




Dell SupportAssist pro PC a tablety

Uživatelská příručka



Poznámky, upozornění a varování

-  **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které umožňují lepší využití počítače.
-  **VÝSTRAHA: UPOZORNĚNÍ** poukazuje na možnost poškození hardwaru nebo ztráty dat a poskytuje návod, jak se danému problému vyhnout.
-  **VAROVÁNÍ:** VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální nebezpečí poškození majetku, úrazu nebo smrti.

Copyright © 2015 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Tento produkt je chráněn autorskými právy a právy na duševní vlastnictví Spojených států a mezinárodními právy. Dell™ a logo Dell jsou obchodní známky společnosti Dell Inc. ve Spojených státech a/nebo v jiných jurisdikcích. Všechny ostatní značky a názvy uvedené v tomto dokumentu mohou být obchodní známky příslušných společností.

2015 - 06


Rev. A02

Obsah

1 Úvod.....	4
Oprávnění přístupu služeb Dell.....	4
Další zdroje informací pro aplikaci Dell SupportAssist.....	5
2 Instalace aplikace SupportAssist.....	7
Minimální požadavky na zařízení.....	7
Instalace aplikace SupportAssist.....	7
Nasazení aplikace SupportAssist na více zařízení.....	8
3 Detekce potíží a vytvoření žádosti o servis.....	9
Odesílatelné díly.....	9
Vytvoření žádosti o servis pro odesílatelné součásti.....	10
Vytvoření žádosti o servis pro neodesílatelné součásti.....	10
Vypnutí upozorňování na problémy.....	11
4 Odinstalace aplikace SupportAssist	12
5 Často kladené dotazy.....	13
Jak lze zkontrolovat, že je nainstalována aplikace SupportAssist a agent SupportAssist Agent?.....	13
Jak lze zvolit různé kategorie, pro které chci přijímat oznámení?.....	13
Jak lze naplánovat kontrolu hardwaru?.....	13
Kde lze změnit kontaktní nebo dodací adresu?.....	13
Mám staženou a nainstalovanou aplikaci SupportAssist, ale agent SupportAssist se automaticky nenainstaloval. Jak mám agenta SupportAssist stáhnout a nainstalovat?.....	13
Nechtěně jsem stornoval(a) oznámení o selhání. Jak a kde mohu informace uvedené v tomto oznámení znovu zobrazit?.....	14
V dodací adrese se zobrazí adresa účtu Dell My Account. Mohu ji v době vytváření žádosti o servis upravit na novou adresu?.....	14
Jak mohu změnit možnost Don't Remind Again (Znovu nepřipomínat), která byla dříve vybrána pro problém?.....	14

Úvod

Aplikace Dell SupportAssist proaktivně zjišťuje potíže s hardwarem a softwarem na notebookích, stolních počítačích a tabletech značky Dell, a automatizuje tak podporu, kterou společnost Dell zajišťuje. V případě nalezení problému vás na něj aplikace SupportAssist upozorní a automaticky vytvoří žádost o podporu určenou pro společnost Dell (týká se servisu typu ProSupport, Consumer Premium Support či ProSupport Plus). Data vyžadovaná k řešení tohoto problému jsou automaticky sesbírána ze zařízení a zabezpečeným způsobem odeslána odborné pomoci Dell Technical Support. S pomocí těchto informací vám společnost Dell bude moci poskytnout lepší, personalizovanou a efektivní podporu.

 **POZNÁMKA:** Funkce aplikace SupportAssist se odvíjí od toho, na jaké služby společnosti Dell máte u příslušného zařízení nárok. Další informace o funkcích aplikace SupportAssist viz [Servisní oprávnění Dell](#).

Aplikace SupportAssist je kompatibilní s následujícími zařízeními značky Dell:

- Notebooky a stolní počítače:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Optiplex
 - Dell Precision
- Tablety
 - Dell Venue Pro 11

Aplikaci SupportAssist lze nasadit na jedno nebo více zařízení. Chcete-li monitorovat jedno zařízení, nainstalujte na ně aplikaci SupportAssist.

Chcete-li aplikaci SupportAssist nainstalovat na více zařízení, nasadte na každé z nich aplikaci SupportAssist a soubor odpovědí agenta SupportAssist Agent. Další informace o nasazení aplikace SupportAssist na více zařízení viz příručku [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#) (Průvodce nasazením aplikace Dell SupportAssist pro stolní počítače a tablety).

Tento dokument obsahuje informace nezbytné k instalaci aplikace SupportAssist a vytvoření žádosti o servis.

Oprávnění přístupu služeb Dell

Aplikace SupportAssist automaticky rozpoznává problémy na vašich zařízeních a následně vás o nich informuje. Výhody SupportAssist závisí na oprávněních přístupu služeb Dell. Abyste získali výhody, které

služby SupportAssist nabízí, je pro zařízení vyžadováno aktivní oprávnění přístupu služeb Consumer Premium Support, ProSupport nebo ProSupport Plus.

V následující tabulce je uveden souhrn funkcí aplikace SupportAssist, které jsou k dispozici v rámci typů servisu Basic, Consumer Premium Support, ProSupport a ProSupport Plus.

Funkce SupportAssist	Popis	Oprávnění přístupu služeb Dell			
		Basic	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Kritické aktualizace systému – automaticky naplánované	Uživatel naplánuje diagnostiku a systém nainstaluje požadované aktualizace.	✓	✓	✓	✓
Automatické zaslání dílů prostřednictvím kontrol systému	Je-li nalezen problém u dílu, na který se vztahuje záruka, bude uživatel požádán o potvrzení dodací adresy, na kterou bude odeslán náhradní díl.	✓	✓	✓	✓
Automatizované zjišťování problémů, oznamování a vytváření případů	Poté, co společnost Dell vytvoří případ, je uživateli zaslána výstraha. Později se s uživatelem spojíme s cílem problém vyřešit.	✗	✓	✓	✓
Prediktivní detekce problémů a vytváření případů pro prevenci selhání *	Uživateli je zaslána výstraha ohledně potenciálního selhání dílu. Společnost Dell otevře případ a spojí se s uživatelem ohledně dodání náhradního dílu.	✗	✗	✗	✓

* Funkce prediktivní detekce problémů je k dispozici pouze pro baterie a pevné disky.

Další zdroje informací pro aplikaci Dell SupportAssist

Kromě této příručky můžete použít také následující literaturu:

- Příručka [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#) (Průvodce nasazením aplikace Dell SupportAssist pro osobní počítače a tablety) obsahuje informace o nasazení aplikace SupportAssist na více zařízeních.

- Online portál *Dell SupportAssist Community* na adrese Dell.com/SupportAssistGroup obsahuje informace o možnostech a funkcích aplikace SupportAssist, blogy, často kladené dotazy a další technickou dokumentaci.
- Online portál TechDirect na adrese TechDirect.com poskytuje informace o přihlášení vaší společnosti a správě výstrah aplikace SupportAssist i o žádostech o technickou podporu a automaticky uvolňovaných součástech.

Instalace aplikace SupportAssist

Aplikace SupportAssist může být předinstalována na vašem notebooku, stolním počítači nebo tabletu od společnosti Dell. Pokud je aplikace SupportAssist již nainstalována, můžete ji spustit pomocí nabídky **Programy**. Pokud aplikace SupportAssist nainstalována není, můžete ji nainstalovat podle pokynů uvedených v následující části.

Minimální požadavky na zařízení

V následující tabulce jsou uvedeny minimální požadavky na zařízení, na kterém má být agent Dell SupportAssist Agent používán k monitorování.

Podrobnosti	Požadavky
Operační systém	Notebooky a stolní počítače: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32bitové SP3) • Microsoft Windows Vista (32bitové a 64bitové) • Microsoft Windows 7 (32bitové a 64bitové) • Microsoft Windows 8 (32bitové a 64bitové) • Microsoft Windows 8.1 (32bitové a 64bitové) • Microsoft Windows 10 (32bitové a 64bitové) Tablety: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft .NET Framework 3.5.1 nebo novější
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Paměť (RAM) – 2 GB • Místo na pevném disku – 512 MB
Síť	Připojení k internetu
Webový prohlížeč	Internet Explorer verze 8 nebo novější


Instalace aplikace SupportAssist

Požadavky

- Zkontrolujte, zda zařízení, na kterém má být aplikace Dell SupportAssist používána, splňuje minimální požadavky. Další informace o minimálních požadavcích na zařízení viz [Minimální požadavky na zařízení](#).
- Ujistěte se, že máte na zařízení oprávnění správce systému Microsoft Windows.


Kroky

1. Navštivte adresu Dell.com/SupportAssist.

 **POZNÁMKA:** V případě potřeby přejděte až ke spodní části webové stránky SupportAssist.

2. Na záložce **End-User** (Koncový uživatel) klikněte v části **Downloads** (Stahování) na položku **SupportAssist for PCs and Tablets** (Aplikace SupportAssist pro PC a tablety).
3. Dvakrát klikněte na soubor aplikace SupportAssist **aulauncher.exe**.

Během instalace aplikace SupportAssist se na obrazovce zobrazí indikátor průběhu.

 **POZNÁMKA:** Asi 20 minut po instalaci aplikace SupportAssist se na pozadí automaticky stáhne a nainstaluje agent Dell SupportAssist Agent. Pokud se agent Dell SupportAssist Agent nestáhne a nenainstaluje automaticky, otevřete aplikaci SupportAssist, která se agenta pokusí stáhnout a nainstalovat v bezobslužném režimu.

4. Stiskněte <klávesu s logem Windows> a spusťte aplikaci SupportAssist.
Zobrazí se okno **SupportAssist**.
5. Přečtěte si podrobnosti o **sdílení informací o systémech Dell** a vyberte možnost **I allow Dell to collect Service Tag and other system usage data as described above** (Povoluji společnosti Dell shromažďovat označení Značka Služby a další data o použití systému, jak bylo popsáno výše). Poté klikněte na **OK**.

Další kroky

Po kliknutí na část **Notifications** (Oznámení) se zobrazí nejnovější oznámení. Kliknutím na část **System Info** (Informace o systému) zobrazíte systémové informace. Po kliknutí na část **Checkup** (Kontrola) můžete spustit diagnostiku. Chcete-li se spojit s odbornou pomocí Dell Technical Support, klikněte na část **Support** (Podpora).

Pokud při prvním spuštění aplikace SupportAssist po instalaci vyberete možnost **Auto Update** (Automatická aktualizace), agent SupportAssist Agent se automaticky stáhne a nainstaluje se v bezobslužném režimu. Pokud není možnost **Auto Update** (Automatická aktualizace) vybrána, je třeba k nainstalování agenta Dell SupportAssist Agent aktualizovat aplikaci SupportAssist ručně.


Nasazení aplikace SupportAssist na více zařízení


Chcete-li aplikaci SupportAssist používat k monitorování více zařízení, nainstalujte ji na všechna zařízení, která si přejete monitorovat, a nasadte na ně rovněž společnou konfiguraci. Další informace o nasazení aplikace SupportAssist na více zařízení viz příručku [Dell SupportAssist for PCs and Tablets Deployment Guide](#) (Průvodce nasazením aplikace Dell SupportAssist pro osobní počítače a tablety).

Detekce potíží a vytvoření žádosti o servis

Na zařízení, kde je nainstalována aplikace Dell SupportAssist, jsou proaktivně a pravidelně vyhledávány možné potíže s hardwarem či softwarem.

Když je v zařízení zjištěn problém, aplikace SupportAssist zobrazí průvodce **Engage Support** (Zapojit podporu), který vám umožňuje odeslat informace o problému odborné pomoci Dell Technical Support. Na stránce **Alert** (Výstraha) průvodce **Engage Support** (Zapojit podporu) je zobrazeno oprávnění přístupu služeb Dell Service zařízení, komponenta, u níž byl zjištěn problém, a podrobnosti o problému.

 **POZNÁMKA:** Průvodce **Engage Support** (Zapojit podporu) se zobrazí i v případě, když byl problém zjištěn v zařízení s oprávněním přístupu služeb Dell Basic Service nebo s prošlou záruční dobou – žádost o servis však není vytvořena automaticky. V případě zařízení s oprávněním přístupu služeb Dell Basic Service nebo s prošlou záruční dobou můžete vytvořit žádost o servis po kontaktování odborné pomoci Dell Technical Support.

 **POZNÁMKA:** Zařízení, na nichž je nasazena aplikace SupportAssist, se průvodce **Engage Support** (Zapojit podporu) nezobrazí. Problém se však automaticky odešle odborné pomoci Dell Technical Support za účelem vytvoření žádosti o servis. Podrobnosti o žádosti o servis lze zobrazit prostřednictvím portálu Dell TechDirect na adrese [TechDirect.com](https://www.techdirect.com).

Odesílatelné díly

Když aplikace SupportAssist v zařízení zjistí problém, může vám být automaticky odeslán náhradní díl (v závislosti na oprávnění přístupu služeb Dell vašeho zařízení).


Níže je uveden seznam dílů, které mohou být odesílány automaticky:

- Pevný disk
- Paměť
- Optická mechanika
- Klávesnice
- Myš
- Baterie
- Grafický adaptér

Vytvoření žádosti o servis pro odesílatelné součásti

Když je zjištěn problém, zobrazí se průvodce **Engage Support** (Zapojit podporu). Pokud je zjištěn problém v odesílatelné části, když odesíláte problém, požádá vás aplikace SupportAssist o zadání dodací adresy, na kterou se má součást doručit.

1. V průvodci **Engage Support** (Zapojit podporu) klikněte na tlačítko **Next** (Další).
Zobrazí se stránka **Dell My Account**.
2. Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud již účet My Account máte, vyberte možnost **Use existing My Account login** (Použít existující přihlášení k účtu My Account) a klikněte na tlačítko **Next** (Další). Na stránce **Dell Account Sign In** (Přihlášení k účtu Dell) zadejte uživatelské jméno a heslo k účtu My Account a klikněte na položku **Sign-in** (Přihlásit se).
 - Pokud účet My Account nemáte, klikněte na možnost **Create a My Account login** (Vytvořit přihlášení k účtu My Account) a vytvořte nový účet My Account.
3. Na stránce **Dell My Account** klikněte na tlačítko **Next** (Další).
Bude zobrazena stránka **Contact Information** (Kontaktní informace).
4. Na stránce **Contact Information** (Kontaktní informace) zadejte do příslušného textového pole **křestní jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mail a preferovaný způsob kontaktu**.
 - a. Pokud budete chtít, aby se v budoucnu vytvořila žádost o servis automaticky při zjištění problému, vyberte položku **Automatically create a service request when a failure is detected** (Je-li detekováno selhání, vytvořit žádost o servis automaticky).
 - b. Pokud chcete dostávat e-mailová upozornění o výstrahách a žádostech o servis, vyberte položku **Receive email notification regarding alerts and service requests** (Dostávat e-mailová upozornění týkající se výstrah a žádostí o servis).
5. Klikněte na tlačítko **Next** (Další).
6. Na stránce **Shipping information** (Dodací informace) zadejte své dodací údaje a klikněte na tlačítko **Next** (Další).
Zobrazí se okno **Verify Shipping Address** (Ověřit dodací adresu).
7. Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud chcete uložit adresu tak, jak jste ji zadali, klikněte na tlačítko **Yes** (Ano).
 - Pokud chcete uložit opravenou adresu, klikněte na tlačítko **No** (Ne).
8. Zobrazí se stránka **Service Request Created** (Žádost o servis vytvořena).
Na této stránce je zobrazeno číslo žádosti a také odkaz, který vám umožní přístup ke sledování stavu žádosti o servis.

 **POZNÁMKA:** Číslo žádosti o servis si poznamenejte. Můžete jej využít, když budete kontaktovat odbornou pomoc Dell Technical Support v souvislosti s tímto problémem.
9. Klikněte na tlačítko **Finish** (Dokončit).
Na vaši e-mailovou adresu je odeslán potvrzovací e-mail.

Vytvoření žádosti o servis pro neodesílatelné součásti

1. V průvodci **Engage Support** (Zapojit podporu) klikněte na **Next** (Další), čímž žádost o servis potvrdíte u odborné pomoci Dell Technical Support.
Zobrazí se stránka **Dell My Account**.
2. Proveďte jeden z těchto kroků:

- Pokud již máte účet My Account, vyberte možnost **Use existing My Account login** (Použit existující přihlášení k účtu My Account). Zadejte uživatelské jméno a heslo k účtu My Account a klikněte na **Sign-in** (Přihlásit se).
 - Pokud účet My Account nemáte, klikněte na možnost **Create a My Account login** (Vytvořit přihlášení k účtu My Account).
3. Klikněte na tlačítko **Next** (Další).
Bude zobrazena stránka **Contact Information** (Kontaktní informace).
 4. Na stránce **Contacts Information** (Kontaktní informace) zadejte do příslušného textového pole **křestní jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mail a preferovaný způsob kontaktu**.
 - a. Pokud při nalezení problému s hardwarem upřednostňujete automatické vytváření žádosti o servis, vyberte možnost **Automatically create a service request when a hardware failure is detected** (Je-li detekováno selhání hardwaru, vytvořit žádost o servis automaticky).
 - b. Chcete-li si po vytvoření žádosti o servis nechat zaslat e-mailové oznámení, vyberte možnost **Receive e-mail notification when a new service request is generated** (Při vytvoření nové žádosti o servis přijmout e-mailové oznámení).
 5. Klikněte na tlačítko **Next** (Další).
Zobrazí se stránka **Summary** (Shrnutí). Bude vytvořeno číslo žádosti o servis, která se poté úspěšně dokončí.
 6. Klikněte na tlačítko **Finish** (Dokončit).
Po úspěšném vytvoření žádosti o servis vám bude zasláno e-mailové oznámení.

Vypnutí upozorňování na problémy

Můžete se rozhodnout dočasně nebo trvale vypnout upozorňování na problémy zjištěné v zařízení.

Chcete-li dočasně vypnout upozorňování na problémy, klikněte na položku **Remind Me Later** (Připomenout později) v okně **Engage Support** (Zapojit podporu). Upozorňování na stejný problém, ke kterému může dojít na stejné komponentě, je na příštích 24 hodin zakázáno.

Chcete-li upozorňování na problémy zastavit trvale, klikněte na položku **Don't Remind Again** (Již nepřipomínat) v okně **Engage Support** (Zapojit podporu).



VÝSTRAHA: Pokud vyberete položku **Don't Remind Again** (Již nepřipomínat), upozorňování na stejný problém, který se může vyskytnout na komponentě, jsou trvale vypnuta.

Oinstalace aplikace SupportAssist

1. Stiskněte klávesu <Windows logo>.
Zobrazí se nabídka Start nebo úvodní obrazovka.
2. Klikněte na **Ovládací panely**.
3. V závislosti na operačním systému proveďte jednu z následujících operací:
 - V operačních systémech Microsoft Windows 8 nebo Windows 10 klikněte na položku **Odinstalovat program** v nabídce **Programy a funkce**.
 - V operačním systému Microsoft Windows 7:
 1. Klikněte na **Programy**.
 2. Klikněte na **Přidat nebo odebrat programy**.
 - V operačním systému Microsoft Windows Vista:
 1. Klikněte na **Programy a funkce**.
 2. Klikněte na **Přidat nebo odebrat programy**.
 - V operačním systému Microsoft Windows XP klikněte na položku **Přidat nebo odebrat programy**.
4. Pravým tlačítkem myši klikněte na položku **Dell SupportAssist** a poté na **Odinstalovat**.
5. Budete-li požádáni o potvrzení odinstalace, klikněte na **Ano**.
6. Pravým tlačítkem myši klikněte na **Dell SupportAssist Agent** a poté na **Odinstalovat**.
7. Budete-li požádáni o potvrzení odinstalace, klikněte na **Ano**.
Aplikace SupportAssist a SupportAssist Agent budou odinstalovány.

Často kladené dotazy

Jak lze zkontrolovat, že je nainstalována aplikace SupportAssist a agent SupportAssist Agent?

Agent SupportAssist Agent se stáhne a nainstaluje automaticky při instalaci nebo aktualizaci aplikace SupportAssist. Chcete-li ověřit, že jsou aplikace SupportAssist a agent SupportAssist Agent nainstalovány, zkontrolujte, zda se názvy programů **Dell SupportAssist** a **Dell SupportAssist Agent** nachází zde: **Ovládací panely > Všechny položky Ovládacích panelů > Programy a funkce** .

Jak lze zvolit různé kategorie, pro které chci přijímat oznámení?

Požadovaný typ oznámení lze vybrat v okně SupportAssist Settings (Nastavení aplikace SupportAssist).

Jak lze naplánovat kontrolu hardwaru?

Chcete-li naplánovat kontrolu hardwaru, klikněte v okně SupportAssist na ikonu **Settings** (Nastavení). V záložce **Checkup** (Kontrola) zaškrtněte požadované políčko. Máte zde možnost naplánovat kontrolu na **každý týden, každý měsíc** nebo **každého čtvrt roku**.

Kde lze změnit kontaktní nebo dodací adresu?

Chcete-li změnit své kontaktní nebo dodací údaje, klikněte v okně SupportAssist na ikonu **Settings** (Nastavení) a poté na možnost **Edit contact and shipping information** (Upravit kontaktní a dodací informace).

Mám staženou a nainstalovanou aplikaci SupportAssist, ale agent SupportAssist se automaticky nenainstaloval. Jak mám agenta SupportAssist stáhnout a nainstalovat?

Pokud se váš agent SupportAssist Agent nestáhne a nenainstaluje automaticky, vytvoří se v okně SupportAssist oznámení upozorňující na nedostupnost agenta SupportAssist Agent. Chcete-li stáhnout a nainstalovat agenta SupportAssist Agent ručně, klikněte na oznámení. Další informace o instalaci agenta SupportAssist Agent naleznete v *Příručce nasazením Dell ProSupport pro PC a tablety* na adrese Dell.com/SupportAssist.

Nechtěně jsem stornoval(a) oznámení o selhání. Jak a kde mohu informace uvedené v tomto oznámení znovu zobrazit?

Stornujete-li oznámení, bude stále k dispozici v části **Notifications** (Oznámení) aplikace SupportAssist. Podrobnosti o problému můžete zobrazovat v části **Notification** (Oznámení). Oznámení je ale platné pouze po dobu 24 hodin.

V dodací adrese se zobrazí adresa účtu Dell My Account. Mohu ji v době vytváření žádosti o servis upravit na novou adresu?

Ve výchozím nastavení se zobrazí adresa uvedená ve vašem účtu Dell My Account. **Dodací adresu** lze upravit v době vytváření žádosti o servis v průvodci **Engage Support** (Zapojit podporu) a poté je možné pokračovat s novou adresou.

Jak mohu změnit možnost Don't Remind Again (Znovu nepřipomínat), která byla dříve vybrána pro problém?

Chcete-li pro problém změnit možnost **Don't Remind Again** (Znovu nepřipomínat), musíte odinstalovat aplikaci SupportAssist a poté ji znovu nainstalovat. Aplikace SupportAssist nyní bude moci detekovat jakékoli problémy v zařízení a upozorňovat vás na ně. Další informace o možnosti **Don't Remind Again** (Znovu nepřipomínat) naleznete v části [Vypnutí upozorňování na problémy](#).