystietosi ja toimitusosoitteesi tulevat näkyviin. Jos haluat päivittää yhteystietoja tai
   toimitusosoitetta, valitse Muokkaa, tee tarvittavat päivitykset ja valitse Valmis.
   - Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, et voi muokata yhteys- ja toimitustietoja.

Ongelman tiedot -sivu

Seuraavassa taulukossa kuvataan tiedot, jotka näkyvät ongelman tietosivulla:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Taulukko 10. Ongelman tiedot -sivu</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tiedot</td>
</tr>
<tr>
<td>Palvelutunniste</td>
</tr>
<tr>
<td>Takuu</td>
</tr>
<tr>
<td>Ongelma</td>
</tr>
<tr>
<td>Ratkaisu</td>
</tr>
<tr>
<td>Haluan tukea paikan päällä</td>
</tr>
</tbody>
</table>

HUOMAUTUS: Voit tarkastella tukipyynnön tietoja ja seurata sen tilaa Historia-sivulla.

Aloitussivun ruutunäkymä tulee näkyviin, ja Tukipyynnö avoin -tilailmoitus tulee näkyviin laitteiston tarkastusruudussa.

Tukipyynnön manuaalinen luominen

Tietoja tehtävästä

Vaiheet
1. Avaa SupportAssist ja napsauta Hanki tukea -välilehteä.
2. Napsauta tukipyynnön avaamispainiketta.
   • Jos SupportAssist-tarkastuksia ja -optimointeja on suoritettu edellisten 24 tunnin aikana, tukipyynnösivu tulee näkyviin.
   • Jos sinulla ei ole tietokoneen järjestelmänvalvojan oikeuksia ja jos SupportAssist-profilla ei ole luotu, tähän liittyvä viesti tulee näkyviin. Sinun täytyy kirjautua tietokoneeseen järjestelmänvalvojana, jos haluat käyttää SupportAssistin tukipyynnön luomista.
3. Jos näkyviin tulee tukipyynnössivu:
   a. Valitse asianmukainen ongelmaluokka Valitse luokka -luettelosta.
   b. Kirjoita ongelman kuvaus.
   c. Valitse Seuraava.
   • Jos et ole hyväksynyt SupportAssistin käyttöehtoja, näytölle avautuu siitä kertova ilmoitus. Napsauta SupportAssistin käyttöehtojen lukemislinkkiä, hyväksy käyttöehdot, valitse Tallenna ja yritä uudelleen.
   • Jos olet luonut SupportAssist-profilla, Dellin Oman tilin kirjaumissivu avautuu. Jos haluat päivittää oheistietoja tai toimitussoittoja, valitse Valmis.

HUOMAUTUS: Jos sinulla ei ole järjestelmänvalvojan oikeuksia, et voi muokata yhteys- ja toimitustietoja.

HUOMAUTUS: Voit tarkastella tukipyynnön tietoja ja seurata sen tilaa Historia-sivulla.

Aloitussivun ruutunäkymä tulee näkyviin, ja Tukipyynnö avoin -tilailmoitus tulee näkyviin laitteiston tarkastusruudussa.

**Ongelman yhteenveto -sivu**

Seuraavassa taulukossa kuvaillaan tietoja, jotka näkyvät ongelman yhteenvetosivulla:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tiedot</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Palvelutunniste</td>
<td>Tietokoneen yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen tunniste.</td>
</tr>
<tr>
<td>Takuu</td>
<td>Palvelusopimus ja sen päättymispäivä.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ongelma</td>
<td>Tietoja ongelmasta, josta tukipyynkö on luotu.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tukipyynnön numero</td>
<td>Ongelman tukipyynnön numero.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Toimitettavissa olevat osat**

Kun SupportAssist havaitsee tietokoneessa ongelman, vaihto-osa voidaan lähettää sinulle automaattisesti tietokoneen palvelusopimuksen mukaan.

Seuraavat osat voidaan lähettää automaattisesti:
- Kiintolevy
- Muistimoduuli
- Optinen asema
- Näppäimistö
- Hiiri
- Akku
- Näytönohjain
Vianmäärityksen yleiskatsaus


Käytettävissä olevat vianmäärityslinkit riippuvat käyttäjätilin tyypistä. Ohjeet käyttäjätilin tyypin tunnistamiseen löytyvät käyttöjärjestelmän dokumentaatiosta osoitteesta Microsoft.com/Support.

HUOMAUTUS: Jos havaitaan laitteisto-ongelma tai laitteisto-ongelma varten luodaan tukipyynnöt, linkit laitteisto-ongelmien vianmääritykseen poistetaan käytöstä.

Vianmääritys-sivulla voit myös määrittää seuraavat tietokoneen asetukset:

- Microsoft Office-tili
- Automaattiset Windows-päivitykset
- Sähköpostitili
- Tulostin
- Selaimen aloitussivu
- Työpöydän taustakuva
- Automaattiset sovelluspäivitykset, Live Tile ja videon automaattisen toiston asetukset Microsoft Storessaa

HUOMAUTUS: Nämä vaihtoehdot ovat saatavilla vain tietokoneille, joissa on käytössä Windows 10-käyttöjärjestelmä.

Kuva 6. Vianmääritys-sivu
Historia-sivun yleiskatsaus


Asennettujen ohjainpäivitysten, tallennetun kiintolevytilan ja poistettujen virus- tai haittaohjelmien määrä riippuu tietokoneen palvelusopimuksesta.

![SupportAssist System Activity History](image)

Kuva 7. Historia-sivu
SupportAssistin avulla voit ottaa yhteyttä Dellin teknisen tuen edustajiin puhelimitse, keskustelun tai sosiaalisen median kautta.


**HUOMAUTUS:** Jos Internet-yhteys ei ole käytettävissä, voit vain tarkastella alueellasi käytettävissä olevia Dellin teknisen tuen puhelinnumeroita.

Seuraavassa taulukossa kuvataan **Hanki tukea** -sivulla näytettäjä ohje- ja tukivaihtoehtoja.

**Taulukko 12. Hanki tukea -sivu**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ominaisuus</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Huoltokeskuksen haku¹</td>
<td>Etsi valtuutettu Dell-huoltokeskus postinumeron, kaupungin tai osavallan mukaan.</td>
</tr>
<tr>
<td>Soita meille¹</td>
<td>Alueesi mukaan ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen soittamalla näkyvissä oleviin yhteystietoihin.</td>
</tr>
<tr>
<td>Yhdistä sosiaaliseen median</td>
<td>Ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen sosiaalisen median alustojen, kuten WeChatin, WhatAppin, Facebook Messengerin tai Linen, kautta alueesi mukaan.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tukipyynnön avaaminen</td>
<td>Luo laitteisto- tai ohjelmisto-ongelmaan liittyvää tukipyynnöt manuaalisesti. Ohjeet tukipyynnön luomiseen ovat kohdassa Tukipyynnön manuaalinen luominen sivulla 32.</td>
</tr>
<tr>
<td>Tiedostojen lähettäminen tekniselle tueelle</td>
<td>Lähätiedostot Dellin tekniselle tueelle ja kuvaa tietokoneen ongelmaa tai lähät teknisen tuen edustajan pyytämät tiedostot.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Kuva 8. Hanki tukea -sivu

Seuraavassa taulukossa kuvataan **Hanki tukea** -sivulla näytettäjä ohje- ja tukivaihtoehtoja.
Taulukko 12. Hanki tukea -sivu (jatkuu)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ominaisuus</th>
<th>Kuvaus</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Omistajan opas</td>
<td>Voit tarkastella ja ladata tietokoneen oppaita.</td>
</tr>
<tr>
<td>Takuutiedot</td>
<td>Voit tarkastella tietokoneen takuutietoja.</td>
</tr>
<tr>
<td>Verkkotyökalut ja -tiedot</td>
<td>Käytä tietokoneellesi saatavilla olevia työkaluja, lisätietoja ja resurseja.</td>
</tr>
<tr>
<td>Palvelusopimukset</td>
<td>Käytä alueesi Dellin palvelusopimuksen avulla.</td>
</tr>
<tr>
<td>Yhteisön tukifoorumit</td>
<td>Saat tietojen, valmiuksista ja ominaisuuksista, blogeja, usein kysyttyjä kysymyksiä sekä muita teknisiä asiakirjoja.</td>
</tr>
<tr>
<td>Laitteiston korjauspalvelu</td>
<td>Ota tarvittaessa yhteyttä laitteiston korjauspalveluun.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1 Nämä tiedot näytetään aina sen maan tai alueen kielellä, jossa tietokone hankittiin.

**Tiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle**

**Tietoja tehtävästä**


**HUOMAUTUS:** Lähetettävän tiedoston enimmäiskoko on 4 Mt.

**HUOMAUTUS:** Voit lähettää enintään kolme tiedostoa päivässä. Jos sinulla on useita tiedostoja, pakka ne .zip-muotoon ja lähettä .zip-tiedosto.

**Vaiheet**

1. Avaa SupportAssist ja napsauta Hanki tukea -välilehteä.
2. Napsauta oikeanpuoleisesta ruudusta Lähetä tiedostot.

**Tulokset**

Kun tiedosto on lähetetty, ja viesti Tiedoston lähettäminen onnistui.

**Lokitiedostojen lähettäminen Dellin tekniselle tuelle**

**Tietoja tehtävästä**

Lähetä Dellin tekniselle tuelle tietokoneen toiminnan lokitiedostot vain, jos Dellin teknisen tuen edustaja pyytää niitä.

**Vaiheet**

1. Avaa SupportAssist ja napsauta Hanki tukea -välilehteä.
2. Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa Lähetä lokitiedosto.
Käynnistä Dell RemoteAssist -istunto

Edellytykset

- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet.
- Dellin teknisen tuen edustajan on käynnistettävä Dell RemoteAssist -istunto tietokoneeseesi.

Tietoja tehtävästä


Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja napsauta Hanki tukea -välilehteä.
   Näkyviin tulee Dell RemoteAssistin käyttöehdot -sivu.
   **HUOMAUTUS:** Jos yrität aloittaa istunnon ennen kuin teknisen tuen edustaja on ottanut sen käyttöön, näkyviin tulee virheviesti.
3. Valitse Hyväksyn käyttöehdot ja napsauta Valmis.
1. Mistä voin tarkistaa tietokoneeseen asennetun käyttöjärjestelmän koontiversion numeron?
Toimi seuraavasti:
   b. Hae Suorita-sovellus ja avaa se.
   c. Kirjoita winver ja napsauta OK.
   Käyttöjärjestelmän koontiversion numero (esimerkiksi 15063.1266) tulee näkyviin.

2. Miten voin tarkistaa, onko SupportAssist asennettu tietokoneeseen?
Tarkista SupportAssist asennus seuraavasti:
   b. Siirry kohtaan Ohjauspaneeli > Ohjelmat > Ohjelmat ja toiminnat.
   c. Tarkista, näkyykö Dell SupportAssist ohjelmaluettelossa.

3. Miten voin poistaa SupportAssistin ilmoitukset käytöstä?
Ohjeet SupportAssistin ilmoitusten poistamiseen ovat kohdassa SupportAssistin ilmoitusten poistaminen käytöstä.

4. Voinko ajoittaa laitteistotarkastuksen?
Kyllä, voit ajoittaa laitteistotarkastuksen. Ohjeet laitteistotarkistuksen ajoittamiseen ovat kohdassa Tarkistusten ja optimointien ajoittaminen.

5. Miten muokkaan yhteys- ja toimitustietojani?
Ohjeet yhteys- ja toimitustietojen päivittämiseen ovat kohdassa Yhteys- ja toimitustietojen päivittäminen.

6. Peruutin vahingossa ilmoituksen ongelmasta. Miten ja missä saan ilmoituksen taas näkyviin, jotta voin tarkastella ongelmasta liittyvää tietoa?
Jos peruutat ilmoitukseen, se näytetään uudelleen kuuden tunnin kuluttua tai tietokoneen uudelleenkäynnistysten jälkeen.

7. Voinko muuttaa yhteys- ja toimitustietoja luodessani tukipyyntöä?
Kyllä, voit muuttaa yhteys- ja toimitustietoja luodessasi tukipyyntöä.

8. Miksi minun tarvitsessä kirjoittaa toimitustietoita, jos ongelma-aika on liittyvä osa ei voi toimittaa?
Jos analyysin jälkeen havaitaan, että ongelma-aika on liittyvä osa, määrittelee SupportAssistin, kikä toimita on toimitusosioitteen, vaihto-osa toimitetaan määrättynyn toimitusosioitteen. Jos olit määritellyt toimitusosioitteen rekisteröidessäsi SupportAssistia, se haetaan automaattisesti. Voit tarkistaa osoitteeseen ennen ongelmialoitteen lähettämistä.

9. Mitä kieliä SupportAssistin käyttöliittymä tukee?
SupportAssistin käyttöliittymä tukee 25 kieltä. Tuetut kielet: arabia, kiina (yksinkertaistettu), kiina (perinteinen), tšekki, tanska, hollanti, englanti, suomi, ranska, kanadannarska, saksa, kreikka, heprea, unikari, italia, japani, norja, puola, portugali (Brasilia), portugali (Espanja), veralaja, espanja, ruotsi ja turkki. Ohjeet kieliensisäksen vaihtamiseen ovat kohdassa Kielieläiskirjan vuotamisesta.

10. Olen asentanut SupportAssistin tietokoneeseen, mutta se ei avaudu. Mikä voi olla syynä?

11. Miten voin tarkistaa, ettei mikään muu Sovellus käytä porttia 5700?
Toimi seuraavasti:
   b. Hae Palvelut-sovellus ja avaa se.
   c. Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa Dell SupportAssist.
d. Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa Pysäytä.

e. Hae ja avaa ohjelmanvalikosta Komentokehote-sovellus.

f. Kirjoita netstat -a -v / findstr /C:"5700" ja paina Enter-näppäintä.
   - Jos mikään sovellus ei käytä porttia 5700, näyttöön ei tule tulosta.
   - Jos jokin toinen sovellus käyttää porttia 5700, näyttöön tulevat portin numero ja KUUNTEELE-tila.

g. Käynnistä Dell SupportAssist -palvelu uudelleen.

12. SupportAssist käynnistyy hitaasti. Mitä teen?
Jos SupportAssistin avamisessa kestää pitkään, sinun täytyy käynnistää SupportAssist-palvelu uudelleen. Toimi seuraavasti:
   a. Avaa ohjelmanvalikko napsauttamalla Käynnistä.
   b. Hae Palvelut-sovellus ja avaa se.
   c. Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa Dell SupportAssist.
   d. Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa Pysäytä ja napsata sitten Käynnistä uudelleen.

13. Tietokoneessa on laitteisto-ongelma. Miksi SupportAssist ei havaitse sitä?
Jos laitteisto-ongelmaa ei havaita, varmista, että SupportAssist-palvelut ovat käynnissä. Näin voit tarkistaa, ovatko SupportAssist-palvelut käynnissä:
   a. Avaa ohjelmanvalikko napsauttamalla Käynnistä.
   b. Hae Palvelut-sovellus ja avaa se.
   c. Tarkista, onko seuraavien palvelujen tilaksi merkitty Käynnissä:
      • Dell Data Vault Collector
      • Dell Data Vault Processor
      • Dell Data Vault Service API
      • Dell SupportAssist
      • Dell Hardware Support

14. Mistä näen, mitkä optimoinnit tietokoneeseen on tehty ajoitetun tai manuaalisesti käynnistetyn optimoinnin yhteydessä?
SupportAssist säilyttää kaikkien tapahtumien ja toimintojen tiedot 90 päivän ajan. Voit tarkistaa kuukausi-, viiko- tai päiväkohtaisia tietoja Historia-sivulla.

15. Miksi optimoinnit kestävät kauemmin kuin SupportAssistin ruuduissa on arvioitu?
Tietokoneen optimointiruuduissa näkyvä aika on vain tietokoneen kokoonpanoon perustuva arvio. Todellinen optimointeihin kuluvaa aikaa saattaa poiketa arvosta.

16. Kun yritän aloittaa DellConnect-istunnon ja hyväksyn käyttöehdot, tuen edustaja ei pysty etäkäyttömaan tietokonetta. Mitä teen?
Pyydä tuen edustajaa katkaisemaan kykyinen DellConnect-istunto ja käynnistämään uusi.

17. Kun napsautan Käynnistä istunto, miksi näkyviin tulee ilmoitus, jonka mukaan aktiivista Dell RemoteAssist -istuntoa ei ole?
Voit aloittaa Dell RemoteAssist -istunnon vasta, kun Dellin teknisen tuen edustaja on käynnistänyt sen. Voit välttää tämän virheen napsauttamalla Käynnistä istunto vasta, kun istunto on käynnistetty.

18. Kun liikutan hiiren osoitinta palvelutunnuksen tai tietokoneen mallinumeron päällä, näkyviin tulee Tuntematon takuu. Miksi?
Tuntematon takuu voi tulla näkyviin seuraavista syistä:
   • SupportAssistia ei ole yhdistetty Internetiin. Katso Internet-yhteyden vianmääritysohjeet Vianmääritys-sivulla.
   • Jos tietokone muodostaa Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, varmista että olet määrittänyt välityspalvelimen asetukset SupportAssistissa. Katso Internet-asetusten määrittäminen.

19. SupportAssist lakkasi vastaamasta optimoinninn aikana. Mitä teen?
Sulje SupportAssist, avaa se uudelleen ja yritä suorittaa optimointi uudelleen. Jos ongelma ei poistu, toimi näin:
   a. Avaa ohjelmanvalikko napsauttamalla Käynnistä.
   b. Hae Palvelut-sovellus ja avaa se.
   c. Napsauta oikeanpuoleisessa ruudussa Dell SupportAssist.
   d. Napsauta vasemmanpuoleisessa ruudussa Pysäytä ja napsata sitten Käynnistä uudelleen.
20. **En saa ilmoituksia ohjainpäivityksistä. Mitä teen?**


21. **Voinko päivittää BIOS:in BitLocker-yhteensopivassa tietokoneessa?**

Suosittelemme poistamaan BitLocker-salauksen käytöstä tietokoneessa ennen BIOS:n päivittämistä.

22. **Kun suoritan laitteistotarkastuksen, Historia-sivulla näytetään tulosten olevan määritetty virheellisesti. Laitteiston tarkastus -ruudussa ei ole näkyvissä kuitenkaan mitään ilmoitusta. Miksi?**

Jos SupportAssist ei voinut tarkistaa jotain osaa laitteiston tarkistuksen aikana, tilaksi ilmoitetaan **määritetty virheellisesti**. Näin ollen ilmoitusta ei näytetä **laitteiston tarkastusruudussa**. SupportAssist tarkastaa osan uudelleen seuraavan manuaalisen tai automaattisen tarkastuksen yhteydessä.

23. **Missä voin tarkastella yhteenverta Dell Migraten avulla siirrettyistä tiedostoista ja asetuksista?**

Yhteenvetoa voi tarkastella avamalla Dell Migraten aloitussivun ja valitsemalla **Näytä yhteenveto**. Voit tarkastella myös kaikkien 90 viime päivän aikana siirrettyjen tiedostojen ja asetusten yhteenvetoa avamalla **Historia**-sivun.
Seuraavista resursseista saat lisätietoja SupportAssist kotitietokoneille -sovelluksesta:

- SupportAssistia koskevat asiakirjat ovat SupportAssist kotitietokoneille -sivulla.
- Video-opetush Ohjelmia on saatavilla YouTuben SupportAssist kotitietokoneille -soittoluettelosta.
- Tuotteen muiden käyttäjien esittämää usein kysyttäjä kysymyksiä on Dell SupportAssist -yhteisön sivulla.