


Dell SupportAssist OS Recovery

用户指南

注意、小心和警告

 **注：**“注意”表示可帮助您更好地使用产品的重要信息。

 **小心：**“小心”表示可能会导致硬件损坏或数据丢失，并告诉您如何避免问题。

 **警告：**“警告”表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

| | |
|---|-----------|
| 章 1: SupportAssist OS Recovery 简介..... | 5 |
| 带有 SupportAssist OS Recovery 的系统型号..... | 5 |
| 主要功能..... | 5 |
| 章 2: 使用 SupportAssist OS Recovery 进行系统修复..... | 6 |
| 手动启用系统修复..... | 6 |
| 运行系统修复..... | 6 |
| 章 3: 启动 SupportAssist OS Recovery..... | 8 |
| 手动启动 SupportAssist OS Recovery..... | 8 |
| 使用 Windows Recovery 启动 SupportAssist OS Recovery..... | 8 |
| 章 4: 使用 SupportAssist OS Recovery..... | 10 |
| SupportAssist OS Recovery 主页..... | 10 |
| SupportAssist OS Recovery 用户界面..... | 10 |
| 配置 Internet 设置..... | 10 |
| 配置无线网络..... | 11 |
| 配置有线网络..... | 11 |
| 配置代理网络..... | 11 |
| 扫描硬件..... | 12 |
| 修复软件..... | 12 |
| 备份文件..... | 12 |
| 克隆硬盘..... | 14 |
| 重置计算机..... | 14 |
| 将您的计算机重置为出厂状态..... | 15 |
| 将您的计算机重置为出厂状态后还原数据..... | 15 |
| 章 5: 使用 Dell OS Recovery Tool 重置和更新计算机..... | 17 |
| 下载并安装 Dell OS Recovery Tool..... | 17 |
| 创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘..... | 17 |
| 重置您的计算机并更新操作系统..... | 18 |
| SupportAssist Recovery Assistant..... | 19 |
| 通过使用 SupportAssist Recovery Assistant 还原数据..... | 20 |
| 章 6: 配置 SupportAssist OS Recovery..... | 21 |
| 启用或禁用 SupportAssist OS Recovery 自动启动..... | 21 |
| 设置自动启动 SupportAssist OS Recovery 的故障阈值..... | 21 |
| 向 Dell 发送反馈..... | 22 |
| 章 7: BIOSConnect 概览..... | 23 |
| 使用 BIOSConnect 启动 SupportAssist OS Recovery..... | 23 |
| 连接到无线网络..... | 24 |
| 启用或禁用 BIOSConnect..... | 24 |
| BIOSConnect 错误代码..... | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 章 8: SupportAssist OS Recovery 故障排除..... | 26 |
| 对操作系统恢复引导故障进行故障排除..... | 26 |
| 文件备份错误故障排除..... | 26 |
| Wi-Fi 连接故障排除..... | 26 |
| 运行诊断测试以解决硬件问题..... | 27 |
| 章 9: 常见问题..... | 28 |
| 附录 A: 相关的 Dell 产品..... | 30 |

SupportAssist OS Recovery 简介

SupportAssist OS Recovery 会在支持的戴尔系统型号上出厂安装，不需要您购买任何其他服务计划。它提供一种恢复环境，包含能够对计算机引导到操作系统以前可能发生的问题进行诊断和故障处理的工具。当您的计算机经反复尝试后仍无法引导到操作系统时，便会自动启动 SupportAssist OS Recovery。该恢复环境可让您诊断硬件问题、修复您的计算机、备份您的文件或将计算机重置到其出厂状态。

主题：

- 带有 SupportAssist OS Recovery 的系统型号
- 主要功能

带有 SupportAssist OS Recovery 的系统型号

SupportAssist OS Recovery 仅适用于运行戴尔出厂安装的 Microsoft Windows 10 或 Microsoft Windows 11 操作系统的某些戴尔系统型号。有关支持 SupportAssist OS Recovery 的系统型号的列表，请参阅位于 [SupportAssist OS Recovery](#) 文档页面的《Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix》。


 **小心：** 格式化计算机的硬盘将删除 SupportAssist OS Recovery 环境。

主要功能


- 系统修复 — 即时回滚到您的计算机上的上一个时间点，以解决引导或性能问题。
- 扫描硬件 — 在您的计算机上运行诊断扫描来检测硬件问题。
- 启动修复 — 对计算机引导至操作系统之前可能发生的问题进行故障处理。此选项可让您避免将计算机重置为出厂状态。
- 备份文件或磁盘克隆 — 将个人文件的副本保存在外部存储设备上，或将硬盘克隆到新磁盘。
- 重置 — 下载并安装出厂操作系统或升级到最新的操作系统。

使用 SupportAssist OS Recovery 进行系统修复

SupportAssist OS Recovery 中的系统修复功能允许您即时回滚到计算机的上一个时间点，以解决启动问题或其他性能问题。系统修复功能可在具有至少 50 GB 可用磁盘空间以及支持 SupportAssist OS Recovery 的所有计算机上自动启用。而在可用磁盘空间低于 50 GB 的计算机上，您可以在操作系统控制面板设置中手动启用此功能。

 **注：**如果发生硬件故障，系统修复功能将无法正常使用。

此功能可帮助您将计算机即时还原到之前的某个时间点。还原计算机可能有助于解决由病毒或恶意软件感染、注册表损坏、系统文件损坏引起的问题，以及操作系统修补程序或驱动程序的问题。

 **小心：**此功能无法完全保护程序文件。当计算机恢复到上一个还原点时，您的计算机上安装的非戴尔应用程序可能会被删除。

主题：

- [手动启用系统修复](#)
- [运行系统修复](#)

手动启用系统修复

在可用磁盘空间低于 50 GB 的计算机上，您可以在操作系统控制面板设置中手动启用系统修复功能。

前提条件

您的计算机上必须至少要有 12 GB 可用磁盘空间。

步骤

1. 在任务栏的搜索框中，键入**控制面板**，然后选择**控制面板**。
2. 选择**系统和安全**。
3. 双击 **SupportAssist OS Recovery**。
4. 选择**设置**选项卡。
5. 启用**系统修复**，并选择要分配用于存储系统修复快照的空间大小。默认情况下，选择 15 GB。

结果

计算机已启用系统修复功能。在创建修复点时，它们会显示在**设置**选项卡的**当前修复点**部分中。同时还会显示所分配总空间中的已用空间量。

运行系统修复

系统修复功能可将计算机重置到可流畅运行所有内容的上一个时间点。

前提条件


必须在计算机上启用系统修复功能。

步骤

1. 在任务栏的搜索框中，键入**控制面板**，然后选择**控制面板**。
2. 选择**系统和安全**。
3. 双击 **SupportAssist OS Recovery**。
4. 选择**运行修复**选项卡。

5. 选择**我授权 Dell 临时暂停我 PC 上的数据加密 (如 BitLocker) 以安装更新**，然后单击**运行修复**。
计算机将重新启动，并重定向到 SupportAssist OS Recovery 环境。此时会显示**修复窗口**。

6. 选择要恢复到的修复点，然后单击**开始**。

 **注：**您可以通过随之提及的日期和时间来识别修复点。要查看有关修复点的更多详细信息，请单击相应的**查看详细信息**链接。

结果

系统修复过程随即启动，并显示修复进度。

- 如果计算机修复成功，则会显示**一切回归正常**状态。单击**完成**。
- 如果计算机修复失败，则会显示一条错误消息。单击**重置选项**以重置计算机的操作系统。请参阅 [重置计算机](#)。

启动 SupportAssist OS Recovery

您可以采用以下方式启动 SupportAssist OS Recovery：

步骤

1. 自动启动 SupportAssist OS Recovery — 当您的计算机经反复尝试后仍无法引导到操作系统时，SupportAssist OS Recovery 便会自动启动。
2. 手动启动 SupportAssist OS Recovery — 您可以手动启动 SupportAssist OS Recovery，将计算机重置为出厂状态或备份您的文件。请参阅[手动启动 SupportAssist OS Recovery](#)。
3. BIOSConnect for SupportAssist OS Recovery — SupportAssist OS Recovery 安装在系统硬盘驱动器的特殊分区上。如果此分区不存在、损坏或需要修复，BIOSConnect 提供启动 SupportAssist OS Recovery 的备用方法。请参阅[BIOSConnect](#)。

注：此功能仅在某些戴尔系统型号上提供。有关支持 BIOSConnect 功能的系统型号的列表，请参阅[SupportAssist OS Recovery 说明文件](#)页面上的 *Dell SupportAssist OS Recovery 支持矩阵*。

4. 使用 Windows Recovery 启动 SupportAssist OS Recovery — Windows Recovery 是一种重定向实用程序，当您的计算机经反复尝试后仍无法引导到操作系统时，该实用程序可帮助重定向到 SupportAssist OS Recovery 环境。请参阅[使用 Windows Recovery 启动 SupportAssist OS Recovery](#)。

主题：

- [手动启动 SupportAssist OS Recovery](#)
- [使用 Windows Recovery 启动 SupportAssist OS Recovery](#)

手动启动 SupportAssist OS Recovery

关于此任务

您可以随时手动启动 SupportAssist OS Recovery 来备份您的文件或将计算机重置到其出厂状态。

步骤

1. 开启或重新启动计算机。
2. 按 F12 访问一次性启动菜单。

注：如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。

此时将显示可用的启动选项。

3. 选择 **SupportAssist OS Recovery**，然后按 Enter 键。

结果

此时将显示 **SupportAssist OS Recovery** 主页。

如果是首次显示 SupportAssist OS Recovery 用户界面，请单击**批准**以接受隐私策略。此外还会显示一个演示选项。单击**开始演示**以了解工具中可用的各种选项，或单击**跳过**以跳过演示过程。

使用 Windows Recovery 启动 SupportAssist OS Recovery

Windows Recovery 是一种重定向实用程序，当您的计算机经反复尝试后仍无法引导到操作系统时，该实用程序可帮助重定向到 SupportAssist OS Recovery 环境。您可以使用以下方法访问 Windows 恢复环境：

1. 从操作系统：**开始菜单** > **设置** > **更新和安全** > **恢复** > **高级启动** > **立即重新启动**。

2. 从 Windows 登录屏幕：按住 shift 按钮并单击**重新启动**。
3. 从 **Windows 恢复**页面：单击**选择一个选项**页面上的**故障排除**，然后单击**出厂映像还原**。

使用 SupportAssist OS Recovery

如果在反复尝试之后您的计算机仍无法启动操作系统，那么 SupportAssist OS Recovery 将会自动启动。如果需要，您可以手动启动 SupportAssist OS Recovery。有关手动启动 SupportAssist OS Recovery 的说明，请参阅[手动启动 SupportAssist OS Recovery](#)。

主题：

- [SupportAssist OS Recovery 主页](#)
- [SupportAssist OS Recovery 用户界面](#)
- [配置 Internet 设置](#)
- [扫描硬件](#)
- [修复软件](#)
- [备份文件](#)
- [克隆硬盘](#)
- [重置计算机](#)
- [将您的计算机重置为出厂状态后还原数据](#)

SupportAssist OS Recovery 主页


SupportAssist OS Recovery 主页会显示以下选项：

- **扫描硬件** — 运行诊断测试以检测硬件问题。
- **修复软件** — 对问题进行故障处理，而无需进行完整的系统重置。
- **备份文件/磁盘克隆** — 将个人文件的副本保存在外部存储设备上，或将硬盘克隆到新磁盘。
- **重置** — 将操作系统重置为出厂状态或升级到最新版本的操作系统。

SupportAssist OS Recovery 用户界面

如果是首次显示 SupportAssist OS Recovery 用户界面，请单击**批准**以接受隐私策略。此外还会显示一个演示选项。单击**开始演示**以了解工具中可用的各种选项，或单击**跳过**以跳过演示过程。

SupportAssist OS Recovery 页面的标题显示以下信息：

- 电池状态
- 网络图标和状态
- 显示用户界面所采用的语言。SupportAssist OS Recovery 用户界面提供 28 种语言版本。要更改语言，请从语言列表中选择。
-  图标，通过它可以访问以下选项：
 - **关于** — 列出了您的计算机的型号和服务编号、保修到期日期以及计算机上安装的 SupportAssist OS Recovery 版本
 - **帮助** — 提供关于 SupportAssist OS Recovery 的参考信息
 - **Windows 恢复** — 引导到 Windows 恢复环境
 - **关机** — 关闭计算机
 - **重新启动** — 重新启动计算机以引导至操作系统

 **注：**您可能在 **SupportAssist OS Recovery** 主页标题上看到**立即更新**选项。当您的计算机上安装的 SupportAssist OS Recovery 版本不是最新版本时，将会显示此选项。要更新到 SupportAssist OS Recovery 的最新版本，请单击**立即更新**。

配置 Internet 设置


向 Dell 发送反馈以及使用**重置和更新**选项重置计算机都需要有效的互联网连接。**网络**页面显示可视的网络映射并指示计算机与到本地网络和互联网的连接状态。通过 SupportAssist OS Recovery 界面将计算机连接到互联网后，SupportAssist OS Recovery 会保存网络配置设置以供将来连接。


配置无线网络

前提条件

无线调制解调器或路由器必须开启并放置在计算机附近，以便可以轻松检测到。

步骤

1. 单击 **SupportAssist OS Recovery** 主页标题栏上的网络图标，然后单击**连接**。
此时会显示**网络**页面。
2. 选择**无线**。
 **注:** 如果您的设备无法检测到无线网络适配器，则会显示错误消息。要解决此问题，请验证是否在您的计算机中设置中禁用了无线网络适配器。

此时将显示所有可用的无线网络的列表。
3. 选择您想要配置和连接的无线网络。
 - 如果您选择一个受安全保护的的网络，请输入相应的网络安全密钥，然后单击**连接**。
 - 如果您选择一个公共 Wi-Fi 网络，请阅读服务条款，然后单击**接受并连接**。
 - 如果您想要连接到一个隐藏的 Wi-Fi 网络，请选择**添加 Wifi**，输入网络 SSID 和安全密钥，然后单击**连接**。 **注:** 如果您希望 SupportAssist OS Recovery 自动连接到选定的无线网络，请选中**自动连接**复选框。

已在 SupportAssist OS Recovery 中配置所选无线网络，此时显示**已连接**状态。
4. 单击**完成**。

配置有线网络

前提条件

网络电缆必须已连接到您的计算机。

步骤

1. 单击 **SupportAssist OS Recovery** 主页标题栏上的网络图标，然后单击**连接**。
此时会显示**网络**页面。
2. 选择**有线**。
SupportAssist OS Recovery 会自动显示有线网络的 **IP 地址**、**子网掩码**、**路由器**和 **DNS 服务器**详细信息。
3. 如果您希望手动配置网络，请对 **DHCP** 选项选择**手动**，输入 **IP 地址**、**子网掩码**、**路由器**和 **DNS 服务器**详细信息，然后单击**应用**。
已在 SupportAssist OS Recovery 中配置有线网络，此时显示**已连接**状态。
4. 单击**完成**。

配置代理网络

前提条件

- 如果您想要连接到有线代理网络，则必须将网络电缆连接到您的计算机。
- 如果您想要连接到无线代理网络，则必须开启无线调制解调器或路由器并放置在计算机附近，以便可以轻松检测到。

步骤

1. 单击 **SupportAssist OS Recovery** 主页标题栏上的网络图标，然后单击**连接**。
此时会显示**网络**页面。
2. 选择**代理**。
3. 在**代理设置**框中输入详细信息，例如代理服务器、端口号、用户名和密码，然后单击**连接**。
已在 SupportAssist OS Recovery 中配置代理网络，此时显示**已连接**状态。
4. 单击**完成**。

扫描硬件

前提条件

您的计算机必须已连接到电源插座。

关于此任务

SupportAssist OS Recovery 主页上的**扫描硬件**选项使您可以运行诊断测试来检测硬件问题。此工具会扫描电池、线缆、硬盘、键盘、USB 闪存盘、风扇和内存以检测问题（如果有）。

步骤

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 主页上，单击**扫描硬件**图块上的**扫描**。
2. 单击**启动扫描**。
硬件扫描将启动并显示进度。
 - 如果未检测到硬件问题，将显示**一切良好**状态。
 - 如果检测到硬件问题，将显示一个页面，其中包含检测到的问题的详细信息。单击页面上的链接以访问戴尔支持网站，并按照说明提交故障单。您还可以扫描二维码以在移动设备上请求支持。
3. 单击**完成**。

修复软件


前提条件

您的计算机必须已连接到电源插座。

关于此任务

SupportAssist OS Recovery 主页上的**修复软件**选项使您能够诊断计算机引导至操作系统之前可能发生的常见问题并进行故障处理。此工具会检查并修复分区表、引导文件和 Windows 操作系统的运行状况。

步骤

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 主页上，单击**修复软件**图块上的**修复**。
 **注：**如果您的计算机上启用了软件加密，系统会提示您在启动修复过程之前解锁计算机。

执行以下步骤以解锁计算机：

- a. 单击页面上的**下一步**，其中显示解锁计算机的说明。此时会显示 Microsoft 帐户登录页面。
- b. 输入 Microsoft 帐户登录电子邮件或电话号码，然后单击**下一步**。
- c. 输入 Microsoft 帐户密码，然后单击**登录**。
- d. 选择用户电话号码，输入电话号码的最后四位数字，然后单击**发送代码**。将包含验证代码的消息发送到电话号码。
- e. 在**代码**字段中输入验证代码，然后单击**验证**。此时将显示与您的帐户关联的 BitLocker 恢复密钥。
- f. 右键单击并复制，或记下适用于您的设备的恢复密钥，然后单击 **ENTER** 键。
- g. 右键单击并粘贴，或在**输入 BitLocker 恢复密钥**字段中输入恢复密钥，然后单击**解锁**。

您的计算机已解锁。

2. 单击**启动修复**。
修复过程将启动，并显示修复进度。
 - 如果问题成功修复，则会显示**一切运转正常**状态。单击**完成**。
 - 如果问题无法修复或修复失败，将会显示错误消息。单击**重置选项**可重置计算机的操作系统。请参阅[重置计算机](#)。

备份文件

前提条件

- 您的计算机必须已连接到电源插座。

- 您必须拥有外部存储设备（如 SD 卡、USB 驱动器或 USB 硬盘）以备份您的文件。

关于此任务

您可以在重置计算机的操作系统之前备份您的个人文件。如果您的计算机无法启动操作系统，SupportAssist OS Recovery 环境将自动启动。如需手动启动 SupportAssist OS Recovery，请参阅 [手动启动 SupportAssist OS Recovery](#)。

步骤

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 主页上，单击**备份文件/磁盘克隆**图块上的**开始**。

 **注：**如果您的计算机上启用了软件加密，系统会提示您在开始备份计算机上的文件之前解锁计算机。

执行以下步骤以解锁计算机：


- a. 单击页面上的**下一步**，其中显示解锁计算机的说明。此时会显示 Microsoft 帐户登录页面。
- b. 输入 Microsoft 帐户登录电子邮件或电话号码，然后单击**下一步**。
- c. 输入 Microsoft 帐户密码，然后单击**登录**。
- d. 选择用户电话号码，输入电话号码的最后四位数字，然后单击**发送代码**。将包含验证代码的消息发送到电话号码。
- e. 在**代码**字段中输入验证代码，然后单击**验证**。此时将显示与您的帐户关联的 BitLocker 恢复密钥。
- f. 右键单击并复制，或记下适用于您的设备的恢复密钥，然后单击 **ENTER** 键。
- g. 右键单击并粘贴，或在**输入 BitLocker 恢复密钥**字段中输入恢复密钥，然后单击**解锁**。

您的计算机已解锁。

2. 选择**备份文件**，然后单击**下一步**。

3. 单击**启动备份**。

此时将对您的计算机上的文件和文件夹进行分析，并显示默认 Windows 库的文件大小。

 **注：**显示的文件计数和文件大小可能大于您的用户帐户的文件计数和文件大小。这是因为 Windows 库包含计算机上所有用户帐户的文件。


4. 请执行以下操作之一：


- 选择您要备份的文件夹，然后单击**下一步**。
- 要在备份中包含或排除特定文件和文件夹，请单击**高级设置**链接。此时会显示**高级设置**页面。
 - a. 要在备份中包括文件或文件夹，请选中这些文件或文件夹旁边的复选框。要在备份中排除文件或文件夹，请清除这些文件或文件夹旁边的复选框。
 - b. 单击**下一步**。

此时将显示备份所选文件所需的可用空间。系统会提示您将存储设备连接或插入计算机。

5. 连接外部存储设备，如 SD 卡、USB 驱动器或 USB 硬盘。

将显示存储设备上的可用空间和备份所选文件所需的可用空间。

 **注：**如果存储设备上的可用空间低于所需的可用空间，则将显示错误消息。连接具有更多存储空间的存储设备。

 **注：**如果连接的是只读存储设备，则会显示一条错误消息。连接具有读/写访问权限的存储设备。

6. 单击**下一步**。

如果连接多个存储设备，请选择要备份文件的设备，然后单击**下一步**。

结果

备份过程便会开始，并且可能需要几分钟才能完成。备份过程完成后，将显示一条消息以及已备份的文件列表。在外部存储设备中，**SupportAssist_Backups** 文件夹将创建。在此文件夹中，您可以找到文件夹名称包含备份日期和时间的文件夹，例如，**Year-Month-Day_Hour.Minute.Second**。此文件夹包含您的所有备份文件。

备份文件后，您可以在计算机上重置操作系统。有关重置计算机的步骤，请参阅 [重置计算机](#)。

有关重置计算机后还原数据的步骤，请参阅 **SupportAssist_Backups** 文件夹中的 **readme.html** 文件，或者参阅 [将您的计算机重置为出厂状态后还原数据](#)。

 **注：**如果在备份过程中无法复制某些文件，则将显示一条错误消息以及未复制的文件的列表。

克隆硬盘

前提条件

- 您的计算机必须已连接到电源插座。
- 您必须有连接到计算机的预安装的硬盘或 USB 设备。

关于此任务

SupportAssist 允许您通过创建源磁盘，将计算机的主硬盘替换为其当前状态的拷贝。拷贝包括文件、操作系统、应用程序设置和 Windows 设置。

注：克隆过程将从目标驱动器中删除所有系统数据和个人文件。

注：SupportAssist 会临时暂停计算机上的 BitLocker 加密，直至磁盘克隆完成。

步骤

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 主页上，单击**备份文件/磁盘克隆**图块上的**开始**。
2. 选择**磁盘克隆**，并单击**下一步**。
您要克隆什么？页面随即显示。
3. 选择以下选项之一：
 - **已安装的硬盘** — SupportAssist 会自动选择运行操作系统的硬盘作为克隆源，并显示计算机中可用作目标硬盘的可用硬盘的列表。
 - **USB 形式的硬盘** — SupportAssist 会自动检测作为克隆源运行操作系统的硬盘，并显示可用作目标硬盘并且连接到计算机的 USB 设备列表。

USB 形式是使用外部设备（例如 USB 驱动器存储模块、USB 硬盘适配器线缆、硬盘坞站等）将硬盘连接到计算机的设备。您可以使用 USB 端口将这些设备连接到计算机。
 - **USB 存储设备** — SupportAssist 会自动检测作为克隆源运行操作系统的硬盘，并显示可用作目标硬盘并且连接到计算机的 USB 设备列表。

USB 存储设备是一种商业上可用的外部磁盘，它可以将硬盘集成到存储模块中。这些设备通常称为外部 USB 硬盘，它们可以使用 USB 端口连接到计算机。
4. 选择目标硬盘或连接的 USB 设备，然后单击**下一步**。
5. 验证克隆源和目标设备，然后单击**下一步**。
磁盘克隆正在进行中。克隆完成后，您必须关闭计算机电源，才能在主硬盘插槽中安装新克隆的磁盘。
注：如果计算机在磁盘克隆正在进行时关闭，则必须重新启动该过程。
6. 单击**继续**以关闭计算机电源并执行安装。
7. 将新硬盘安装到计算机的主硬盘插槽中，然后引导计算机。
注：安装后，您必须引导至计算机。如果不引导至计算机，计算机将引导至当前磁盘，并且克隆的磁盘将不同步。

您的计算机已引导，并显示**继续克隆过程**页面。
8. 单击**继续**以完成克隆过程并重新启动计算机。
如果您使用 USB 设备作为目标设备，则必须在启动克隆过程完成之前拔下 USB 设备。

结果


磁盘已成功克隆，您的计算机将重新启动操作系统。


重置计算机

当 SupportAssist OS Recovery 环境中的**系统修复**或**修复软件**选项无法修复您的计算机时，您可以重置计算机的操作系统。您可以将操作系统重置为出厂状态或安装最新版本的操作系统。


在 **SupportAssist OS Recovery** 主页上，单击**重置**图块上的**启动重置**。根据您的计算机的状态，以下选项将可用：

- **重置为出厂设置** — 将您的操作系统和软件下载并安装为您的计算机从戴尔出厂发货时的状态。
- **重置和更新** — 在您的计算机上下载并安装最新操作系统以及关键驱动程序和应用程序。

 **小心:** 重置过程会永久删除硬盘上的所有数据，并卸载计算机上安装的任何程序或驱动程序。建议您在执行系统重置之前备份数据。仅当您无法使用 Windows 系统还原解决操作系统问题时，才使用 Dell SupportAssist OS Recovery 重置计算机。

 **注:** 如果您的计算机无法修复或 SupportAssist OS Recovery 无法检测到计算机上出厂安装的操作系统，则仅显示**重置和更新**选项。

 **注:** 使用**重置和更新**选项重置计算机的功能仅在某些戴尔系统型号上受支持。有关支持此功能的系统型号的列表，请参阅位于 [SupportAssist OS Recovery](#) 文档页面的《*Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix*》。

 **注:** 使用**重置为出厂设置**选项将计算机重置为出厂状态可能需要您为 Microsoft Office 365 和其他许可软件输入产品或许可证密钥。

要将计算机重置为出厂状态，请参阅 [将您的计算机重置为出厂状态](#)。

要使用 Dell OS Recovery 工具创建 USB 闪存盘来重置计算机，请参阅 [使用 Dell OS Recovery Tool 重置和更新计算机](#)。

将您的计算机重置为出厂状态

前提条件

您的计算机必须已连接到电源插座。

关于此任务

您可以使用**重置为出厂设置**选项，将操作系统和默认应用程序重置到您的计算机从戴尔出厂时的状态。

步骤

1. 在 **SupportAssist OS Recovery** 主页上，单击重置磁贴上的**开始重置**。
此时将显示系统重置选项。
2. 选择**重置为出厂设置**，然后单击**下一步**。
此时将显示备份文件的选项。
 - 如果您想要备份您的文件，请选择**是，备份我的文件**，单击**下一步**，然后遵照 [备份文件](#) 部分中的说明，备份所需的文件。
 - 如果您已经创建了文件的备份，或者您不想备份您的文件，请选择**否，不备份我的文件**，然后单击**下一步**。
3. 阅读显示的警告消息，然后单击**是，继续**。
4. 在**确认重置**页面上，执行以下步骤：
 - a. 作为可选操作，可以从**选择原因**列表中选择重置您的计算机的原因。
 - b. 选中**我了解重置将会删除我的所有系统数据和个人文件**复选框，然后单击**下一步**。

重置过程便会开始，可能需要几分钟才能完成。
5. 该过程完成后，单击**重新启动**以重新启动计算机。

后续步骤

重新安装您的计算机上原来未安装的所有应用程序（包括第三方应用程序）。您可以在将计算机重置为出厂状态后还原您的文件。请参阅 [将您的计算机重置为出厂状态后还原数据](#)。


将您的计算机重置为出厂状态后还原数据

前提条件

- 您的计算机必须已连接到电源插座。
- 您必须拥有可用的外部存储设备，以便对数据进行备份。
- 您必须能登录到操作系统。

关于此任务

在您的计算机上重置操作系统后，请执行下面的步骤以还原数据：

 **注:** 以下说明适用于您在将计算机重置为出厂状态后想要还原数据的情况。如果您选择使用**重置和更新**选项重置计算机，则可以使用 SupportAssist Recovery Assistant 来还原文件。请参阅 [通过使用 SupportAssist Recovery Assistant 还原数据](#)。

步骤

1. 连接您创建文件备份所在的外部存储设备。
2. 在外部存储设备上的 **SupportAssist_Backups** 文件夹中，双击 **File_Restore.exe** 文件。
此时将显示还原应用程序。
3. 单击**选择归档**旁的**浏览**。
4. 转到外部存储设备文件夹，然后选择 **archive.zip** 文件。
此时将显示 **archive.zip** 的内容。
5. 根据您的要求，执行以下操作之一：
 - 要还原所有文件，请单击**全选**。
 - 要还原特定文件，请滚动文件列表并选择您想要还原的文件。
6. 单击**选择目标**旁的**浏览**。
7. 转到您想要在其中保存文件的本地驱动器上的文件夹，然后单击**提取**。
数据还原过程便会开始，可能需要几分钟才能完成。
8. 单击**关闭**。

使用 Dell OS Recovery Tool 重置和更新计算机

您可以使用**重置和更新**选项重置计算机并将计算机的操作系统更新到可用的最新版本。操作系统更新到的版本会比戴尔出厂时安装的操作系统更新。建议您仅在计算机无法修复或 SupportAssist OS Recovery 无法检测到计算机上的出厂映像时使用此选项。

 **注：**使用**重置和更新**选项重置计算机的功能仅在某些戴尔系统型号上受支持。有关支持此功能的系统型号的列表，请参阅位于 [SupportAssist OS Recovery](#) 文档页面的《*Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix*》。

在使用**重置和更新**选项重置计算机之前，您必须：

1. 下载并安装 Dell OS Recovery Tool。请参阅[下载并安装 Dell OS Recovery Tool](#)。
2. 创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘。请参阅[创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘](#)。

主题：

- [下载并安装 Dell OS Recovery Tool](#)
- [创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘](#)
- [重置您的计算机并更新操作系统](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)


下载并安装 Dell OS Recovery Tool

前提条件

您的计算机具有活动的互联网连接。

关于此任务

您可以从 Dell 支持网站下载和安装 Dell OS Recovery Tool。

 **注：**使用**重置和更新**选项重置计算机需要下载并安装 Dell OS Recovery Tool。建议您仅在您的计算机无法修复并且 SupportAssist OS Recovery 工具无法在计算机上检测到出厂安装的操作系统时使用**重置和更新**选项重置计算机。

步骤

1. 转至 <https://www.dell.com/support/osrecovery>。
2. 单击**下载 OS Recovery Tool**。
此时将下载 Dell OS Recovery Tool 安装包。
3. 双击 Dell OS Recovery Tool 安装包，并按照说明安装该工具。

后续步骤

安装完成后，创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘。请参阅[创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘](#)。

创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘

前提条件

- Dell OS Recovery Tool 必须安装在您的计算机上。请参阅[下载并安装 Dell OS Recovery Tool](#)。
- 您的计算机具有活动的互联网连接。
- 您必须有一个 USB 存储设备，而且至少有 16 GB 可用空间。

 **小心：**在创建 SupportAssist OS Recovery 闪存盘时，将会格式化并清除 USB 存储设备上的数据。

步骤

1. 将 USB 存储设备连接到已安装 Dell OS Recovery Tool 的计算机。

2. 启动 **Dell OS Recovery Tool**，然后单击**开始使用**。
3. 单击**下一步**。
此时将显示**开始恢复** 页面。
4. 根据要为其重置和更新操作系统的计算机，选择以下选项之一：
 - **此计算机** — 如果您想要重置和更新已安装有 Dell OS Recovery Tool 的计算机的操作系统，请选择此选项。
 - **其他计算机** — 如果您想要重置和更新其他计算机的操作系统，请选择此选项。
5. 如果您选择**其他计算机**，请输入其他计算机的服务标签。
6. 单击**下一步**。
此时将显示**操作系统**页面，其中包含要下载的选项：
 - 所输入的服务标签对应的计算机有一个或多个 Windows 操作系统映像。
 - SupportAssist OS Recovery 工具


 **注：**如果您的服务标签未提供 SupportAssist OS Recovery，则只显示下载 Windows 操作系统映像的链接。
7. 单击**下载**，下载 SupportAssist OS Recovery Tool。
此时将下载 SupportAssist OS Recovery Tool。
8. 单击您想要下载的 Windows 操作系统映像版本对应的**下载**。
此时将下载 Windows 操作系统映像。
9. 单击**下一步**。
此时会显示 **USB 驱动器** 页面。
10. 在 **USB 驱动器** 列表中，选择相应的 USB 驱动器，然后单击**刻录操作系统**。
此时将创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘。

后续步骤

在您创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘之后，您可以重置和更新计算机的操作系统。请参阅 [重置您的计算机并更新操作系统](#)。


重置您的计算机并更新操作系统

前提条件


- 您的计算机必须已连接到电源插座。
 - 您的计算机具有活动的互联网连接。
 - 您必须已创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘。请参阅 [创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘](#)。
-  **注：**使用**重置和更新**选项重置计算机的功能仅在某些戴尔系统型号上受支持。有关支持此功能的系统型号的列表，请参阅 [SupportAssist OS Recovery](#) 说明文件页面上的 [Dell SupportAssist OS Recovery 支持矩阵](#)。

步骤

1. 将 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘连接到您想要重置和更新操作系统的计算机。
2. 开启或重新启动计算机。
3. 按 F12 访问一次性启动菜单。

 **注：**如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。

此时将显示可用的启动选项。
4. 使用箭头键以转到**引导菜单**。
5. 选择您所创建 SupportAssist OS Recovery USB 闪存盘所在的 USB 驱动器。
计算机将引导到该 USB 驱动器，随后显示 **SupportAssist OS Recovery** 主页。
6. 在 **SupportAssist OS Recovery** 主页上，单击重置磁贴上的**开始重置**。
此时将显示系统重置选项。

 **注：**

 - 如果 SupportAssist OS Recovery 检测到出厂安装的操作系统，则会启用**重置为出厂状态**和**重置和更新**选项。
 - 如果 SupportAssist OS Recovery 无法检测到出厂安装的操作系统，则只启用**重置和更新**选项。
7. 选择**重置和更新**，然后单击**下一步**。
此时将显示用于传输设置和数据的选项。

- 如果要将设置和数据传输到计算机的新操作系统，请选择**是，提供访问权限并传输我的设置和数据**，选择**我接受 Microsoft 软件许可条款和 Dell 终端用户许可协议**，然后单击**下一步**。
 - 如果不想传输设置和数据，请选择**否，不传输数据**，然后单击**下一步**。如果选择此选项，请跳过步骤 8。
8. 如果选择传输设置和数据的选项，则会显示选择用户帐户的选项：
- a. 从用户帐户列表中，选择要从中传输设置和数据的帐户。
 - b. 要为所有帐户设置相同的密码，请选择**为所有帐户设置单个密码**选项并输入密码。
 - c. 如果要为所有帐户设置不同的密码，请清除**为所有帐户设置单个密码**选项并为每个帐户输入密码。
- 注：**对于 Microsoft 用户帐户，不需要密码。在重置过程后，您可以使用 Microsoft 帐户密码登录。密码设置选项仅适用于本地用户帐户。如果跳过密码设置步骤，您将可以选择在完成重置过程后创建新密码。
- d. 默认情况下，将传输计算机主驱动器中存在的所选帐户的所有设置和数据。如果要跳过任何不想传输的文件或设置，请单击**高级传输选项**链接以进行自定义。
- 注：**在此过程中，不能传输计算机主驱动器外部的数据。如果您的计算机中有多个驱动器，并且要备份那些驱动器上的数据，则必须使用外部存储设备单独执行此操作。请按照**备份文件**部分中的说明备份所需数据。
- e. 在**传输选项**部分中，展开主驱动器名称并查看选择要传输的文件和设置的列表。默认情况下，主驱动器中的所有内容都处于选中状态。清除不想备份的文件或设置的复选框，然后单击**保存**。
- f. 单击**下一步**。
- 设置和数据的备份过程将启动，并且可能需要几分钟才能完成，具体取决于数据的大小。在某些情况下，当硬盘空间非常低时，在系统提示时插入外部驱动器以完成备份过程。在备份过程完成后，会显示一条消息。单击**查看备份文件列表**链接以查看在此过程中备份的文件的列表。
- g. 单击**继续**，然后跳过步骤 9。
9. 如果您选择了不传输数据和设置的选项，请阅读显示的警告消息，然后单击**是，继续**。
10. 在**确认重置**页面上，执行以下步骤：
- a. 作为可选操作，可以从**选择原因**列表中选择重置您的计算机的原因。
 - b. 选择**我了解重置将会删除我的所有系统数据和个人文件**或**我了解重置将从我的硬盘删除所有未选中的帐户系统数据和个人文件**，然后单击**下一步**。
- 重置和更新过程随即开始，可能需要几分钟才能完成。此过程完成后，将显示**恢复过程指南**，系统会提示您拔下 USB 驱动器并重新启动计算机。
11. 从计算机上移除 USB 驱动器，然后单击**重新启动**。
- 您的计算机将重新启动。

后续步骤

在您完成重置和更新后重新启动计算机时，计算机将重新引导以完成软件安装。

SupportAssist OS Recovery 安装必要的应用程序和驱动程序。它还会安装 SupportAssist Recovery Assistant 以帮助您在操作系统重置后还原数据。

SupportAssist OS Recovery 安装必需的应用程序后，计算机将重新引导，并显示 Cortana（小娜）屏幕。然后，您可以完成正常的设置步骤。

在您完成系统设置后，将会启动 **SupportAssist Recovery Assistant**，帮助您安装所有必需的系统更新并从外部驱动器还原您的数据。有关详细信息，请参阅 [SupportAssist Recovery Assistant](#)。

SupportAssist Recovery Assistant 还可以帮助您设置一些额外的 Windows 设置，如 Microsoft 云存储解决方案、即时访问、指纹、面部识别或安全 PIN 等。

SupportAssist Recovery Assistant

注：SupportAssist Recovery Assistant 仅在某些戴尔系统型号上提供。有关提供 SupportAssist Recovery Assistant 的系统型号列表，请参阅 [SupportAssist OS Recovery](#) 说明文件页面上的 [Dell SupportAssist OS Recovery 支持矩阵](#)。

在您使用**重置和更新**选项重置计算机后，将会自动启动 SupportAssist Recovery Assistant。SupportAssist Recovery Assistant 可帮助您：

- 下载并安装适用于您的计算机的 Windows 操作系统更新。
- 安装适用于计算机附带的软件的更新。
- 查看您的计算机上可用的应用程序和功能。
- 从备份中还原系统文件和设置。

SupportAssist Recovery Assistant 启动时，单击**启动**并按照说明开始 Windows 更新和 Dell 更新。如果某些固件或 BIOS 更新需要计算机重新启动，将显示**立即重新引导**。

注：SupportAssist Recovery Assistant 仅安装您的计算机高效运行所需的重要驱动程序。如果您想要安装任何其他驱动程序，如高级显卡驱动程序，则必须单独安装。

注：SupportAssist Recovery 支持同时下载多个文件，但不显示有关下载进度的信息。

要使用 SupportAssist Recovery Assistant 还原数据，请参阅 [通过使用 SupportAssist Recovery Assistant 还原数据](#)。

通过使用 SupportAssist Recovery Assistant 还原数据

前提条件

- 您的计算机必须已连接到电源插座。
- 如果您未在计算机的本地硬盘上备份文件，则应在外部存储设备上备份数据。
- 您肯定在使用**重置和更新**选项重置计算机后已经重新启动计算机，SupportAssist Recovery Assistant 肯定已经完成更新 Dell 驱动程序和其他软件更新。

注：通过使用 SupportAssist Recovery Assistant 还原数据仅在某些戴尔系统型号上受支持。有关提供此功能的系统型号列表，请参阅 [SupportAssist OS Recovery](#) 说明文件页面上的 *Dell SupportAssist OS Recovery 支持矩阵*。

关于此任务

当您使用**重置和更新**选项重置计算机后，则可以使用 SupportAssist Recovery Assistant 从外部存储设备还原数据。

步骤

1. 在 SupportAssist Recovery Assistant 中单击**还原或检索更多文件**。
此时将显示**还原数据**页面。
2. 如果您在外部存储设备上备份了数据，请将外部存储设备连接到您的计算机，并按照本部分中的其余步骤执行操作。如果您的数据已在计算机的本地硬盘上备份，请跳过步骤 3、4 和 5。
3. 单击**选择归档旁的浏览**。
4. 转到已备份文件和文件夹的外部设备文件夹，选择该文件夹，然后单击**确定**。
此时将显示所选文件夹的内容。
5. 根据您的要求，执行以下操作之一：
 - 要还原所有文件，请单击**全选**。
 - 要还原特定文件，请滚动文件列表并选择您想要还原的文件。
6. 单击**选择目标旁的浏览**。
7. 转到您想要在其中保存文件的本地驱动器上的文件夹，选择该文件夹，然后单击**确定**。
8. 单击**提取**。
数据还原过程便会开始，可能需要几分钟才能完成。
9. 还原过程完成后，单击**完成**，返回到 **SupportAssist Recovery Assistant** 主页。

配置 SupportAssist OS Recovery

在您的计算机经反复尝试后仍未能引导到操作系统时，SupportAssist OS Recovery 会自动启动。根据您的偏好，您可以为 SupportAssist OS Recovery 配置以下各项：

- 启用或禁用 SupportAssist OS Recovery 自动启动。
- 设置 SupportAssist OS Recovery 自动启动的故障阈值。


主题：

- [启用或禁用 SupportAssist OS Recovery 自动启动](#)
- [设置自动启动 SupportAssist OS Recovery 的故障阈值](#)
- [向 Dell 发送反馈](#)

启用或禁用 SupportAssist OS Recovery 自动启动


关于此任务

默认情况下启用 SupportAssist OS Recovery 自动启动。如果需要，您可以禁用 SupportAssist OS Recovery 自动启动。

 **注：**建议您不要禁用 SupportAssist OS Recovery 自动启动，以便在操作系统故障期间获得帮助。

步骤

1. 开启或重新启动计算机。
2. 按 F2 进入**系统设置程序**。

 **注：**如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。

3. 在左侧窗格中，展开 **SupportAssist System Resolution**，然后选择 **SupportAssist OS Recovery**。
4. 在右侧窗格中，选中或清除 **SupportAssist OS Recovery** 复选框，以启用或禁用 SupportAssist OS Recovery 自动启动。
5. 按 F10 键保存更改并退出。

 **注：**BIOS 选项可能略有不同，具体取决于您的系统型号。

您也可以手动启动 SupportAssist OS Recovery。请参阅[手动启动 SupportAssist OS Recovery](#)。


设置自动启动 SupportAssist OS Recovery 的故障阈值

关于此任务

默认情况下，如果计算机连续两次试图引导到操作系统失败，便会自动启动 SupportAssist OS Recovery。如果需要，您可以配置自动启动 SupportAssist OS Recovery 的故障阈值。

步骤

1. 开启或重新启动计算机。
2. 按 F2 进入**系统设置程序**。

 **注：**如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。

3. 在左侧窗格中，展开 **SupportAssist System Resolution**，然后选择**自动操作系统恢复阈值**。
4. 在右侧窗格中，选择以下任一选项：
 - **关** — 禁止 SupportAssist System Resolution 和 SupportAssist OS Recovery 自动启动。
 - **1** — 一次故障后自动启动 SupportAssist OS Recovery

- **2** — 两次故障后自动启动 SupportAssist OS Recovery
- **3** — 三次或更多次故障后自动启动 SupportAssist OS Recovery

5. 按 **F10** 键保存更改并退出。

结果


自动启动 SupportAssist OS Recovery 的故障阈值已设置。根据您的选项，如果计算机无法引导至操作系统，SupportAssist OS Recovery 会自动启动。如果您选择**关**，SupportAssist OS Recovery 将不会自动启动。在这种情况下，您可以手动启动它，请参阅[手动启动 SupportAssist OS Recovery](#)。

向 Dell 发送反馈

提供反馈选项可让您向 Dell 提供有关 SupportAssist OS Recovery 环境的反馈。您的反馈将会保密，并帮助 Dell 改进产品。您在 SupportAssist OS Recovery 环境中执行活动后，可以向 Dell 提供反馈。

前提条件

您必须已在 SupportAssist OS Recovery 环境中配置了互联网设置。有关配置 Internet 设置的说明，请参阅[配置 Internet 设置](#)。

 **注：****提供反馈** 选项不会将您的反馈发送给 Dell 技术支持工程师。有关需要立即寻求硬件和软件方面帮助的问题，请联系 Dell 技术支持部门。

步骤

1. 在您完成活动后，单击 SupportAssist OS Recovery 工具中显示的**提供反馈** 选项。此时将显示含有三个问题的反馈页面。
2. 对于问题 1，请从**建议**列表中选择您要提供的其他反馈类别，并在相应的字段中输入您的反馈。
3. 对于问题 2 和 3，请选择最适当的选项。
4. 单击**发送**。

BIOSConnect 概览

BIOSConnect 是一种预引导框架，允许您的 PC 通过互联网连接到 Dell Technologies。

当您的系统在反复尝试后无法引导至操作系统时，BIOSConnect 将下载 SupportAssist OS Recovery 并启动操作系统的恢复。

BIOSConnect 可能在您的 PC 上提供以下配置之一：

- 连接的 BIOSConnect — 其中大多数 BIOSConnect 软件组件驻留在硬盘的服务分区上。格式化硬盘会导致 BIOSConnect 功能丢失。
- 混合 BIOSConnect — 其中大多数 BIOSConnect 软件组件（无线驱动程序堆栈除外）都驻留在固件上。格式化硬盘会影响 BIOSConnect 功能。只有当您的 PC 通过有线互联网连接连接到互联网时，BIOSConnect 才能启动 SupportAssist OS Recovery。
- 嵌入式 BIOSConnect — 所有 BIOSConnect 软件组件（包括支持的无线驱动程序堆栈）都驻留在固件上。硬盘分区丢失或损坏不会影响 BIOSConnect 无线功能。

注： BIOSConnect 仅在某些戴尔系统型号上可用。您的 PC 上支持的 BIOSConnect 的配置取决于您的 PC 型号和安装的 SupportAssist OS Recovery 版本。有关支持 BIOSConnect 功能的系统的列表，请参阅位于 [SupportAssist OS Recovery](#) 文档页面的《Dell SupportAssist OS Recovery Support Matrix》。

根据可用的互联网连接类型，将出现以下操作：

- 有线互联网连接 — 下载 SupportAssist OS Recovery 映像自动启动
- 无线互联网连接 — BIOSConnect 扫描无线网络并显示可用无线网络的列表。您还可以连接到隐藏的无线网络。连接建立后，将自动开始下载 SupportAssist OS Recovery 映像。

主题：

- [使用 BIOSConnect 启动 SupportAssist OS Recovery](#)
- [连接到无线网络](#)
- [启用或禁用 BIOSConnect](#)
- [BIOSConnect 错误代码](#)

使用 BIOSConnect 启动 SupportAssist OS Recovery

前提条件

- 您的 PC 必须已连接到电源插座。
- 您的 PC 必须已连接到互联网。

关于此任务

当您的系统无法引导至操作系统时，BIOSConnect 将从 Dell Technologies 下载 SupportAssist OS Recovery 以恢复操作系统。

步骤

1. 打开或重新启动您的 PC。
2. 按 F12 键访问一次性引导菜单。

注： 如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请继续等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动 PC 并再试一次。

此时将显示可用的启动选项。

3. 从引导菜单中选择 **SupportAssist OS Recovery** 选项，然后按 Enter 键。
此时将显示 **SupportAssist OS Recovery 映像下载** 页面。
4. 连接到任何可用的有线或无线网络。有关连接到无线网络的说明，请参阅 [连接到无线网络](#)。
5. 单击**启动恢复**。
下载过程便会开始，并且可能需要几分钟才能完成。

结果

下载完成后，将显示 **SupportAssist OS Recovery** 主页。请参阅[使用 SupportAssist OS Recovery](#)。

如果首次显示 SupportAssist OS Recovery 用户界面，请单击**批准**以接受隐私政策。还会显示逐步指导选项。单击**启动逐步介绍**以了解工具中提供的各种选项，或单击**跳过**以跳过逐步指导过程。

连接到无线网络

前提条件

无线调制解调器或路由器必须开启并放置在计算机附近，以便可以轻松检测到。

步骤

1. 从可用的无线网络列表中，选择一个无线网络。如果您要连接到未列出的隐藏无线网络，请单击**添加 Wi-Fi**。
2. 根据无线网络的类型，执行下列一个步骤：
 - 对于有安全保护的无线网络，输入密码并单击**连接**。
 - 对于无安全保护的无线网络，单击**连接**。
 - 对于隐藏的无线网络，输入网络名称或 SSID，选择身份验证方法，输入密码，然后单击**连接**。


启用或禁用 BIOSConnect

关于此任务

默认情况下，BIOSConnect 已在您的计算机上启用。如有必要，您可以根据自己的情况禁用 BIOSConnect。


步骤

1. 开启或重新启动计算机。
2. 按 F2 进入**系统设置程序**。

 **注：**如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。
3. 在左侧窗格中，单击 **SupportAssist**。
4. 在右侧窗格中，单击 **BIOSConnect**。
5. 选中或取消选中**启用 BIOSConnect** 复选框，以启用或禁用 BIOSConnect。
6. 按 **F10** 键保存更改并退出。

BIOSConnect 错误代码

下表列出了使用 BIOSConnect 时可能发生的错误：

| 错误消息 | 解决方法 |
|------------------|---|
| BIOSConnect 下载失败 | <ul style="list-style-type: none">• 确保无线信号强度至少为 75%。• 使用互联网速度测试来确定网络的速度。最佳网络带宽为 50 Mbps。• 使用稳定的网络或有线网络下载 BIOSConnect。<div> 注：BIOSConnect 不支持 Wi-Fi 6 GHz、Wi-Fi 7 GHz 或 WPA3。</div>• 确保在端口 80 和 443 上配置防火墙或代理以允许与以下目标通信：<ul style="list-style-type: none">○ apigtwb2cnp.us.dell.com○ apigtwb2c.us.dell.com○ fta.dell.com○ ftsit.dell.com |

| 错误消息 | 解决方法 |
|------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com ● 重试或在其他网络上（如果可用）启动 BIOSConnect。 |
| 找不到 IP 地址 | 检查路由器设置并连接到不同的无线接入点。 |
| 无法加入网络 | 检查路由器设置和密码。尝试使用有效凭据再次连接到网络。 |
| 无互联网连接 | <ul style="list-style-type: none"> ● 如果您使用的是无线连接，请检查路由器，验证互联网设置，并尝试重新连接到网络。 ● 如果您使用的是有线连接，请检查路由器设置，然后再次启动 BIOSConnect。 |
| 不支持 SupportAssist OS Recovery 映像类型 | 系统数据可能未配置。请联系戴尔技术支持。 |
| 不支持 Service OS Recovery | 设备不支持 Service OS Recovery。请联系戴尔技术支持。 |

。

SupportAssist OS Recovery 故障排除

主题：


- [对操作系统恢复引导故障进行故障排除](#)
- [文件备份错误故障排除](#)
- [Wi-Fi 连接故障排除](#)
- [运行诊断测试以解决硬件问题](#)

对操作系统恢复引导故障进行故障排除

当系统 BIOS 中禁用 **SupportAssist System Resolution** 选项时，您无法访问 SupportAssist OS Recovery。

步骤

1. 重新启动计算机。
2. 按 F2 键，直到显示**准备进入设置**消息。

 **注：**如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。

此时将显示可用的启动选项。

3. 在 BIOS 部分中，展开 **SupportAssist System Resolution**。
4. 请确保：
 - **自动操作系统恢复阈值**未设置为 Off，并且选定了值 1、2 或 3。
 - **SupportAssist OS Recovery** 选项被选中。

文件备份错误故障排除

备份完成后，将会列出文件错误。当备份文件的大小大于 4 GB 时，文件将被发送到已采用 FAT32 文件系统格式化的驱动器。在备份大小大于 4 GB 的文件之前，请先使用另一台计算机格式化您的备份驱动器以使用 exFAT 或 NTFS 格式。您也可以使用另一个采用 exFAT 或 NTFS 格式进行了格式化的驱动器。当用于备份的硬盘扇区损坏时，也会出现文件备份错误。

步骤

1. 转到 **SupportAssist OS Recovery** 主页，然后单击**备份文件**磁贴上的**开始备份**。
2. 单击**开始备份**。
3. 单击**高级设置**，然后选择先前存在错误的文件。
4. 选择目标存储设备以备份选定文件，然后单击**下一步**开始备份过程。
5. 如果该错误再次发生，请运行[诊断测试](#)。


Wi-Fi 连接故障排除

在配置 WiFi 网络时，如果您选中**自动连接**复选框，SupportAssist OS Recovery 会保存网络配置设置以供将来连接。有时，在您以后取消选中**自动连接**复选框的情况下，SupportAssist OS Recovery 仍会连接到保存的 WiFi 网络。要对此类错误进行故障排除，您可以将 BIOS 设置重设为默认值。

步骤

1. 转到 **SupportAssist OS Recovery** 主页。

2. 单击 **SupportAssist OS Recovery** 主页标题栏上的 “”，然后单击**重新启动**。
3. 按 F12 键直到显示一次性启动菜单。

 **注:** 如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。


4. 从一次性启动菜单中选择 **BIOS 设置**，然后按 Enter 键。
5. 选择**无线**，然后单击**还原设置**。
此时会显示**还原设置**窗口。
6. 选择 **BIOS 默认设置**，然后单击**确定**。
7. 单击**退出**。

运行诊断测试以解决硬件问题

SupportAssist OS Recovery 中的**扫描硬件**选项可帮助您诊断与计算机的电池、电缆、硬盘驱动器、键盘、USB 驱动器、风扇和内存相关的硬件问题。但是，SupportAssist OS Recovery 在某些情形下可能无法检测硬件问题。建议您使用 Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA) 诊断程序检测此类硬件问题。

步骤

1. 转到 **SupportAssist OS Recovery** 主页。请参阅[手动启动 SupportAssist OS Recovery](#)。
2. 单击 **SupportAssist OS Recovery** 主页标题栏上的 “”，然后单击**重新启动**。
3. 按 F12 键直到显示一次性启动菜单。

 **注:** 如果等待时间过长，系统已显示操作系统徽标，请等待，直至看到 Windows 桌面，然后重新启动计算机并再试一次。

4. 从一次性启动菜单中选择**诊断**，然后按 Enter 键。
诊断测试启动。

常见问题

1. 如果我格式化计算机的硬盘，是否会影响 SupportAssist OS Recovery 分区？

使用标准操作系统介质或 USB 驱动器格式化计算机硬盘时，将删除 SupportAssist OS Recovery 分区。删除分区后，您可以使用 **重置和更新** 选项重置操作系统以及 SupportAssist OS Recovery 工具。有关更多信息，请参阅 [使用 Dell OS Recovery Tool 重置和更新计算机](#)。

如果您的计算机支持 BIOSConnect 功能，您可以使用 BIOSConnect 重新安装操作系统以及 SupportAssist OS Recovery 工具。有关更多信息，请参阅 [BIOSConnect 概览](#)。

2. SupportAssist OS Recovery 在我的硬盘上占用多少空间？

SupportAssist OS Recovery 会占用您的硬盘大约 900 MB 的空间。

3. SupportAssist OS Recovery 是否仅适用于特定服务计划？

否。SupportAssist OS Recovery 适用于所有服务计划。

4. 我的计算机已超出保修期。我是否仍然可以使用 SupportAssist OS Recovery？

如果您的计算机已超出保修期，您仍然可以使用 SupportAssist OS Recovery。但是，如果遇到任何问题，您需要购买按事件支持协议才能从戴尔获得技术支持。

5. SupportAssist OS Recovery 支持哪些操作系统？

SupportAssist OS Recovery 支持 Microsoft Windows 10 和 Microsoft Windows 11 操作系统。

6. 使用 SupportAssist OS Recovery 备份文件可支持哪些存储格式？

SupportAssist OS Recovery 支持 USB 驱动器、USB 硬盘和 SD 卡。

7. 当 SupportAssist OS Recovery 未自动启动时，我该怎么办？

由于以下原因，SupportAssist OS Recovery 可能不会自动启动：

- 自动启动 SupportAssist OS Recovery 的选项可能会在 BIOS 中禁用 — 要在 BIOS 中启用 SupportAssist OS Recovery 的自动启动，请参阅 [配置 SupportAssist OS Recovery](#)。
- 引导分区上可能缺少引导文件 — 您可以使用 **重置和更新** 选项重置操作系统以及 SupportAssist OS Recovery 工具。有关更多信息，请参阅 [使用 Dell OS Recovery Tool 重置和更新计算机](#)。如果您的计算机支持 BIOSConnect 功能，您可以使用 BIOSConnect 重新安装操作系统以及 SupportAssist OS Recovery 工具。有关更多信息，请参阅 [BIOSConnect 概览](#)。
- 本地驱动器中可能缺少服务操作系统，因为您可能已格式化系统驱动器 — 您可以使用 **重置和更新** 选项来重置操作系统以及 SupportAssist OS Recovery 工具。有关更多信息，请参阅 [使用 Dell OS Recovery Tool 重置和更新计算机](#)。如果您的计算机支持 BIOSConnect 功能，您可以使用 BIOSConnect 重新安装操作系统以及 SupportAssist OS Recovery 工具。有关更多信息，请参阅 [BIOSConnect 概览](#)。

8. 克隆硬盘是否适用于已启用 BitLocker 的计算机？

否，必须禁用 BitLocker 加密才能进行磁盘克隆。但是，SupportAssist 会临时暂停计算机上的 BitLocker 加密，直到磁盘克隆完成。

9. 磁盘克隆后，是否应重新激活 Microsoft Office、Adobe 等应用程序？

重新激活取决于应用程序所需的指标，例如 CPU、MAC 地址等。

10. 如果主硬盘具有多个分区，是否在磁盘克隆过程中克隆所有分区？

是的，在磁盘克隆期间克隆所有分区。

11. 在磁盘克隆期间，当目标设备的容量或大小不同时，如何处理分区拆分？

操作系统和数据分区按比例调整大小。系统分区（如 UEFI、GTP、Reserved 等）保持相同大小。

12. 克隆磁盘时，显示“克隆时我们检测到 I/O 连接问题”消息。原因是什么？

未正确建立与目标设备或主磁盘源的连接时，将显示“克隆时我们检测到 I/O 连接问题”消息。请执行以下步骤之一：

- 重新连接目标硬盘或 USB 设备，然后重试克隆过程。

- 关闭计算机电源，重新连接主磁盘源，然后重试克隆过程。

13. 克隆磁盘时，显示“无法克隆”或“发生意外错误，请重试”消息。原因是什么？

如果在加载磁盘或克隆组件时检测到问题，将显示“无法克隆”或“发生意外错误，请重试”消息。您可以重试克隆过程。如果问题依然存在，请联系 Dell Technologies 技术支持寻求帮助。

相关的 Dell 产品

下表说明了 SupportAssist OS Recovery 和其他相关 Dell 产品之间的区别。

表. 1: 相关的 Dell 产品

| Dell SupportAssist OS Recovery | 适用于家用 PC 的 Dell SupportAssist/适用于商用 PC 的 Dell SupportAssist |
|---|---|
| Dell SupportAssist OS Recovery 提供一种恢复环境，包含能够对计算机引导到操作系统以前可能发生的问题进行诊断和故障排除的工具。当您的计算机经反复尝试后仍无法引导到操作系统时，便会自动启动 SupportAssist OS Recovery。该恢复环境可让您诊断硬件问题、修复您的计算机、备份您的文件或将计算机重置到其出厂状态。 | 适用于 PC 的 Dell SupportAssist 通过主动和预测性地识别计算机上的硬件和软件问题，自动提供来自 Dell 的支持。SupportAssist 可解决系统性能和稳定性问题，阻止安全威胁，监视和检测硬件故障，自动发起 Dell 技术支持的介入流程。 |