

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guía del usuario

Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que le ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.

 **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

Tabla de contenido

| | |
|--|----------|
| Capítulo 1: Introducción..... | 4 |
| Versión de lanzamiento..... | 4 |
| Público..... | 4 |
| Características nuevas de esta versión..... | 4 |
| Sistemas soportados..... | 4 |
| Recursos adicionales..... | 4 |
| | |
| Capítulo 2: Introducción a SupportAssist para PC empresariales..... | 5 |
| Interfaz de usuario de SupportAssist..... | 5 |
| | |
| Capítulo 3: Análisis del hardware del sistema..... | 6 |
| Ejecutar un análisis rápido del hardware..... | 6 |
| Analizar un componente de hardware específico..... | 6 |
| | |
| Capítulo 4: Solución de problemas del sistema..... | 7 |
| Ejecutar pruebas de diagnóstico..... | 7 |

Introducción

Dell SupportAssist es una tecnología proactiva y predictiva que proporciona soporte técnico automatizado para los sistemas Dell. Cuando se implementa, SupportAssist monitorea cada sistema, detecta proactivamente los problemas de hardware y los envía de forma segura al soporte técnico de Dell. El servicio de soporte técnico de Dell utiliza estos datos para resolver el problema y brindar una solución.

Si su organización utiliza ServiceNow para la administración de mesa de ayuda y de TI, y si ha activado la integración de ServiceNow, las alertas de SupportAssist también se envían al administrador de TI.

En este documento, se proporciona información sobre cómo utilizar SupportAssist, instalado en su sistema.

Versión de lanzamiento

- SupportAssist para PC empresariales en Latitude Chromebook, versión 1.4
- SO Google Chrome, versión 84

NOTA: SupportAssist para PC empresariales en Latitude Chromebook, versión 1.4, solo soportado en el SO Google Chrome, versión 84, y en versiones posteriores.

Público

La información de esta guía del usuario está destinada a los administradores y usuarios que administran SupportAssist en sistemas con el sistema operativo Google Chrome en ejecución.

Características nuevas de esta versión

Esta versión le permite realizar lo siguiente:

- Analizar componentes de hardware específicos, como el procesador, el disco duro, la memoria y la batería, individualmente.
- Solucionar problemas del sistema mediante la ejecución de pruebas de diagnóstico, como prueba de altavoces, prueba de micrófono, prueba del mouse y prueba del teclado.
- Cargar archivos de registro de actividad del sistema en el servidor de back-end de Dell.
- Ver el espacio de disco duro disponible en el sistema.

Sistemas soportados

SupportAssist está soportado por los siguientes sistemas Dell:

- Latitude 5300 2 en 1 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 2 en 1 Chromebook Enterprise

Recursos adicionales

- Para obtener información acerca de la administración de alertas de SupportAssist y las solicitudes de distribución de piezas en TechDirect, vaya a <https://www.techdirect.com>.
- Para obtener información acerca de SupportAssist, vaya a <https://www.dell.com/supportassist>.
- Para obtener preguntas acerca de SupportAssist, vaya a la [Comunidad de SupportAssist de Dell](#).
- Para acceder a otros documentos de SupportAssist, vaya a <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Introducción a SupportAssist para PC empresariales

SupportAssist está configurado e implementado en su sistema por el administrador de TI. Para comenzar a usar SupportAssist, abra la aplicación SupportAssist desde el iniciador.





Interfaz de usuario de SupportAssist

En la página de inicio de SupportAssist, se muestra el resumen del estado del sistema, los detalles del recurso y los detalles de la actividad.

- En el panel **Resumen del estado**, se muestra el estado de la temperatura del sistema como **Fría**, **Normal** o **Alta**. También se muestra el valor de uso de la memoria y el espacio de disco duro disponible en el sistema.
- En el panel **Detalles del activo**, se muestran el número de modelo, la etiqueta de servicio, el plan de servicio y su fecha de vencimiento, y el código de servicio rápido del sistema. En este panel, también se muestran las especificaciones técnicas del sistema. Para ver las especificaciones técnicas, haga clic en el icono de flecha.
- En el panel **Detalles de la actividad**, se muestran los detalles de la actividad actual.

En la parte superior derecha del encabezado de SupportAssist, los siguientes iconos le permiten ver información o realizar ciertas tareas:

Tabla 1. Iconos en el encabezado de SupportAssist

| Icono | Descripción |
|---|--|
|  | Muestra las notificaciones en el panel de detalles de actividad. |
|  | Muestra el historial de actividad del sistema. Además, si se crea una solicitud de soporte para el sistema, el número de solicitud se muestra en el panel de detalles de actividad. |
|  | Muestra sugerencias útiles para el uso de la interfaz de usuario de SupportAssist. |
|  | Muestra la versión de SupportAssist instalada en el sistema. |

NOTA: Para cargar los archivos de registro de actividad del sistema en el servidor de back-end de Dell, haga clic en **Cargar archivos de registro en el panel de detalles de actividad o en el panel de actividad del sistema.**

Análisis del hardware del sistema

Ejecutar un análisis de hardware le permite detectar los problemas de hardware en el sistema. SupportAssist analiza el hardware del sistema en función de un programa predefinido. También puede realizar los siguientes análisis de hardware manualmente para identificar un problema:

- [Ejecutar un análisis rápido del hardware](#) en la página 6
- [Analizar un componente de hardware específico](#) en la página 6

Ejecutar un análisis rápido del hardware

Realice un análisis rápido en el sistema para detectar problemas en los componentes de hardware, como el disco duro, el procesador, la batería y la memoria.

Pasos

Abra SupportAssist y haga clic en **ANÁLISIS RÁPIDO**.

Resultados

Cuando se completa el análisis:

- Si no se detecta ningún problema, se muestra el resultado adecuado.
- Si se detecta un problema, pero no se requiere la creación de una solicitud de soporte según la política de Dell, se envía una notificación al administrador de TI.
- Si se detecta un problema que requiere la creación de una solicitud de soporte, se crea una solicitud automáticamente y se envía una notificación al administrador de TI y al soporte técnico de Dell.

Analizar un componente de hardware específico

Puede analizar un componente de hardware específico, como el procesador, el disco duro, la memoria y la batería, según sus necesidades.

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Solución de problemas**.
2. Realice uno o más de los siguientes pasos:
 - Para analizar la CPU, en la tarjeta **CPU**, haga clic en **Analizar ahora**.
 - Para analizar el disco duro, en la tarjeta **Disco duro**, haga clic en **Analizar ahora**.
 - Para analizar la memoria, en la tarjeta **Memoria**, haga clic en **Analizar ahora**.
 - Para analizar la batería, en la tarjeta **Batería**, haga clic en **Analizar ahora**.

Cuando se completa el análisis:

- Si no se detecta ningún problema, se muestra el resultado adecuado.
 - Si se detecta un problema, pero no se requiere la creación de una solicitud de soporte según la política de Dell, se envía una notificación al administrador de TI.
 - Si se detecta un problema que requiere la creación de una solicitud de soporte, se crea una solicitud automáticamente y se envía una notificación al administrador de TI y al soporte técnico de Dell.
3. Para ver el historial de análisis de un componente específico, haga clic en **Historial de análisis** en la tarjeta correspondiente. Aparece la página **Actividad del sistema** con los detalles del historial.

Solución de problemas del sistema

Puede solucionar los problemas del sistema ejecutando las siguientes pruebas de diagnóstico:

- **Sonido:** la prueba interactiva de sonido comprueba los altavoces y la reproducción de MP4 en el sistema.
 - Las pruebas de **Altavoces** garantizan que el sonido se reproduzca desde cada uno de los altavoces del sistema individualmente.
 - La prueba de **Reproducción de MP4** garantiza que el sistema soporte la reproducción de audio MP4.
- **Micrófono:** la prueba interactiva del micrófono verifica si el micrófono del sistema puede grabar audio correctamente.
- **Mouse:** la prueba interactiva del mouse verifica la posición del cursor y el estado del botón del mouse.
 - La **Prueba de estado** verifica si los botones del mouse funcionan correctamente.
 - La **Prueba de doble clic** verifica si el mouse puede realizar operaciones de doble clic correctamente.
 - La **Prueba de arrastrar y soltar** verifica si el mouse puede ejecutar correctamente las operaciones de arrastrar y soltar.
- **Teclado:** la prueba interactiva del teclado verifica si las teclas funcionan correctamente.

Ejecutar pruebas de diagnóstico

Pasos

1. Abra SupportAssist y haga clic en la pestaña **Solución de problemas**.
2. Realice uno o más de los siguientes pasos:
 - Para probar los altavoces y la reproducción de MP4, en la tarjeta **Sonido**, haga clic en **Analizar ahora**.
 - Para probar el micrófono, en la tarjeta **Micrófono**, haga clic en **Analizar ahora**.
 - Para probar la funcionalidad del mouse, en la tarjeta **Mouse**, haga clic en **Analizar ahora**.
 - Para probar la funcionalidad del teclado, en la tarjeta **Teclado**, haga clic en **Analizar ahora**.

Cuando se completa el análisis:

- Si no se detecta ningún problema, se muestra el resultado adecuado.
 - Si se detecta un problema, pero no se requiere la creación de una solicitud de soporte según la política de Dell, se envía una notificación al administrador de TI.
 - Si se detecta un problema que requiere la creación de una solicitud de soporte, se crea una solicitud automáticamente y se envía una notificación al administrador de TI y al soporte técnico de Dell.
3. Para ver el historial de análisis de un componente específico, haga clic en **Historial de análisis** en la tarjeta correspondiente. Aparece la página **Actividad del sistema** con los detalles del historial.