



SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Οδηγός χρήσης

Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα το προϊόν σας.

 **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδεικνύει είτε ενδεχόμενη ζημιά στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και σας ενημερώνει για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.

 **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθεί υλική ζημιά, τραυματισμός ή θάνατος.

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....	4
Έκδοση.....	4
Χρήστες του οδηγού.....	4
Νέες δυνατότητες σε αυτήν την έκδοση.....	4
Υποστηριζόμενα συστήματα.....	4
Πρόσθετοι πόροι.....	4
 Κεφάλαιο 2: Τα πρώτα βήματα στο SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές.....	5
Περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist.....	5
 Κεφάλαιο 3: Σάρωση του υλικού του συστήματός σας.....	6
Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού.....	6
Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού.....	6
 Κεφάλαιο 4: Αντιμετώπιση προβλημάτων συστήματος.....	7
Εκτέλεση διαγνωστικών δοκιμών.....	7

Εισαγωγή

Το Dell SupportAssist είναι μια τεχνολογία προληπτικού και προγνωστικού ελέγχου που παρέχει αυτοματοποιημένη τεχνική υποστήριξη για τα συστήματα Dell που διαθέτετε. Όταν χρησιμοποιείται, το SupportAssist παρακολουθεί το κάθε σύστημα, εντοπίζει προληπτικά τα προβλήματα υλικού και τα στέλνει με ασφάλεια στην Τεχνική υποστήριξη της Dell. Αυτά τα δεδομένα χρησιμοποιούνται από την Τεχνική υποστήριξη της Dell για την αντιμετώπιση και την επίλυση των προβλημάτων.

Αν ο οργανισμός σας χρησιμοποιεί διαχείριση προβλημάτων μέσω των ServiceNow for IT και Helpdesk, και αν έχετε ενεργοποιήσει την ενσωμάτωση του ServiceNow, το SupportAssist στέλνει ειδοποιήσεις και στον διαχειριστή IT.

Το έγγραφο αυτό παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του SupportAssist που είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας.

Έκδοση

- SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές σε Latitude Chromebook, έκδοση 1.4
- Google Chrome OS, έκδοση 84

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές σε Latitude Chromebook, έκδοση 1.4, υποστηρίζεται μόνο σε λειτουργικό σύστημα Google Chrome OS, έκδοση 84 και νεότερη.

Χρήστες του οδηγού

Οι πληροφορίες αυτού του οδηγού χρήσης προορίζονται για τους διαχειριστές και τους χρήστες που διαχειρίζονται το SupportAssist σε συστήματα με λειτουργικό σύστημα Google Chrome.

Νέες δυνατότητες σε αυτήν την έκδοση

Η έκδοση αυτή σας παρέχει τις εξής δυνατότητες:

- Σαρώστε μεμονωμένα ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλικού, όπως τον επεξεργαστή, τον σκληρό δίσκο, τη μνήμη και την μπαταρία.
- Κάντε αντιμετώπιση προβλημάτων του συστήματος εκτελώντας διαγνωστικές δοκιμές, όπως δοκιμή των ηχείων, του μικροφώνου, του ποντικιού και του πληκτρολογίου.
- Φορτώστε αρχεία καταγραφής δραστηριότητας συστήματος στον διακομιστή παρασκηνίου της Dell.
- Δείτε τον χώρο σκληρού δίσκου που είναι διαθέσιμος στο σύστημα.

Υποστηριζόμενα συστήματα

Το SupportAssist είναι συμβατό με τα ακόλουθα συστήματα της Dell:

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

Πρόσθετοι πόροι

- Για πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist και τα αιτήματα αποστολής εξαρτημάτων στο TechDirect, επισκεφτείτε τη διεύθυνση <https://www.techdirect.com>.
- Για πληροφορίες σχετικά με το SupportAssist, μεταβείτε στο <https://www.dell.com/supportassist>.
- Για ερωτήσεις σχετικά με το SupportAssist, μεταβείτε στην [Κοινότητα Dell SupportAssist](#).
- Για να αποκτήσετε πρόσβαση σε άλλα έγγραφα του SupportAssist, μεταβείτε στο <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Τα πρώτα βήματα στο SupportAssist για εταιρικούς υπολογιστές

Το SupportAssist έχει διαμορφωθεί και αξιοποιηθεί στο σύστημά σας από τον διαχειριστή IT σας. Για να ξεκινήσετε να χρησιμοποιείτε το SupportAssist, ανοίξτε την εφαρμογή SupportAssist από το πρόγραμμα εκκίνησης.





Περιβάλλον εργασίας χρήστη SupportAssist

Η αρχική σελίδα του SupportAssist δείχνει τη σύνοψη εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος, τις λεπτομέρειες πόρου και τις λεπτομέρειες δραστηριότητας.

- Η περιοχή **Σύνοψη εύρυθμης λειτουργίας** δείχνει την κατάσταση θερμοκρασίας του συστήματος με τις εξής τιμές: **Χαμηλή**, **Κανονική**, **Υψηλή**. Δείχνει επίσης την τιμή της χρήσης μνήμης και τον χώρο σκληρού δίσκου που είναι διαθέσιμος στο σύστημα.
- Η περιοχή **Λεπτομέρειες πόρου** δείχνει τον αριθμό μοντέλου, την ετικέτα εξυπηρέτησης, το πρόγραμμα υπηρεσιών με την ημερομηνία λήξης του και τον κωδικό ταχείας εξυπηρέτησης του συστήματος. Αυτή η περιοχή δείχνει επίσης τις τεχνικές προδιαγραφές του συστήματος. Για να δείτε τις τεχνικές προδιαγραφές πατήστε το εικονίδιο βέλους.
- Η περιοχή **Λεπτομέρειες δραστηριότητας** δείχνει τις λεπτομέρειες τρέχουσας δραστηριότητας.

Πάνω δεξιά στην κεφαλίδα του SupportAssist, βρίσκονται τα ακόλουθα εικονίδια που σας επιτρέπουν να βλέπετε πληροφορίες ή να εκτελείτε συγκεκριμένες εργασίες:

Πίνακας 1. Εικονίδια στην κεφαλίδα του SupportAssist

Εικονίδιο	Περιγραφή
	Δείχνει τις ειδοποιήσεις στην περιοχή λεπτομερειών δραστηριότητας.
	Δείχνει το ιστορικό δραστηριότητας του συστήματος. Επίσης, αν έχει δημιουργηθεί αίτημα υποστήριξης για το σύστημά σας, ο αριθμός του αιτήματος εμφανίζεται στην περιοχή λεπτομερειών δραστηριότητας.
	Δείχνει χρήσιμες συμβουλές σχετικά με τη χρήση του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη του SupportAssist.
	Δείχνει την έκδοση του SupportAssist που είναι εγκατεστημένη στο σύστημά σας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Για να αποστείλετε αρχεία καταγραφής δραστηριότητας συστήματος στον διακομιστή παρασκηνίου της Dell, πατήστε «Αποστολή αρχείων καταγραφής» στην περιοχή λεπτομερειών δραστηριότητας ή στην περιοχή δραστηριότητας συστήματος.

Σάρωση του υλικού του συστήματός σας

Η εκτέλεση μιας σάρωσης υλικού σας βοηθά να εντοπίσετε προβλήματα υλικού στο σύστημά σας. Το SupportAssist σαρώνει το υλικό του συστήματός σας βάσει ενός προκαθορισμένου προγράμματος. Μπορείτε, επίσης, να εκτελέσετε μη αυτόματα τις παρακάτω σαρώσεις υλικού για να εντοπίσετε ένα πρόβλημα:

- Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού στη σελίδα 6
- Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού στη σελίδα 6

Εκτέλεση γρήγορης σάρωσης υλικού

Εκτελέστε μια γρήγορη σάρωση στο σύστημά σας για να εντοπίσετε προβλήματα σε στοιχεία υλικού, όπως ο σκληρός δίσκος, ο επεξεργαστής, η μπαταρία και η μνήμη.

Βήματα

Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε το **ΓΡΗΓΟΡΗ ΣΑΡΩΣΗ**.

Αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση της σάρωσης:

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται το ανάλογο αποτέλεσμα.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα για το οποίο όμως δεν απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης σύμφωνα με την πολιτική της Dell, στέλνεται ειδοποίηση στον διαχειριστή IT.
- Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα για το οποίο απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, δημιουργείται αυτόματα το αίτημα και στέλνεται ειδοποίηση στον διαχειριστή IT και στην Τεχνική υποστήριξη της Dell.

Σάρωση συγκεκριμένου στοιχείου υλικού

Μπορείτε να σαρώσετε ένα συγκεκριμένο στοιχείο υλικού, όπως τον επεξεργαστή, τον σκληρό δίσκο, τη μνήμη και την μπαταρία, ανάλογα με τις απαιτήσεις σας.

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμέτωπιση προβλημάτων**.
2. Εκτελέστε ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω βήματα:

- Για να σαρώσετε τη CPU, στην κάρτα **CPU** πατήστε **Σάρωση τώρα**.
- Για να σαρώσετε τον σκληρό δίσκο, στην κάρτα **Σκληρός δίσκος** πατήστε **Σάρωση τώρα**.
- Για να σαρώσετε τη μνήμη, στην κάρτα **Μνήμη** πατήστε **Σάρωση τώρα**.
- Για να σαρώσετε την μπαταρία, στην κάρτα **Μπαταρία** πατήστε **Σάρωση τώρα**.

Μετά την ολοκλήρωση της σάρωσης:

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται το ανάλογο αποτέλεσμα.
 - Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα για το οποίο όμως δεν απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης σύμφωνα με την πολιτική της Dell, στέλνεται ειδοποίηση στον διαχειριστή IT.
 - Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα για το οποίο απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, δημιουργείται αυτόματα το αίτημα και στέλνεται ειδοποίηση στον διαχειριστή IT και στην Τεχνική υποστήριξη της Dell.
3. Για να δείτε το ιστορικό σαρώσεων για ένα συγκεκριμένο στοιχείο, πατήστε **Ιστορικό σάρωσης** στην αντίστοιχη κάρτα. Εμφανίζεται η σελίδα **Δραστηριότητα συστήματος** με τις λεπτομέρειες ιστορικού.

Αντιμετώπιση προβλημάτων συστήματος

Μπορείτε να πραγματοποιήσετε αντιμετώπιση προβλημάτων στο σύστημά σας εκτελώντας τις ακόλουθες διαγνωστικές δοκιμές:

- **Ήχος**—η διαδραστική δοκιμή ήχου ελέγχει τα ηχεία και την αναπαραγωγή αρχείων MP4 στο σύστημά σας.
 - ο Οι δοκιμές της ενότητας **Ηχεία** διασφαλίζουν ότι γίνεται αναπαραγωγή ήχου από καθένα από τα ηχεία του συστήματος μεμονωμένα.
 - ο Η δοκιμή **Αναπαραγωγή MP4** διασφαλίζει ότι το σύστημα υποστηρίζει την αναπαραγωγή αρχείων ήχου της μορφής MP4.
- **Μικρόφωνο**—η διαδραστική δοκιμή μικροφώνου επαληθεύει αν το μικρόφωνο του συστήματος μπορεί να κάνει επιτυχή εγγραφή ήχου.
- **Ποντίκι**—η διαδραστική δοκιμή ποντικιού επαληθεύει τη θέση του δρομέα και την κατάσταση των κουμπιών του ποντικιού.
 - ο Η **Δοκιμή κατάστασης** επαληθεύει αν τα κουμπιά του ποντικιού λειτουργούν σωστά.
 - ο Η **Δοκιμή διπλού κλικ** επαληθεύει αν το ποντίκι μπορεί να εκτελέσει με επιτυχία λειτουργίες διπλού κλικ.
 - ο Η **Δοκιμή μεταφοράς και απόθεσης** επαληθεύει αν το ποντίκι μπορεί να εκτελέσει με επιτυχία τη λειτουργία μεταφοράς και απόθεσης.
- **Πληκτρολόγιο**—η διαδραστική δοκιμή πληκτρολογίου επαληθεύει αν τα πλήκτρα του πληκτρολογίου λειτουργούν σωστά.

Εκτέλεση διαγνωστικών δοκιμών

Βήματα

1. Ανοίξτε το SupportAssist και πατήστε την καρτέλα **Αντιμετώπιση προβλημάτων**.
2. Εκτελέστε ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω βήματα:
 - Για να δοκιμάσετε τα ηχεία και την αναπαραγωγή αρχείων MP4, στην κάρτα **Ήχος** πατήστε **Σάρωση τώρα**.
 - Για να δοκιμάσετε το μικρόφωνο, στην κάρτα **Μικρόφωνο** πατήστε **Σάρωση τώρα**.
 - Για να δοκιμάσετε τη λειτουργία του ποντικιού, στην κάρτα **Ποντίκι** πατήστε **Σάρωση τώρα**.
 - Για να δοκιμάσετε τη λειτουργία του πληκτρολογίου, στην κάρτα **Πληκτρολόγιο** πατήστε **Σάρωση τώρα**.

Μετά την ολοκλήρωση της σάρωσης:

- Αν δεν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα, εμφανίζεται το ανάλογο αποτέλεσμα.
 - Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα για το οποίο όμως δεν απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης σύμφωνα με την πολιτική της Dell, στέλνεται ειδοποίηση στον διαχειριστή IT.
 - Αν εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα για το οποίο απαιτείται η δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, δημιουργείται αυτόματα το αίτημα και στέλνεται ειδοποίηση στον διαχειριστή IT και στην Τεχνική υποστήριξη της Dell.
3. Για να δείτε το ιστορικό σαρώσεων για ένα συγκεκριμένο στοιχείο, πατήστε **Ιστορικό σάρωσης** στην αντίστοιχη κάρτα. Εμφανίζεται η σελίδα **Δραστηριότητα συστήματος** με τις λεπτομέρειες ιστορικού.