

# SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook 部署指南

## 注意、小心和警告

 **注:** “注意”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

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

 **警告:** “警告”表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

<b>章 1: 简介.....</b>	<b>5</b>
发行版本.....	5
目标受众.....	5
文档用途.....	5
TechDirect 概览.....	5
TechDirect 中的 SupportAssist.....	5
SupportAssist 功能与戴尔服务计划.....	6
支持的系统.....	6
网络要求.....	6
额外资源.....	6
<b>章 2: 配置和部署 SupportAssist.....</b>	<b>7</b>
配置 SupportAssist.....	7
首选项.....	8
下载 SupportAssist 配置.....	8
部署 SupportAssist 配置.....	9
在 Google 管理控制台中启用 SupportAssist 用户界面.....	9
<b>章 3: 管理您的资产.....</b>	<b>11</b>
访问“管理资产”页面.....	11
管理资产.....	11
我的资产.....	11
创建服务请求.....	12
创建派发请求.....	13
查看派发状态.....	13
查看保修.....	13
下载资产清单数据.....	14
整理资产和组.....	14
站点和资产组.....	14
创建资产组.....	14
在现有组之间移动资产.....	15
更新站点或组名称.....	15
删除资产组.....	15
<b>章 4: 在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报.....</b>	<b>17</b>
在 TechDirect 中配置警报规则.....	17
在 TechDirect 中查看 SupportAssist 警报.....	18
SupportAssist 警报.....	18
SupportAssist 警报操作.....	19
SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成.....	19
启用 ServiceNow 集成.....	19
禁用 ServiceNow 集成.....	20

章 5: SupportAssist 收集的数据..... 21

# 简介

SupportAssist 是一种主动式和预测式技术，可为您的戴尔系统提供自动化技术支持。

部署 SupportAssist 后，它会监测各个系统并主动检测硬件问题。根据您的服务计划，在检测到问题时，SupportAssist 会自动向技术支持部门打开一个支持问题，并向您发送电子邮件通知。有关不同服务计划的 SupportAssist 功能的信息，请参阅 [SupportAssist 功能与戴尔服务计划](#) 页面上的 6。

SupportAssist 可安全地收集所需的系统信息并发送至戴尔技术支持。戴尔技术支持使用此数据进行故障排除并提供问题的解决方案。有关由 SupportAssist 收集的数据的信息，请参阅 [SupportAssist 收集的数据](#) 页面上的 21。

如果您的组织使用 ServiceNow 进行 IT 和帮助台管理，并且您已启用 ServiceNow 集成，则还会向 IT 管理员发送 SupportAssist 警报。

## 主题：

- [发行版本](#)
- [目标受众](#)
- [文档用途](#)
- [TechDirect 概览](#)
- [TechDirect 中的 SupportAssist](#)
- [SupportAssist 功能与戴尔服务计划](#)
- [支持的系统](#)
- [网络要求](#)
- [额外资源](#)

## 发行版本

- SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook 版本 1.4
- Google Chrome OS 版本 84

 **注：** SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook 版本 1.4 仅在 Google Chrome OS 84 及更高版本上受支持。

## 目标受众

本部署指南中的信息面向在运行 Google Chrome 操作系统的系统上管理 SupportAssist for Business PCs 的管理员。

## 文档用途

本文档提供有关在运行 Google Chrome 操作系统的商用 PC 上配置和部署 SupportAssist 的信息。此外，您还可以通过 TechDirect 找到有关管理资产和 SupportAssist 警报的信息。

## TechDirect 概览

TechDirect 是一个在线门户，可帮助您管理资产和 SupportAssist 警报。您可以在 TechDirect 中创建规则，以自动将 SupportAssist 警报转发给戴尔，从而创建支持请求或启动部件派发请求。

## TechDirect 中的 SupportAssist

TechDirect 支持您下载自定义 JSON 文件。JSON 文件与您的 TechDirect 帐户关联，并且可用于在戴尔系统上部署 SupportAssist 配置。部署后，您可以管理 TechDirect 中的所有系统或特定设备组中的系统的 SupportAssist 配置。

# SupportAssist 功能与戴尔服务计划

下表总结了适用于具有不同服务计划的系统的 SupportAssist 功能：

表. 1: SupportAssist 功能与戴尔服务计划

功能	说明	基本	ProSupport	ProSupport Plus 和 ProSupport Flex for Client
计划硬件扫描	根据个人偏好计划硬件扫描。	✓	✓	✓
自动检测问题、发送通知和创建支持请求	戴尔为部件派单或技术支持请求创建支持请求后，会向您发送通知。对于技术支持请求，技术支持代表会主动与您联系，帮助解决问题。	✗	✓	✓
检测预测式问题并创建支持请求以防发生故障	系统会向您的主要和第二联系人发送有关部件潜在故障的警报。戴尔会创建支持请求并就更换部件的发货联系用户。	✗	✗	✓

**i** 注: 如果在 TechDirect 中 SupportAssist 警报的自动转发功能处于关闭状态，您可以查看警报并确定是否应将其转发给戴尔。

**i** 注: 针对支持请求、警报和部件派发执行的操作取决于戴尔的商业政策。

## 支持的系统

SupportAssist 在以下戴尔系统上受支持：

- Latitude 5300 二合一 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 二合一 Chromebook Enterprise

## 网络要求

要启用 SupportAssist，系统必须能够连接到以下目标：

- <https://apidp.dell.com>
- <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
- <https://techdirect.dell.com>
- <https://downloads.dell.com>
- <https://www.dell.com>

## 额外资源

- 有关在 TechDirect 中注册组织、管理 SupportAssist 警报和部件派发请求的信息，请转至 [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com)。
- 有关 SupportAssist 的详细信息，请转至 <https://www.dell.com/supportassist>。
- 有关 SupportAssist 的问题，请转至 [Dell SupportAssist 社区](#)。
- 如要访问其他 SupportAssist 文档，请转至 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

# 配置和部署 SupportAssist

SupportAssist 预装在运行 Google Chrome 操作系统的系统上。但是，您必须在目标系统上配置并部署 SupportAssist 配置，才能启用自动监测以及从 TechDirect 管理 SupportAssist 警报。

## 主题：

- [配置 SupportAssist](#)
- [下载 SupportAssist 配置](#)
- [部署 SupportAssist 配置](#)
- [在 Google 管理控制台中启用 SupportAssist 用户界面](#)


## 配置 SupportAssist

您可利用 TechDirect 配置 SupportAssist 中的自动化和用户交互任务。您可以为在 TechDirect 中管理的所有系统配置这些设置。

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

### 步骤

1. 转到**服务 > SupportAssist**。  
此时会显示 **SupportAssist** 页面。
2. 单击**管理 SupportAssist** 选项卡。
3. 在**部署卡**上，单击**部署**。
4. 如果首次配置 SupportAssist，要自动验证 TechDirect 帐户，请单击**下一步**。
5. 如果您已验证 TechDirect 帐户，请单击**配置**。  
此时会显示**配置适用于商用 PC 的 SupportAssist** 页面。
6. 在**联系人和发货地址**部分中，执行以下操作之一：
  - 要创建新联系人，从**选择主要联系人**和**选择次要联系人**列表中，选择**创建新联系人**。  
在**添加联系人**页面中，执行以下步骤：
    - a. 输入名字、姓氏、电子邮件地址和电话号码。
    - b. 选择首选的联系方法。
    - c. 单击**保存**。
  - 要重新使用之前创建的联系人，从**选择主要联系人**和**选择次要联系人**列表中，选择所需的联系人姓名。
7. 请执行以下操作之一：
  - 要添加新发货地址，从**选择发货地址**列表中，选择**创建新地址**。  
在**添加地址**页面中，执行以下步骤：
    - a. 选择国家/地区和州/省。
    - b. 输入地址。
    - c. 选择城市、邮政编码和时区。
    - d. 在**地址标识符**字段中输入相应地址的唯一标识符。  
 **注：**唯一标识符将显示在选择地址列表中。
    - e. 单击**保存**。
  - 要重新使用之前创建的发货地址，从**选择发货地址**列表中，选择所需的地址。
8. 启用或禁用**应用程序首选项（适用于 Chrome OS）**部分中的设置。有关更多信息，请参阅**首选项**页面上的 8。
9. 要使用 Windows 应用程序首选项，请选择**对以下项使用相同的 Windows 应用程序**。
10. 请执行以下操作之一：

- 要保存配置并在稍后部署 SupportAssist，单击**保存**。
- 要立即保存配置并部署 SupportAssist，单击**保存并继续部署**。

## 结果

配置会在这些系统连接到互联网后的 24 小时内应用于系统。

## 首选项

SupportAssist 使您能够在部署了 SupportAssist 的系统上执行自动和手动任务。只有已启用 SupportAssist 用户界面，系统用户才能在系统上执行手动任务。但是，即使未启用 SupportAssist 用户界面，也会在系统上执行自动任务。有关使用 SupportAssist 用户界面的信息，请参阅 *Latitude Chromebook 上适用于商用 PC 的 SupportAssist 用户指南*，网址：<https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

下表介绍了**自动化任务**部分中的选项。

**表. 2: 自动任务**

选项	说明
包括标识信息	允许戴尔收集系统标识信息。
执行计划的扫描	允许 SupportAssist 自动扫描系统以检测任何硬件问题。
频率 ①注: 只有在已启用安排的扫描的情况下，才可启用此选项。	选择 SupportAssist 执行安排的扫描的频率，例如，每月一次。

下表介绍了**用户交互**部分中的选项：

**表. 3: 用户交互**

选项	说明
允许用户在其 PC 上打开和运行 SupportAssist	使用户能够查看和使用 SupportAssist 用户界面。
添加公司徽标/图像	使管理员能够在 TechDirect 中上传公司徽标。此徽标适用于所有组，并且显示在 Chromebook 上安装的 SupportAssist 应用程序中。 ①注: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 图像文件必须为 PNG 或 SVG 格式。</li> <li>• 图像文件大小不得超过 100 KB。</li> <li>• 图像文件的宽度和高度必须为 200 像素。</li> </ul>

## 下载 SupportAssist 配置

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

### 步骤

1. 转到**服务 > SupportAssist**。  
此时会显示 SupportAssist 页面。
2. 单击**管理 SupportAssist** 选项卡。
3. 在**部署卡**上，单击**部署**。
4. 单击**下载**。
5. (可选) 如果您已将运行 Google Chrome 操作系统的设备分组到不同的配置组中，请在**部署适用于运行 Chrome 操作系统的 PC 的 SupportAssist** 部分选择所需的配置组。
6. 单击**下载配置**。

## 结果

SupportAssist 配置文件将下载为 JSON 文件。

# 部署 SupportAssist 配置

## 前提条件

- 您必须具有 Google 管理员控制台帐户。
  - 目标系统必须符合 SupportAssist 的网络要求。请参阅 [网络要求](#) 页面上的 6。
  - 确保在 Google 管理员控制台中注册了 Chrome 设备。有关手动注册 Chrome 设备的信息，请参阅[注册 Chrome 设备](#)。
- 注:** 如果 Chrome 设备未注册，则它们不会显示在 Google 管理员控制台中。

## 步骤

1. 转至 [Google 管理员控制台](#)并使用您的 G Suite 帐户凭据登录。
2. 单击**设备**。
3. 在**设备管理**页面的**设备设置**窗格中，单击 **Chrome 管理**。
4. 在 **Chrome 管理**页面中，选择**设备设置**。
5. 在左侧窗格中，选择要为其部署 SupportAssist 配置的组织单位。
  - 有关创建组织单位的信息，请参阅[添加组织单位](#)。
  - 有关跨组织单元移动设备的信息，请参阅[将 Chrome 设备移动至组织单元](#)。
6. 在**其他设置**部分的 **Dell SupportAssist** 部分中，选择**启用 Dell SupportAssist**。
7. 阅读 Dell SupportAssist 的条款和条件，然后单击**确定**。
8. 单击**上传**，然后选择要上传的 JSON 文件。
9. 复制 SupportAssist Chrome 应用程序扩展 ID 和 URL，然后单击**保存**。

## 结果

在连接到 Internet 后的 24 小时内，将在所选组织单元中的设备上部署 SupportAssist 配置。

# 在 Google 管理控制台中启用 SupportAssist 用户界面

在 Chrome 设备上部署 SupportAssist 配置后，启用 SupportAssist 用户界面以使用户查看和使用该用户界面。

## 前提条件

- 您必须具有 Google 管理员控制台帐户。
- 目标系统必须符合 SupportAssist 的网络要求。请参阅 [网络要求](#) 页面上的 6。
- 确保您已在 Chrome 设备上部署了 SupportAssist 配置。请参阅 [部署 SupportAssist 配置](#) 页面上的 9。
- 要让用户开始在其 Chrome 设备上使用 SupportAssist，必须将用户添加到组织单位。请参阅[将用户移至组织单位](#)。

## 步骤

1. 转至 [Google 管理员控制台](#)并使用您的 G Suite 帐户凭据登录。
2. 转至**控制面板 > 设备管理 > Chrome > 应用程序和扩展**。
3. 在**用户和浏览器设置**部分，执行以下操作：
  - a. 选择您的组织单元，转到**开发者工具**部分，然后选择**允许使用内置的开发者工具（强制安装的扩展除外）**。
  - b. 单击页面右下角显示的 **+**，然后单击**按 ID 添加 Chrome 应用程序或扩展程序**。
4. 从列表中，选择**从自定义 URL**。
5. 输入 SupportAssist Chrome 应用程序扩展 ID 和 URL，然后单击**保存**。  
要复制扩展 ID 和 URL，请转至**控制面板 > 设备管理 > Chrome > 设置 > 设备设置**。

## 结果

当用户登录到其 Chrome 设备时，SupportAssist 会自动安装在设备上。要开始使用 SupportAssist，请从启动器打开 SupportAssist 应用程序。

您还可以为组织单元中的托管用户强制安装 SupportAssist。要强制安装 SupportAssist，请单击**为登录此组织单元的戴尔设备的托管用户强制安装 Dell SupportAssist 应用程序**，然后单击**保存**。

# 管理您的资产

部署 SupportAssist 后，会自动收集系统详情并显示在 TechDirect 中的**管理资产**页面上。使用**管理资产**页面可以将资产整理到组中，并将 SupportAssist 警报与 ServiceNow 进行集成。

**注：**您需要 SupportAssist 管理员权限才能在 TechDirect 中管理资产。

**主题：**

- [访问“管理资产”页面](#)
- [管理资产](#)
- [我的资产](#)
- [整理资产和组](#)

## 访问“管理资产”页面

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员或 SupportAssist 技术人员权限登录 TechDirect。

### 步骤

1. 转到**服务 > SupportAssist**。  
此时会显示 SupportAssist 页面。
2. 单击**管理资产**选项卡。
3. 在**资产卡**上，单击**管理**。

## 管理资产

通过**管理资产**页面，您可以对使用 SupportAssist 管理的资产执行各种操作。但是，您可以执行的操作取决于用于登录 TechDirect 的帐户类型，例如 SupportAssist 管理员或 SupportAssist 技术工程师。

您可以使用**管理资产**页面中显示的以下链接执行各种操作：

- **整理资产和组** — 创建或删除组以及在组间移动资产。请参阅[整理资产和组](#)。
- **与 ServiceNow 集成** — 启用或禁用 SupportAssist 警报与 ServiceNow 解决方案的集成。请参阅[“SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成”](#)。


## 我的资产

**我的资产**页面显示 PC 数量的图示以及：

- 当前服务计划
- SupportAssist 版本

**我的资产**页面还显示有关托管资产的信息。

下表介绍了**我的资产**页面上显示的信息。

默认情况下，将显示**站点、组、服务编号、地区、产品类型、型号和保修计划**列。单击表格左下角的 ，以选择要查看的列。

**表. 4: 我的资产**

列	说明
站点	分配有资产的站点的名称。

表. 4: 我的资产 (续)

列	说明
组	分配有资产的组。
服务编号	系统的唯一标识符。服务编号是一个字母数字序列。  <b>注:</b> 如果资产由 SupportAssist 管理, 则服务编号列将显示  图标。
区域	资产所在的区域。
产品类型	资产的类型。
型号	资产的型号。
保修计划	资产的服务计划。
到期日期	服务计划的过期日期。
版本	系统上安装的 SupportAssist 的版本。
IP 地址	资产的 IP 地址。
主机名称	资产的主机名。
SupportAssist 联系人	SupportAssist 的联系人详细信息
警报状态	收到警报时资产的状态。
OS	资产上安装的操作系统的类型。
资产编号	系统的资产编号。

我的资产页面还包括用于执行以下操作的选项：

- 创建服务请求
- 创建派发请求
- 查看派发状态
- 查看保修
- 下载资产清单数据

## 创建服务请求

为资产创建服务请求并将其提交至戴尔。

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

### 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅**管理资产**。  
此时会显示**我的资产**页面。
2. 选择一个站点, 如果需要, 选择一个组。
3. 选择要为其创建服务请求的资产。
4. 单击**创建服务请求**。  
此时会显示**创建服务请求**页面。
5. 验证服务编号, 然后单击**下一步**。
6. 输入事件和联系信息。
7. 检查您输入的信息, 然后单击**下一步**。
8. 单击**提交**。

### 结果

服务请求将提交至戴尔。

# 创建派发请求

在发生硬件故障时为部件创建派发请求。

## 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

## 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅**管理资产**。  
此时会显示**我的资产**页面。
2. 选择一个站点，如果需要，选择一个组。
3. 选择要创建派发请求的资产。
4. 单击**创建派发**。  
此时会显示**创建派发请求**页面。
5. 验证服务编号，然后单击**下一步**。
6. 输入事件和联系信息。
7. 检查您输入的信息，然后单击**下一步**。
8. 单击**提交**。

## 结果

派发请求将提交至戴尔。

# 查看派发状态

检查在发生硬件故障时为组件创建的派发请求的状态。

## 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

## 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅**管理资产**。  
此时会显示**我的资产**页面。
2. 选择一个站点，如果需要，选择一个组。
3. 选择要启动部件派发请求的资产。
4. 单击**查看派发状态**。  
此时会显示**搜索派发**页面。
5. 输入支持请求编号、派发编号或服务编号，然后单击**搜索**。

## 结果

此时将显示派发详细信息。

# 查看保修

查看资产的保修状态。

## 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

## 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅**管理资产**。  
此时会显示**我的资产**页面。
2. 选择一个站点，如果需要，选择一个组。

3. 选择要查看其保修状态的资产。
4. 单击 **\*\*\***，然后单击**立即查看保修**。  
此时会显示**查看保修状态**页面。
5. 验证资产的服务编号，然后单击**验证**。

## 下载资产清单数据

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

### 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅 [访问“管理资产”页面](#) 页面上的 11。
2. 单击**我的资产**。  
此时将显示与您的 TechDirect 帐户关联的所有资产的列表。
3. (可选) 通过选择资产类型或从**站点**列表中选择站点来筛选列表。  
此时将显示筛选后的列表。
4. 单击**下载 CSV**。  
资产清单数据将下载并保存在 CSV 文件中。  
如果列表中的行数超过 400，将显示**将数据下载到 CSV** 窗口。
5. 如果显示**将数据下载到 CSV** 窗口，请执行以下操作：
  - a. 从**选择**列表中，选择要下载的行范围。
  - b. 单击**下载**。

## 整理资产和组

**管理资产**页面上的**整理资产和组**链接可用于：

- 创建组
- 在现有组之间移动资产
- 删除组

## 站点和资产组

### 站点

- 站点是您资产的笼统逻辑标识符，以物理位置为依据。
- 当您从 TechDirect 下载并部署 SupportAssist 时，会自动创建一个站点，内含部署了 SupportAssist 的所有资产的详情。

### 资产组

- 资产组是站点内的逻辑资产组。
- 默认情况下，站点不包含任何资产组。
- 通过创建组，您可以组织资产。
- 您可以在一个站点内创建一个或多个资产组。
- 您可以使用同一个站点的资产来创建组。

## 创建资产组

您可以根据要求创建组，以整理资产。

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

## 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅 [访问“管理资产”页面](#) 页面上的 11。
2. 单击**整理资产和组**。
3. 单击**创建组**。  
此时会显示**创建新组**窗口。
4. 选择一个站点，然后输入组名称。
5. 要将资产移至组，选择**是**，然后选择要移至组的资产。
6. 单击**创建**。  
组将创建，并且资产将在 24 小时内移至组。

**注:** 如果运行 Windows 和 Chrome 操作系统的资产的主要联系人和次要联系人不同，确保您创建单独的资产组并分配唯一的主要联系人和次要联系人来管理这些设备。

# 在现有组之间移动资产

## 前提条件

- 您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。
- 要将资产从一个组移动到另一个组，源组和目标组必须位于同一站点中。

## 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅 [访问“管理资产”页面](#) 页面上的 11。
2. 单击**整理资产和组**。
3. 单击**管理资产组**。  
此时会显示**管理资产组**窗口。
4. 从**站点**列表中，选择站点。
5. 从**来源组**列表中选择要将资产从中移出的资产组。
6. 从**目标组**列表中选择要将资产移入其中的资产组。
7. 单击**移动**。

## 结果

资产将在几分钟内移至新资产组。


# 更新站点或组名称

创建站点或组后，您可以根据要求更新站点或组名称。

## 前提条件

要编辑站点名称，确保您已在站点中创建了一个或多个资产组。

## 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅 [访问“管理资产”页面](#) 页面上的 11。
2. 单击**整理资产和组**。
3. 从**选择站点**列表中，选择站点。
4. 找到您想要更新的资产站点或组的详细信息所在的行，单击 ，然后单击**编辑**。
5. 编辑站点或组名称，然后单击**保存**。


# 删除资产组

## 前提条件

- 确保您要删除的组不包含任何资产。要删除包含资产的组，则必须将这些资产移动到另一个组。请参阅[在现有组之间移动资产](#)。

- 您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

## 步骤

1. 转至**管理资产**页面。请参阅 [访问“管理资产”页面](#) 页面上的 11。
2. 单击**整理资产和组**。
3. （可选）从**选择站点**列表中，选择站点。
4. 找到您列出了要删除的资产组的详细信息所在的行，单击 ，然后单击**删除**。

# 在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报

可以使用您的组织的 TechDirect 帐户或 ServiceNow 解决方案管理 SupportAssist 警报。如果您已使用您的 TechDirect 帐户凭据配置 SupportAssist，则所有警报将会转发到您的 TechDirect 帐户。您也可以将 ServiceNow 与 SupportAssist 集成，以将所有警报重定向至您的 ServiceNow 解决方案。本章节提供了有关在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报和将 ServiceNow 与 SupportAssist 集成的信息。

**注：**要查看或管理硬件问题的警报，您必须在 TechDirect 中注册自助派发服务。

**主题：**

- [在 TechDirect 中配置警报规则](#)
- [在 TechDirect 中查看 SupportAssist 警报](#)
- [SupportAssist 警报](#)
- [SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成](#)

## 在 TechDirect 中配置警报规则

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

### 关于此任务

贵组织的管理员可以配置规则，以确定如何在 TechDirect 门户中处理 SupportAssist 警报。例如，您可以选择将所有警报自动转发给技术支持，或者将警报放入 TechDirect 中供您的支持团队查看并确定是否应将警报转发给戴尔。

### 步骤

1. 转到 **服务 > SupportAssist**。  
此时会显示 **SupportAssist** 页面。
2. 单击 **管理 SupportAssist** 选项卡。
3. 在 **配置 SupportAssist 规则** 卡上，单击 **配置**。  
此时会显示 **配置 SupportAssist 规格** 页面。
4. 在 **无活动时段** 部分中，输入在无活动的情况下可以在队列中驻留警报的天数。
5. 在 **技术支持警报** 部分中，执行以下操作之一：
  - 选择 **是**，直接将所有技术支持警报转发给戴尔。
  - 选择 **否，全部发送到 SupportAssist 警报队列中**，以将所有技术支持警报发送至您的 TechDirect 帐户。您的支持团队可查看警报，并确定是否将警报转发至戴尔。
6. 在 **派发警报** 部分，执行以下操作之一：
  - 选择 **是**，直接将所有零件派发警报转发给戴尔。  
此时将显示 **组管理** 部分。
  - 选择 **否，全部发送到 SupportAssist 警报队列中**，以将所有零件派发警报发送至 SupportAssist 警报队列。您的支持团队可查看警报，并确定是否将警报转发至戴尔。
7. 如果显示 **组管理** 部分，单击 **添加组规则**。
 

**注：**组规则用于识别派发的部件应发送到的地址。将 SupportAssist 警报转发给戴尔进行部件派发时，警报中的地址将与组规则中定义的地址进行比较。如果匹配，则与该组规则相关的地址信息用于识别派发的零件将被发送到的地址。
8. 在 **多分支默认值** 窗口中，执行以下各项，然后单击 **保存**。
  - a. 从 **选择组** 列表中，选择资产组。
  - b. 从 **选择关系** 列表中，选择关系。
  - c. 从 **选择时区** 列表中，选择时区。

- d. 从**选择技术人员**列表中，选择支持技术人员。
9. 单击**保存警报规则**。

## 在 TechDirect 中查看 SupportAssist 警报

在使用 SupportAssist 监视的系统上检测到问题后，TechDirect 中会自动创建警报。

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员或 SupportAssist 技术人员权限登录 TechDirect。

### 步骤

1. 转到**服务 > SupportAssist**。  
此时会显示 **SupportAssist** 页面。
2. 单击**管理资产**选项卡。
3. 在**警报**卡上，单击**管理**。  
此时会显示 **SupportAssist 警报**页面。

## SupportAssist 警报

您可以在 TechDirect 中的 **SupportAssist 警报**页面上查看 SupportAssist 生成的警报的详细信息。


下表介绍了在 **SupportAssist 警报**页面中显示的信息。默认设置下，将显示**服务编号**、**警报编号**、**警报类型**、**上次活动时间戳**、**所有者**、**公司名称**和**业务线**。单击表格左下角的，以选择要查看的列（最多选择七列）。

表. 5: SupportAssist 警报

名称	说明
服务编号	系统的唯一标识符。服务编号是一个字母数字标识符。
警报编号	为警报分配的唯一支持请求编号，可在您与戴尔技术支持交流时作为参考。
警报类型	警报类型： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 技术支持</li> <li>• 派遣</li> </ul>
注释	检测到的问题的详细信息以及错误信息，可用于执行调查。
创建时间戳	在 TechDirect 中创建警报时的日期和时间。
上次活动时间戳	SupportAssist 管理员或 SupportAssist 技术人员上次执行操作的日期和时间。
状态	警报的状态： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>未分配</b> — 没有 SupportAssist 技术工程师拥有所有权。</li> <li>• <b>已分配</b> — 一名 SupportAssist 技术工程师拥有所有权。</li> <li>• <b>提交失败</b> — 尝试转发至戴尔失败。</li> </ul>
所有者	警报所属的 SupportAssist 技术人员。
公司名称	公司名称
业务线	业务线
操作	单击以查看可为警报执行的操作。具有 SupportAssist 技术人员权限的用户可以： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 获取案例的所有权</li> <li>• 更新案例详细信息</li> <li>• 关闭案例</li> </ul>

表. 5: SupportAssist 警报 (续)

名称	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>将案例转发至戴尔</li> </ul> <p><b>注:</b> 具有 SupportAssist 管理员权限的用户可执行具有 SupportAssist 技术人员权限的用户可用的一切操作。SupportAssist 管理员还可以将案例分配给任意一位 SupportAssist 技术人员。</p>

## SupportAssist 警报操作

您可以对通过 TechDirect 创建的 SupportAssist 警报执行操作。下表介绍了 SupportAssist 创建的警报的可用操作。

表. 6: 警报措施

TechDirect 帐户类型	可用的操作	说明
SupportAssist 管理员	分配案例	分配 SupportAssist 技术人员作为案例的所有者。也可用于重新分配给另一个 SupportAssist 技术人员。
SupportAssist 管理员和 SupportAssist 技术人员	获得所有权	TechDirect 帐户下的每位 SupportAssist 技术人员可以查看所有 SupportAssist 警报。SupportAssist 技术人员可以获得警报的所有权。SupportAssist 技术人员不能重新分配警报，只有该帐户的 SupportAssist 管理员可以重新分配警报。
	更新	显示详细信息页面，允许您为警报添加注释或附件。
	关闭案例	关闭案例。您和戴尔都不能对警报采用进一步操作。
	转发给 Dell EMC	将支持请求转发给技术支持。您可以在 TechDirect 中的技术支持页面或派发摘要页面中继续监控进度。

## SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成

如果您的组织使用 ServiceNow 管理 IT 和帮助台，则您可将 SupportAssist 警报与您的 ServiceNow 解决方案集成。与 ServiceNow 集成可在您的 ServiceNow 中为 SupportAssist 警报自动创建事件。

**注:** 启用 ServiceNow 集成后，将无法使用 TechDirect 管理 SupportAssist 警报。但您必须使用 TechDirect 向戴尔请求部件派发或提交支持请求。

## 启用 ServiceNow 集成

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

### 步骤

- 转到 **服务 > SupportAssist**。此时会显示 **SupportAssist** 页面。
- 单击 **管理资产** 选项卡。
- 在 **资产卡** 上，单击 **管理**。此时会显示 **管理资产** 页面。
- 单击 **与 ServiceNow 集成**。此时会显示 **ServiceNow 案例管理集成** 页面。
- 从 **选择 SupportAssist 站点** 列表中，选择站点。

**注:** 选择 SupportAssist 站点列表中显示的站点是您为 SupportAssist 配置文件输入的公司名称。

**i** | **注:** 选择一个站点可使 TechDirect 将来自站点中所有系统生成的警报转发给 ServiceNow。

6. 清除停用 (继续在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报) 复选框。
7. 如果您想让 SupportAssist 在 ServiceNow 中自动创建事件：
  - a. 选择使用 ServiceNow 实例。
  - b. 输入 ServiceNow 实例 ID、用户名、密码和故障通知电子邮件地址。

**i** | **注:** 如果 SupportAssist 无法在 ServiceNow 中自动创建事件，将向“失败通知”框内提供的电子邮件地址发送一封电子邮件。
  - c. 单击发送测试警报，将测试警报发送到 ServiceNow 实例。
8. 要通过电子邮件接收 SupportAssist 警报的详细信息：
  - a. 选择使用电子邮件。
  - b. 在发件人框内，输入要向其接收 SupportAssist 警报详细信息的电子邮件地址。
  - c. 在警报通知框内，输入要向其发送 SupportAssist 警报详细信息的电子邮件地址。
  - d. 在失败通知框内，输入在 SupportAssist 无法发送警报详细信息时必须向其发送通知的电子邮件地址。
  - e. 单击发送测试电子邮件，向在失败通知框内输入的电子邮件地址发送测试电子邮件。
9. 单击保存。

## 禁用 ServiceNow 集成

### 前提条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

### 关于此任务

禁用将 SupportAssist 警报与 ServiceNow 解决方案集成。

**i** | **注:** 禁用 ServiceNow 集成后，您可以使用 TechDirect 中的 SupportAssist 警报页面管理 SupportAssist 警报。

### 步骤

1. 转到服务 > SupportAssist。  
此时会显示 SupportAssist 页面。
2. 单击管理资产选项卡。
3. 在资产卡上，单击管理。  
此时会显示管理资产页面。
4. 单击与 ServiceNow 集成。  
此时会显示 ServiceNow 案例管理集成页面。
5. 从选择 SupportAssist 站点列表中，选择所需的站点。

**i** | **注:** 选择 SupportAssist 站点列表中显示的站点是您在配置 SupportAssist 期间输入的公司名称。
6. 选中停用 (继续在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报) 复选框。
7. 单击保存。

### 结果

ServiceNow 与 SupportAssist 警报的集成将被禁用。

## SupportAssist 收集的数据

诊断问题所需的数据由 SupportAssist 自动从系统收集并安全地发送给戴尔技术支持。此数据可让戴尔为您提供增强的、有效的、加速的支持体验。

下表列出了从系统各个组件收集的数据：

**表. 7: 系统监测**

类别	属性
系统信息	系统服务编号
	系统型号
	主板 ePPID
	BIOS 版本
	系统类型
	处理器信息
	操作系统
	系统 RAM (GB)
系统使用情况和功率	交流电源小时数
	直流电源小时数
	打开电源后再关闭电源
	睡眠状态
	处于睡眠状态的时间
电池	序列号
	设计容量
	名称
	制造商名称
	ePPID
	完全充电容量
存储 (HDD/SSD)	磁盘名称
	磁盘制造型号
	磁盘大小 (MB)
	磁盘 ePPID
	读取时间百分比
	写入时间百分比
	空闲时间百分比
	字节读取 MB
	字节写入 MB
	SMART 日志

表. 7: 系统监测 (续)

类别	属性
系统事件	电源事件
	热事件
处理器	CPU 利用率
	队列长度 (PQL)
	C-状态
	并行线程
	队列长度
内存	DIMM 位置
	DIMM 名称
	DIMM 制造商
	DIMM 部件
	DIMM 位置
	DIMM 串行
	可用的内存
	分页活动
散热	风扇 RPM/状态
	CPU 散热
机械	内部线缆/连接器运行状况
	电源插入 — 交流/直流
网络	适配器名称
	适配器 MAC
	适配器设备名称
	WLAN/WLAN 使用时间
	链路速度
显示器	亮度级别
蓝牙 (以 % 为单位)	在交流电源中开启蓝牙的时间段
	在直流电源中开启蓝牙的时间段
	在交流电源中一个设备使用蓝牙连接到另一个设备的时间段
	在直流电源中一个设备使用蓝牙连接到另一个设备的时间段
	在交流电源中一个设备当前使用蓝牙连接到另一个设备的时间段
	在直流电源中一个设备当前使用蓝牙连接到另一个设备的时间段

下表描述了作为例行系统监测的一部分，以每 24 小时 1 次的频率收集并发送给戴尔的系统信息：

表. 8: 例行系统监测

属性	说明
架构版本	用于例行系统监测的架构版本
代理版本	系统上部署的 SupportAssist 版本
服务编号	系统的唯一标识符

表. 8: 例行系统监测 (续)

属性	说明
系统型号	系统的型号名称
注册信息	SupportAssist 的注册状态
操作系统版本	系统上运行的操作系统版本
UTC 日期	例行系统监测信息发送至戴尔的日期和时间
BIOS 版本	系统上安装的 BIOS 版本
状态	警报的状态取决于严重性, 例如, 警告
说明	有关系统故障的信息, 例如: 高 CPU 使用率
内存使用情况	使用的系统内存大小
CPU 使用情况	使用的 CPU 资源量
本地日期	系统日期和时间
警报信息	警报的唯一标识符
源	生成警报的源位置
类型	警报类型, 例如: 预测式警报