

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guida al deployment

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** un messaggio di ATTENZIONE evidenzia la possibilità che si verifichi un danno all'hardware o una perdita di dati ed indica come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** un messaggio di AVVERTENZA evidenzia un potenziale rischio di danni alla proprietà, lesioni personali o morte.

Capitolo 1: Introduzione	4
Versione di rilascio	4
Pubblico	4
Scopo del documento	4
Panoramica di TechDirect	4
SupportAssist in TechDirect	5
Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell	5
Sistemi supportati	5
Requisiti di rete	5
Risorse aggiuntive	6
Capitolo 2: Configurazione e implementazione di SupportAssist	7
Configurazione di SupportAssist	7
Preferenze	8
Scaricare la configurazione di SupportAssist	9
Installare la configurazione di SupportAssist	9
Abilitare l'interfaccia utente SupportAssist nella Google Admin Console	10
Capitolo 3: Gestione delle risorse	11
Accesso alla pagina Gestione asset	11
Gestione asset	11
I miei asset	11
Crea richiesta di assistenza	12
Creare una richiesta di spedizione	13
Controllare lo stato della spedizione	13
Esame della garanzia	13
Scaricare i dati di inventario degli asset	14
Organizzazione degli asset e dei gruppi	14
Siti e gruppi di asset	14
Creare un gruppo di asset	15
Spostare asset tra gruppi esistenti	15
Aggiornare il nome del sito o del gruppo	15
Eliminare un gruppo di asset	16
Capitolo 4: Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect	17
Configurazione delle regole di avviso in TechDirect	17
Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect	18
Avvisi SupportAssist	18
Azioni di avviso SupportAssist	19
Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow	20
Abilitazione dell'integrazione con ServiceNow	20
Disattivazione dell'integrazione di ServiceNow	20
Capitolo 5: Dati raccolti da SupportAssist	22

Introduzione

SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che fornisce supporto tecnico automatizzato per i sistemi Dell.

Dopo l'implementazione, SupportAssist monitora ogni sistema e rileva in modo proattivo i problemi hardware. A seconda del piano di assistenza, quando viene rilevato un problema, SupportAssist apre automaticamente una richiesta di assistenza con il supporto tecnico e invia una notifica e-mail. Per informazioni sulle funzionalità SupportAssist per i diversi piani di assistenza, consultare [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#) a pagina 5.

SupportAssist raccoglie e invia le informazioni sul sistema necessarie in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Questi dati vengono utilizzati dal supporto tecnico Dell per risolvere i problemi e fornire una soluzione. Per informazioni sui dati raccolti da SupportAssist, vedere [Dati raccolti da SupportAssist](#) a pagina 22.

Se l'organizzazione utilizza ServiceNow per l'IT e la gestione dell'help desk e se è stata abilitata l'integrazione di ServiceNow, gli avvisi di SupportAssist vengono inviati anche all'amministratore IT.

Argomenti:

- [Versione di rilascio](#)
- [Pubblico](#)
- [Scopo del documento](#)
- [Panoramica di TechDirect](#)
- [SupportAssist in TechDirect](#)
- [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#)
- [Sistemi supportati](#)
- [Requisiti di rete](#)
- [Risorse aggiuntive](#)

Versione di rilascio

- SupportAssist for Business PCs su Latitude Chromebook versione 1.4
- Google Chrome OS versione 84

i **N.B.:** SupportAssist for Business PCs su Latitude Chromebook versione 1.4 è supportato solo su Google Chrome OS versione 84 e successive.

Pubblico

Le informazioni contenute in questa guida all'installazione si rivolgono agli amministratori che gestiscono SupportAssist for Business PCs aziendali sui sistemi con Google Chrome OS.

Scopo del documento

Questo documento fornisce informazioni sulla configurazione e la distribuzione di SupportAssist for Business PCs con Google Chrome OS. Inoltre, è inoltre possibile trovare informazioni sulla gestione degli asset e degli avvisi SupportAssist tramite TechDirect.

Panoramica di TechDirect

TechDirect è un portale online che consente di gestire gli asset e gli avvisi generati da SupportAssist. È possibile creare regole in TechDirect per inoltrare automaticamente gli avvisi di SupportAssist a Dell per creare una richiesta di assistenza oppure avviare una richiesta di spedizione di componenti.

SupportAssist in TechDirect

TechDirect consente di scaricare un file JSON personalizzato. Il file JSON è associato all'account TechDirect e può essere utilizzato per implementare la configurazione SupportAssist sui sistemi Dell. Dopo l'installazione, è possibile gestire la configurazione di SupportAssist per tutti i sistemi o per quelli in un device group specifico in TechDirect.

Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

La tabella seguente riassume le funzionalità di SupportAssist disponibili per i sistemi con piani di assistenza diversi:

Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Plus e ProSupport Flex per client
Pianificare le scansioni dell'hardware	È possibile pianificare una scansione dell'hardware a seconda delle proprie preferenze.	✓	✓	✓
Rilevamento dei problemi, notifica e creazione di richieste di supporto automatizzati	Viene inviata una notifica quando Dell crea una richiesta di supporto per la spedizione di componenti o richieste di supporto tecnico. Per le richieste di supporto tecnico, un rappresentante del supporto tecnico contatta proattivamente l'utente per aiutarlo a risolvere il problema.	✗	✓	✓
Rilevamento predittivo dei problemi e creazione di richieste di supporto per la prevenzione dei guasti	Al contatto principale e al contatto secondario viene inviata una notifica relativa al potenziale guasto del componente. Dell apre una richiesta di assistenza e contatta l'utente per la spedizione della parte di ricambio.	✗	✗	✓

i **N.B.:** Se l'inoltro automatico degli avvisi di SupportAssist è disattivato in TechDirect, è possibile esaminare gli avvisi in TechDirect e determinare se debbano essere inoltrati a Dell.

i **N.B.:** Le azioni intraprese sulle richieste di supporto, gli avvisi e l'invio di componenti rispettano tutti la policy aziendale di Dell.

Sistemi supportati

SupportAssist è supportato sui seguenti sistemi Dell:

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

Requisiti di rete

Per abilitare SupportAssist, il sistema deve essere in grado di connettersi alle seguenti destinazioni:

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

- <https://www.dell.com>

Risorse aggiuntive

- Per informazioni sull'iscrizione dell'organizzazione, sulla gestione degli avvisi di SupportAssist e sulle richieste di spedizione di componenti in TechDirect, visitare il sito www.techdirect.com.
- Per informazioni su SupportAssist, visitare <https://www.dell.com/supportassist>.
- Per domande su SupportAssist, visitare la pagina della [Community Dell SupportAssist](#).
- Per accedere ad altri documenti su SupportAssist, visitare <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Configurazione e implementazione di SupportAssist

SupportAssist è preinstallato sui sistemi con Google Chrome OS. Tuttavia, è necessario configurare e quindi implementare la configurazione di SupportAssist sui sistemi di destinazione per abilitare il monitoraggio automatico e anche per gestire gli avvisi di SupportAssist da TechDirect.

Argomenti:

- [Configurazione di SupportAssist](#)
- [Scaricare la configurazione di SupportAssist](#)
- [Installare la configurazione di SupportAssist](#)
- [Abilitare l'interfaccia utente SupportAssist nella Google Admin Console](#)

Configurazione di SupportAssist

TechDirect consente di configurare le attività automatizzate e manuali di SupportAssist. È possibile configurare le impostazioni di tutti i sistemi gestiti in TechDirect.

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Selezionare **Servizi > SupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
2. Fare clic sulla scheda **Gestisci SupportAssist**.
3. Nella scheda **Deployment**, fare clic su **IMPLEMENTA**.
4. Se si configura SupportAssist per la prima volta, è necessario verificare automaticamente l'account TechDirect cliccando su **AVANTI**.
5. Se si è già verificato l'account TechDirect, fare clic su **CONFIGURA**.
Viene visualizzata la pagina **Configura SupportAssist per PC aziendali**.
6. Nella sezione **Indirizzo di contatto e spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:
 - Per creare un nuovo contatto, dagli elenchi **Seleziona contatto principale** e **Seleziona contatto secondario**, selezionare **Crea nuovo contatto**.
Nella pagina **Aggiungi contatto**, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Inserire il nome, il cognome, l'indirizzo e-mail e il numero di telefono.
 - b. Selezionare il metodo di contatto preferito.
 - c. Fare clic su **SALVA**.
 - Per riutilizzare un contatto creato in precedenza, dagli elenchi **Seleziona contatto principale** e **Seleziona contatto secondario**, selezionare il nome del contatto desiderato.
7. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Per aggiungere un nuovo indirizzo di spedizione, dall'elenco **Seleziona l'indirizzo di spedizione**, selezionare **Crea un nuovo indirizzo**.
Nella pagina **Aggiungi indirizzo**, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare il paese o la regione e lo stato o la provincia.
 - b. Inserire l'indirizzo.
 - c. Selezionare la città, il CAP e il fuso orario.
 - d. Inserire un identificativo univoco per l'indirizzo nel campo **Identificativo indirizzo**.

 **N.B.:** L'identificativo univoco viene visualizzato nell'elenco **Seleziona indirizzo**.

- e. Fare clic su **SALVA**.
 - Per riutilizzare un indirizzo di spedizione precedentemente creato, selezionare l'indirizzo desiderato dall'elenco **Seleziona l'indirizzo di spedizione**.
8. Attivare o disattivare le impostazioni nella sezione **Preferenze applicazioni (per Chrome OS)**. Per ulteriori informazioni, vedere [Preferenze](#) a pagina 8.
9. Per utilizzare le preferenze delle applicazioni di Windows, selezionare **Usa la stessa applicazione Windows per quanto segue**.
10. Eseguire una delle seguenti procedure:
- Per salvare la configurazione e implementare SupportAssist più tardi, fare clic su **SALVA**.
 - Per salvare la configurazione e implementare SupportAssist immediatamente, fare clic su **SALVA E PROCEDI AL DEPLOYMENT**.

Risultati

La configurazione viene applicata ai sistemi entro 24 ore dalla loro connessione a Internet.

Preferenze

SupportAssist consente di eseguire attività automatizzate e manuali per i sistemi su cui è implementato SupportAssist. Le attività manuali possono essere eseguite dagli utenti sul sistema solo se è stata abilitata l'interfaccia utente di SupportAssist. Invece, le attività automatizzate vengono eseguite sui sistemi anche se l'interfaccia utente SupportAssist non è stata abilitata. Per informazioni sull'utilizzo dell'interfaccia utente di SupportAssist, vedere *SupportAssist per PC aziendali - IT gestito Guida dell'utente per Dell Latitude con Chrome OS* disponibile all'indirizzo <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione **Attività automatizzate**.

Tabella 2. Attività automatizzate

Opzione	Descrizione
Includere le informazioni di identificazione	Consente a Dell di raccogliere le informazioni di identificazione del sistema.
Esegui scansioni pianificate	Consentire a SupportAssist di eseguire la scansione automatica dei sistemi per rilevare eventuali problemi relativi all'hardware.
Frequenza  N.B.: Questa opzione è attivata solo se sono state abilitate le scansioni pianificate.	Selezionare la frequenza d'esecuzione delle scansioni pianificate di SupportAssist, ad esempio mensilmente.

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione **Interazioni utente**:

Tabella 3. Interazione utente

Opzione	Descrizione
Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui propri PC	Consente agli utenti di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente di SupportAssist.
Aggiungi logo/immagine aziendale	Consente agli amministratori di caricare il logo aziendale in TechDirect. Questo logo è valido per tutti i gruppi e viene visualizzato nell'applicazione SupportAssist installata sul Chromebook.  N.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Il file di immagine deve essere nel formato PNG o SVG. • Le dimensioni del file di immagine non devono superare 100 KB. • Il file di immagine non deve superare i 200 pixel di larghezza e altezza.

Scaricare la configurazione di SupportAssist

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Selezionare **Servizi > SupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
2. Fare clic sulla scheda **Gestisci SupportAssist**.
3. Nella scheda **Deployment**, fare clic su **INSTALLA**.
4. Fare clic su **DOWNLOAD**.
5. Facoltativamente, se è già stato effettuato il raggruppamento dei dispositivi in cui è in esecuzione Google Chrome OS in diversi gruppi di configurazioni, selezionare il gruppo di configurazione richiesto nella sezione **Installare SupportAssist per PC con Chrome OS**.
6. Fare clic su **SCARICA CONFIGURAZIONE**.

Risultati

Il file di configurazione SupportAssist viene scaricato in un file JSON.

Installare la configurazione di SupportAssist

Prerequisiti

- È necessario disporre di un account della console di amministrazione Google.
- I sistemi di destinazione devono soddisfare i requisiti di rete minimi per SupportAssist. Vedere [Requisiti di rete](#) a pagina 5.
- Verificare che i dispositivi Chrome siano registrati nella console di amministrazione Google. Per informazioni sulla registrazione manuale dei dispositivi Chrome, consultare [Registrazione i dispositivi Chrome](#).

 **N.B.:** Se i dispositivi Chrome non sono registrati, non vengono visualizzati nella console di amministrazione Google.

Procedura

1. Accedere alla [console di amministrazione di Google](#) con le credenziali dell'account G Suite.
2. Fare clic su **Dispositivi**.
3. Nella pagina **Gestione dispositivi**, nel riquadro **Impostazioni dispositivo** fare clic su **Gestione Chrome**.
4. Nella pagina **Gestione Chrome**, selezionare **Impostazioni dispositivo**.
5. Nel riquadro a sinistra, selezionare l'unità organizzativa per cui si desidera distribuire la configurazione di SupportAssist.
 - Per informazioni sulla creazione di un'unità organizzativa, vedere [Aggiungere un'unità organizzativa](#).
 - Per informazioni sullo spostamento dei dispositivi tra le unità organizzative, vedere [Spostare un dispositivo Chrome in un'unità organizzativa](#).
6. Nella sezione **Altre impostazioni**, selezionare **Abilita Dell SupportAssist** nella sezione **Dell SupportAssist**.
7. Leggere i termini e le condizioni di Dell SupportAssist, quindi fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Carica**, quindi selezionare il file JSON da caricare.
9. Copiare l'ID e l'URL dell'estensione dell'app Chrome SupportAssist, quindi cliccare su **SALVA**.

Risultati

La configurazione di SupportAssist viene implementata sui dispositivi nell'unità organizzativa selezionata entro 24 ore dalla connessione a internet.

Abilitare l'interfaccia utente SupportAssist nella Google Admin Console

Dopo aver installato la configurazione di SupportAssist sui dispositivi Chrome, abilitare l'interfaccia utente SupportAssist affinché gli utenti possano visualizzarla e utilizzarla.

Prerequisiti

- È necessario disporre di un account della console di amministrazione Google.
- I sistemi di destinazione devono soddisfare i requisiti di rete minimi per SupportAssist. Vedere [Requisiti di rete](#) a pagina 5.
- Accertarsi di aver installato la configurazione di SupportAssist sui dispositivi Chrome. Vedere [Installare la configurazione di SupportAssist](#) a pagina 9.
- Per consentire agli utenti di iniziare a utilizzare SupportAssist sui dispositivi Chrome, questi devono essere aggiunti all'unità organizzativa. Vedere [Spostare gli utenti in un'unità organizzativa](#).

Procedura

1. Accedere alla [console di amministrazione di Google](#) con le credenziali dell'account G Suite.
2. Andare a **Dashboard > Gestione dispositivi > Chrome > App e estensioni**.
3. Nella sezione **IMPOSTAZIONI UTENTI E BROWSER**, procedere come segue:
 - a. Selezionare l'unità organizzativa, andare alla sezione **Strumenti di sviluppo** e selezionare **Consenti uso di strumenti di sviluppo integrati, ad eccezione delle estensioni installate forzatamente**.
 - b. Fare clic su  in basso a destra della pagina e fare clic su **Aggiungi app o estensione Chrome per ID**.
4. Dall'elenco, selezionare **Da un URL personalizzato**.
5. Immettere l'**ID estensione** e l'**URL** dell'app SupportAssist Chrome, quindi fare clic su **SALVA**.
Per copiare l'ID e l'URL dell'estensione, andare a **Dashboard > Gestione dispositivi > Chrome > Impostazioni > IMPOSTAZIONI DISPOSITIVO**.

Risultati

Quando gli utenti accedono ai propri dispositivi Chrome, SupportAssist viene automaticamente installato nel dispositivo. Per iniziare a utilizzare SupportAssist, aprire l'applicazione SupportAssist dal launcher.

È inoltre possibile forzare l'installazione di SupportAssist per gli utenti gestiti nell'unità organizzativa. Per forzare l'installazione di SupportAssist, fare clic su **Forza l'installazione dell'app Dell SupportAssist per gli utenti gestiti che accedono ai dispositivi Dell in questa unità organizzativa** e fare clic su **Salva**.

Gestione delle risorse

Dopo aver implementato SupportAssist, i dettagli del sistema vengono raccolti automaticamente e visualizzati nella pagina **Gestione risorse** in TechDirect. Utilizzare la pagina **Gestione risorse** per organizzare gli asset in gruppi e integrare gli avvisi di SupportAssist con ServiceNow.

 **N.B.:** Per gestire le risorse in TechDirect, è necessario disporre dei diritti di amministratore SupportAssist.

Argomenti:

- [Accesso alla pagina Gestione asset](#)
- [Gestione asset](#)
- [I miei asset](#)
- [Organizzazione degli asset e dei gruppi](#)

Accesso alla pagina Gestione asset

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore o tecnico SupportAssist.

Procedura

1. Selezionare **Servizi > SupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
2. Fare clic sulla scheda **Gestisci SupportAssist**.
3. Nella scheda **Asset**, fare clic su **GESTISCI**.

Gestione asset

La pagina **Gestione asset** consente di eseguire diverse azioni sugli asset gestiti tramite SupportAssist. Tuttavia, le azioni che è possibile eseguire variano a seconda del tipo di account utilizzato per accedere a TechDirect, ad esempio amministratore SupportAssist o tecnico SupportAssist.

Utilizzare i seguenti link disponibili nella pagina **Gestione asset** per eseguire diverse azioni:

- **Organizza dispositivi e gruppi:** consente di creare o eliminare un gruppo e di trasferire gli asset tra gruppi. Vedere [Organizzazione degli asset e dei gruppi](#)
- **Integra con ServiceNow:** consente di attivare o disattivare l'integrazione degli avvisi di SupportAssist con la soluzione ServiceNow. Vedere [Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow](#)

I miei asset

La pagina **I miei asset** mostra una rappresentazione grafica del numero di PC con:

- Piani di assistenza attuali
- Versioni di SupportAssist

La pagina **I miei asset** mostra anche le informazioni sugli asset gestiti.

La seguente tabella illustra le informazioni visualizzate nella pagina **I miei asset**.

Per impostazione predefinita, vengono visualizzate le colonne **Sede**, **Gruppo**, **Codice di matricola**, **Regione**, **Tipo di prodotto**,

Modello e **Piano di garanzia**. Fare clic su  visualizzata nell'angolo inferiore sinistro della tabella per selezionare le colonne che si desidera visualizzare.

Tabella 4. I miei asset

Colonna	Descrizione
Sito	Nome del sito a cui è assegnato l'asset.
Gruppo	Gruppo a cui è assegnato l'asset.
Codice di matricola	L'identificatore univoco del sistema. Il codice di matricola è una sequenza alfanumerica. i N.B.: Se l'asset è gestito da SupportAssist, la colonna Codice di matricola mostra .
Regione	Area in cui è presente l'asset.
Tipo di prodotto	Tipo dell'asset.
Modello	Numero di modello dell'asset.
Piano di garanzia	Piano di assistenza dell'asset.
Data di scadenza	La data in cui scade il piano di assistenza.
Version	Versione di SupportAssist installata nel sistema.
Indirizzo IP	Indirizzo IP dell'asset.
Nome host	Nome host dell'asset.
Contatto SupportAssist	Dettagli di contatto per SupportAssist
Stato avviso	Lo stato dell'asset quando è stato ricevuto l'avviso.
OS	Tipo di sistema operativo installato nell'asset.
Codice di matricola dell'asset	Codice di matricola del sistema.

La pagina **I miei asset** consente inoltre di:

- Crea richiesta di assistenza
- Creare una richiesta di spedizione
- Controllare lo stato della spedizione
- Esame della garanzia
- Scaricare i dati di inventario degli asset

Crea richiesta di assistenza

Creare una Service Request per un asset e inviarla a Dell.

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Gestione asset](#) .
Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.
2. Selezionare un sito e, se necessario, selezionare un gruppo.
3. Selezionare l'asset per il quale si desidera creare una Service Request.
4. Fare clic su **CREA RICHIESTA DI ASSISTENZA**.
Viene visualizzata la pagina **Crea richiesta di assistenza**.
5. Verificare il codice di matricola e fare clic su **Avanti**.
6. Inserire le informazioni sull'incidente e i dati di contatto.
7. Rivedere le informazioni fornite e cliccare su **AVANTI**.
8. Fare clic su **INVIA**.

Risultati

La richiesta di assistenza viene inviata a Dell.

Creare una richiesta di spedizione

Creare le richieste di spedizione per i componenti in caso di guasto dell'hardware.

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Gestione asset](#) .
Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.
2. Selezionare un sito e, se necessario, selezionare un gruppo.
3. Selezionare l'asset per il quale si desidera creare una richiesta di spedizione.
4. Fare clic su **CREA SPEDIZIONE**.
Viene visualizzata la pagina **Crea richiesta di spedizione**.
5. Verificare il codice di matricola e fare clic su **Avanti**.
6. Inserire le informazioni sull'incidente e i dati di contatto.
7. Rivedere le informazioni fornite e cliccare su **AVANTI**.
8. Fare clic su **INVIA**.

Risultati

La richiesta di spedizione viene inviata a Dell.

Controllare lo stato della spedizione

Verificare lo stato di una richiesta di spedizione creata per un componente in caso di guasto dell'hardware.

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Gestione asset](#) .
Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.
2. Selezionare un sito e, se necessario, selezionare un gruppo.
3. Selezionare l'asset per il quale viene avviata una richiesta di spedizione di componenti.
4. Fare clic su **VERIFICA STATO SPEDIZIONE**.
Viene visualizzata la pagina **Cerca spedizioni**.
5. Immettere il numero di richiesta di assistenza, il numero di spedizione o il codice di matricola, quindi fare clic su **CERCA**.

Risultati

Vengono visualizzati i dettagli di spedizione.

Esame della garanzia

Esaminare lo stato della garanzia di un asset.

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Gestione asset](#) .
Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.
2. Selezionare un sito e, se necessario, selezionare un gruppo.
3. Selezionare l'asset per il quale si desidera rivedere lo stato della garanzia.
4. Fare clic sull'***, quindi su **RIVEDI GARANZIA ORA**.
Viene visualizzata la pagina **Verifica stato garanzia**.
5. Verificare il codice di matricola dell'asset e fare clic su **CONVALIDA**.

Scaricare i dati di inventario degli asset

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Accesso alla pagina Gestione asset](#) a pagina 11.
2. Fare clic su **I miei asset**.
Viene visualizzato un elenco di tutti gli asset associati all'account TechDirect.
3. Facoltativamente, filtrare l'elenco selezionando il tipo di asset o selezionando un sito dall'elenco **Sito** .
Viene visualizzato l'elenco filtrato.
4. Fare clic su **SCARICA CSV**.
I dati di inventario degli asset vengono scaricati e salvati in un file CSV.
Se il numero di righe nell'elenco è superiore a 400, viene visualizzata la finestra **Scarica dati in CSV** .
5. Se viene visualizzata la finestra **Scarica dati in CSV**, effettuare le operazioni riportate di seguito:
 - a. Dall'elenco **Seleziona**, selezionare l'intervallo di righe che si desidera scaricare.
 - b. Fare clic su **DOWNLOAD**.

Organizzazione degli asset e dei gruppi

Il link **Organizza asset e gruppi** nella pagina **Gestione asset** consente di:

- Crea un gruppo
- Spostare asset tra gruppi esistenti
- Eliminare un gruppo

Siti e gruppi di asset

Siti

- Un sito è un isolamento logico di alto livello delle proprie risorse in base a una posizione fisica.
- Quando si esegue il download e la distribuzione di SupportAssist da TechDirect, viene creato automaticamente un sito contenente i dettagli di tutti gli asset in cui viene implementato SupportAssist.

Gruppi di asset

- Un gruppo di asset è un gruppo logico di asset all'interno di un sito.
- Per impostazione predefinita, il sito non contiene gruppi di asset.
- La creazione di gruppi di asset consente di organizzare gli asset.
- È possibile creare uno o più gruppi di asset all'interno di un sito.
- È possibile creare un gruppo con asset dello stesso sito.

Creare un gruppo di asset

Creare gruppi di dispositivi per organizzare gli asset in base alle proprie esigenze.

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Accesso alla pagina Gestione asset](#) a pagina 11.
2. Cliccare su **Organizza asset e gruppi**.
3. Fare clic su **CREA GRUPPO**.
Viene visualizzata la finestra **Crea nuovo gruppo**.
4. Selezionare un sito e immettere un nome gruppo.
5. Per spostare gli asset nel gruppo, selezionare **Sì**, quindi selezionare gli asset che si desidera spostare nel gruppo.
6. Cliccare su **CREA**.

Viene creato il gruppo di asset e gli asset vengono spostati nel gruppo entro 24 ore.

i **N.B.:** Se i contatti primari e secondari sono diversi per gli asset in cui sono in esecuzione i sistemi operativi Windows e Chrome, accertarsi di creare gruppi di asset separati e di assegnare contatti primari e secondari univoci per la gestione di questi dispositivi.

Spostare asset tra gruppi esistenti

Prerequisiti

- È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.
- Per spostare gli asset da un gruppo a un altro è necessario che i gruppi di origine e di destinazione siano all'interno dello stesso sito.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Accesso alla pagina Gestione asset](#) a pagina 11.
2. Cliccare su **Organizza asset e gruppi**.
3. Cliccare su **GESTISCI GRUPPI DI ASSET**.
Viene visualizzata la finestra **Gestisci gruppi di asset**.
4. Nell'elenco **Siti**, selezionare il sito.
5. Nell'elenco **Dal gruppo**, selezionare il gruppo di asset da cui si desidera spostare gli asset.
6. Dall'elenco **Al gruppo**, selezionare il gruppo di asset in cui si desidera spostare gli asset.
7. Fare clic su **SPOSTA**.

Risultati

Gli asset vengono spostati nel nuovo gruppo di asset entro pochi minuti.

Aggiornare il nome del sito o del gruppo

Dopo aver creato un sito o un gruppo, è possibile aggiornarne il nome in base alle esigenze.

Prerequisiti

Per modificare il nome del sito, accertarsi di aver creato uno o più gruppi di asset all'interno di un sito.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Accesso alla pagina Gestione asset](#) a pagina 11.
2. Cliccare su **Organizza asset e gruppi**.
3. Nell'elenco **Seleziona sito**, selezionare il sito.

4. Individuare la riga in cui sono elencati i dettagli del sito o del gruppo di asset che si desidera aggiornare, fare clic sull' , quindi fare clic su **Modifica**.
5. Modificare il nome del sito o del gruppo, quindi cliccare su **Salva**.

Eliminare un gruppo di asset

Prerequisiti

- Il gruppo che si desidera eliminare non deve contenere asset. Per eliminare un gruppo che contiene asset, spostare gli asset in un altro gruppo. Cliccare su [Sposta asset tra gruppi esistenti](#).
- È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Aprire la pagina **Gestione asset**. Vedere [Accesso alla pagina Gestione asset](#) a pagina 11.
2. Cliccare su **Organizza asset e gruppi**.
3. Nell'elenco **Seleziona siti**, selezionare un sito.
4. Individuare la riga in cui sono elencati i dettagli del sito o del gruppo di asset che si desidera aggiornare, fare clic sull' , quindi fare clic su **Elimina**.

Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect

È possibile gestire gli avvisi di SupportAssist tramite l'account TechDirect della propria organizzazione o la soluzione ServiceNow. Se SupportAssist è stato configurato con le proprie credenziali dell'account TechDirect, tutti gli avvisi vengono inoltrati all'account TechDirect. È inoltre possibile integrare ServiceNow con SupportAssist per reindirizzare tutti gli avvisi alla propria soluzione ServiceNow. Questa sezione fornisce informazioni sulla gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect e sull'integrazione di ServiceNow con SupportAssist.

i **N.B.:** Per visualizzare o gestire gli avvisi relativi ai problemi hardware, è necessario iscriversi al servizio di spedizione automatica in TechDirect.

Argomenti:

- [Configurazione delle regole di avviso in TechDirect](#)
- [Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect](#)
- [Avvisi SupportAssist](#)
- [Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow](#)

Configurazione delle regole di avviso in TechDirect

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

Gli amministratori dell'organizzazione possono configurare le regole per determinare il modo in cui gli avvisi creati da SupportAssist vengono gestiti da TechDirect. Ad esempio, è possibile scegliere di inoltrare automaticamente tutti gli avvisi al supporto tecnico oppure di inserirli in TechDirect affinché il team di supporto possa esaminarli e decidere se inoltrarli a Dell.

Procedura

1. Selezionare **Servizi > SupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
2. Fare clic sulla scheda **Gestisci SupportAssist**.
3. Nella scheda **Configura regole SupportAssist**, fare clic su **CONFIGURA**.
Viene visualizzata la pagina **Configura regole SupportAssist**.
4. Nella sezione **Periodo di inattività**, inserire il numero di giorni in cui un alert può rimanere in coda senza attività.
5. Nella sezione **Avvisi di supporto tecnico**, completare una delle seguenti operazioni:
 - Selezionare **Si** per inoltrare direttamente tutti gli avvisi del supporto tecnico a Dell.
 - Selezionare **No, invia tutto nella coda degli avvisi di SupportAssist** per inviare tutti gli avvisi del supporto tecnico all'account TechDirect. Il team di supporto può rivedere gli avvisi e decidere se devono essere inoltrati a Dell.
6. Nella sezione **Avvisi di spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:
 - Selezionare **Si** per inoltrare direttamente tutti gli avvisi relativi alla spedizione di componenti a Dell.
Viene visualizzata la sezione **Gestione gruppi**.
 - Selezionare **No, invia tutto nella coda degli avvisi di SupportAssist** per inviare tutti gli avvisi di invio di componenti alla coda degli avvisi di SupportAssist. Il team di supporto può rivedere gli avvisi e decidere se devono essere inoltrati a Dell.
7. Se viene visualizzata la sezione **Gestione gruppi**, fare clic su **AGGIUNGI REGOLA DI GRUPPO**.

i **N.B.:** Le regole di gruppo vengono utilizzate per identificare l'indirizzo di spedizione dei componenti da inviare. Quando un avviso di SupportAssist viene inoltrato a Dell per la spedizione di componenti, l'indirizzo nell'avviso viene

confrontato con gli indirizzi definiti nelle regole di gruppo. Se vi è una corrispondenza, le informazioni relative all'indirizzo associate a tale regola di gruppo vengono utilizzate per identificare l'indirizzo di spedizione per i componenti da inviare.

8. Nella finestra **Multi-branch predefinito**, effettuare le azioni seguenti e fare clic su **SALVA**.
 - a. Nell'elenco **Seleziona gruppi**, selezionare un gruppo di asset.
 - b. Nell'elenco **Seleziona relazione**, selezionare una relazione.
 - c. Nell'elenco **Seleziona fuso orario**, selezionare un fuso orario.
 - d. Nell'elenco **Seleziona tecnico**, selezionare un tecnico del supporto.
9. Fare clic su **SALVA REGOLE DI AVVISO**.

Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect

Quando viene rilevato un problema sui sistemi monitorati con SupportAssist, viene creato automaticamente un avviso in TechDirect.

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore o tecnico SupportAssist.

Procedura

1. Selezionare **Servizi > SupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
2. Fare clic sulla scheda **Gestisci SupportAssist**.
3. Nella scheda **Avvisi**, fare clic su **GESTISCI**.
Viene visualizzata la pagina **Avvisi di SupportAssist**.

Avvisi SupportAssist

È possibile visualizzare le informazioni dettagliate sugli avvisi generati da SupportAssist nella pagina **Avvisi di SupportAssist** in TechDirect.

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Avvisi di SupportAssist**. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate le colonne **Codice di matricola**, **Numero avviso**, **Tipo di avviso**, **Data/ora ultima attività**, **Proprietario**, **Nome azienda** e

Linea di business. Cliccare su visualizzata nell'angolo inferiore sinistro della tabella per selezionare massimo sette colonne da visualizzare.

Tabella 5. Avvisi di SupportAssist

Nome	Descrizione
Codice di matricola	L'identificatore univoco del sistema. Il codice di matricola è un identificatore alfanumerico.
Numero avviso	Il numero univoco della richiesta di assistenza assegnato all'avviso a cui è possibile fare riferimento durante le comunicazioni con il supporto tecnico Dell.
Tipo di avviso	Tipo di avviso: <ul style="list-style-type: none">• Supporto tecnico• Spedizione componenti
Note	I dettagli relativi al problema rilevato e le informazioni sull'errore per l'indagine.
Data/ora di creazione	La data e l'ora in cui l'avviso è stato creato in TechDirect.
Data/ora ultima attività	La data e l'ora dell'ultima azione eseguita dall'amministratore o tecnico SupportAssist.

Tabella 5. Avvisi di SupportAssist (continua)

Nome	Descrizione
Stato	Lo stato dell'avviso: <ul style="list-style-type: none"> • Non assegnato: nessun tecnico SupportAssist ha proprietà. • Assegnato: un tecnico SupportAssist ha proprietà. • Invio non riuscito: il tentativo di inoltro a Dell non è riuscito
Proprietario	Il tecnico SupportAssist proprietario di un avviso.
Nome società	Nome dell'azienda
Linea di business	Linea di business
Azioni	<p>Fare clic per visualizzare le azioni disponibili per l'avviso. Gli utenti con diritti di tecnico SupportAssist possono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire la proprietà del caso • Aggiornare i dettagli del caso • Chiudere il caso • Inoltrare il caso a Dell <p>i N.B.: Gli utenti con diritti di amministratore di SupportAssist possono eseguire tutte le azioni disponibili per gli utenti con diritti di tecnico SupportAssist. L'amministratore di SupportAssist può anche assegnare un caso a uno dei tecnici SupportAssist.</p>

Azioni di avviso SupportAssist

È possibile intraprendere delle azioni per gli avvisi creati da SupportAssist tramite TechDirect. Nella tabella seguente sono descritte le azioni disponibili per gli avvisi creati da SupportAssist.

Tabella 6. Azioni per avviso

Tipo di account TechDirect	Azioni disponibili	Descrizione
Amministratore SupportAssist	Assegna caso	Assegna un tecnico SupportAssist come proprietario di un caso. Permette anche di riassegnare l'avviso a un altro tecnico SupportAssist.
Amministratore SupportAssist e tecnico SupportAssist	Diventa proprietario	In un account TechDirect, i tecnici SupportAssist singoli possono vedere tutti gli avvisi di SupportAssist. Un tecnico SupportAssist può assumere la proprietà di un avviso. I tecnici SupportAssist non possono riassegnare gli avvisi, operazione che può essere eseguita solo dall'amministratore di SupportAssist per l'account.
	Aggiorna	Visualizza la pagina Dettagli , dove è possibile aggiungere note o allegati riguardanti l'avviso.
	Chiudi caso	Chiude il caso. Sia l'utente che Dell non potranno eseguire ulteriori azioni in relazione all'avviso.
	Inoltra a Dell EMC	Consente di inoltrare la richiesta di assistenza al supporto tecnico. È possibile continuare a monitorare lo stato di avanzamento dalla pagina Supporto tecnico o Riepilogo spedizione in TechDirect.

Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow

Se l'organizzazione utilizza ServiceNow per la gestione dell'IT e del servizio di help desk, è possibile integrare gli avvisi di SupportAssist con una soluzione ServiceNow. L'integrazione con ServiceNow consente la creazione automatica di un incidente in ServiceNow per gli avvisi di SupportAssist.

i **N.B.:** Dopo aver abilitato l'integrazione di ServiceNow, non è possibile gestire gli avvisi di SupportAssist tramite TechDirect. Tuttavia, è necessario utilizzare TechDirect per richiedere la spedizione di componenti o inviare una richiesta di assistenza a Dell.

Abilitazione dell'integrazione con ServiceNow

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

1. Selezionare **Servizi > SupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
2. Fare clic sulla scheda **Gestisci SupportAssist**.
3. Nella scheda **Asset**, fare clic su **GESTISCI**.
Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.
4. Fare clic su **Integra con ServiceNow**.
Viene visualizzata la pagina **Integrazione gestione caso ServiceNow**.
5. Nell'elenco **Seleziona sito SupportAssist**, selezionare un sito.
i **N.B.:** Il sito visualizzato nell'elenco **Siti di SupportAssist** è il nome dell'azienda che è stato inserito per il file di configurazione di SupportAssist.
i **N.B.:** La selezione di un sito consente a TechDirect di inoltrare gli avvisi generati da tutti i sistemi all'interno del sito a ServiceNow.
6. Deselezionare la casella di controllo **Disattiva (continua a gestire avvisi SupportAssist in TechDirect)**.
7. Se si desidera che SupportAssist crei automaticamente un incidente in ServiceNow:
 - a. Selezionare **Usa istanza ServiceNow**.
 - b. Inserire l'ID dell'istanza ServiceNow, il nome utente, la password e l'indirizzo e-mail per la notifica di errori.
i **N.B.:** Se SupportAssist non è in grado di creare automaticamente un incidente in ServiceNow, viene inviata una e-mail all'indirizzo specificato nel campo **Notifica di errore**.
 - c. Fare clic su **Invia avviso di test** per inviare un avviso di prova all'istanza ServiceNow.
8. Per ricevere i dettagli degli avvisi di SupportAssist via e-mail:
 - a. Selezionare **Usa e-mail**.
 - b. Nel campo **Da**, inserire l'indirizzo e-mail da cui si desidera ricevere i dettagli degli avvisi di SupportAssist.
 - c. Nel campo **Notifiche avvisi**, inserire l'indirizzo e-mail a cui si desidera inviare i dettagli degli avvisi di SupportAssist.
 - d. Nel campo **Notifica di errore**, inserire l'indirizzo e-mail a cui deve essere inviata la notifica se SupportAssist non è in grado di inviare i dettagli degli avvisi.
 - e. Cliccare su **Invia e-mail di test** per inviare un'email di prova all'indirizzo specificato nella casella **Notifica di errore**.
9. Fare clic su **SALVA**.

Disattivazione dell'integrazione di ServiceNow

Prerequisiti

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

Disabilitare l'integrazione degli avvisi di SupportAssist con la soluzione ServiceNow.

 **N.B.:** Dopo aver disattivato l'integrazione con ServiceNow, è possibile gestire gli avvisi di SupportAssist utilizzando **Avvisi SupportAssist nella pagina di TechDirect..**

Procedura

1. Selezionare **Servizi > SupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
2. Fare clic sulla scheda **Gestisci SupportAssist**.
3. Nella scheda **Asset**, cliccare su **GESTISCI**.
Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.
4. Fare clic su **Integra con ServiceNow**.
Viene visualizzata la pagina **Integrazione gestione caso ServiceNow**.
5. Nell'elenco **Seleziona un sito SupportAssist**, selezionare il sito corretto.

 **N.B.:** Il sito visualizzato nell'elenco **Seleziona sito di SupportAssist** è il nome dell'azienda che è stato inserito durante la configurazione di SupportAssist.

6. Selezionare la casella di controllo **Disattiva (continua a gestire avvisi SupportAssist in TechDirect)**.
7. Fare clic su **SALVA**.

Risultati

L'integrazione di ServiceNow per gli avvisi di SupportAssist è disabilitata.

Dati raccolti da SupportAssist

SupportAssist raccoglie automaticamente dal sistema i dati necessari per la risoluzione di un problema e li invia in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Questi dati consentono a Dell di fornire un'esperienza di supporto avanzata, efficiente e rapida.

Nella tabella seguente vengono elencati i dati raccolti da vari componenti del sistema:

Tabella 7. Monitoraggio del sistema

Categorie	Attributi
System Information (Informazioni di sistema)	Codice di matricola sistema
	Modello sistema
	ePPID scheda madre
	Versione BIOS
	Tipo di sistema
	Informazioni sul processore
	Sistema operativo
	RAM di sistema (GB)
Utilizzo e alimentazione del sistema	Ore con alimentazione CA
	Ore con alimentazione CC
	Cicli di accensione e spegnimento
	Stati di sospensione
	Tempo negli stati di sospensione
Batteria	Numero di serie
	Capacità nominale
	Nome
	Nome del produttore
	ePPID
	Capacità con carica completa
Storage (HDD/SSD)	Nome disco
	Modello e marca disco
	Dimensioni disco in MB
	ePPID disco
	Percentuale tempo di lettura
	Percentuale tempo di scrittura
	Percentuale tempo di inattività
	Byte lettura in MB
	Byte scrittura in MB
	Registri SMART

Tabella 7. Monitoraggio del sistema (continua)

Categorie	Attributi
Eventi di sistema	Eventi di alimentazione
	Eventi di temperatura
Processore	Utilizzo CPU
	Lunghezze coda (PQL)
	Stati C
	Thread simultanei
	Lunghezze coda
Memoria	Posizione DIMM
	Nome DIMM
	Produttore DIMM
	Parte DIMM
	Posizione DIMM
	Numero di serie DIMM
	Utilizzo memoria libera/disponibile
Attività di paging	
Informazioni termiche	Giri al minuto/stato ventola
	Informazioni termiche CPU
Informazioni meccaniche	Condizioni cavo/connettore interno
	Inserimenti alimentazione - c.a./c.c.
Rete	Nome adattatore
	MAC adattatore
	Nome dispositivo adattatore
	WLAN/tempo di utilizzo WLAN
	Velocità di collegamento
Display	Livelli di luminosità
Bluetooth (in termini di %)	Periodo di tempo per il quale il Bluetooth è stato attivato in alimentazione CA
	Periodo di tempo per il quale il Bluetooth è stato attivato in alimentazione CC
	Periodo di tempo per il quale un dispositivo è stato collegato a un altro dispositivo con Bluetooth in alimentazione CA
	Periodo di tempo per il quale un dispositivo è stato connesso a un altro dispositivo con Bluetooth in alimentazione CC
	Periodo di tempo per il quale un dispositivo è attualmente connesso a un altro dispositivo tramite Bluetooth in alimentazione CA
	Periodo di tempo per il quale un dispositivo è attualmente connesso a un altro dispositivo tramite Bluetooth in alimentazione CC

La tabella seguente descrive le informazioni di sistema che vengono raccolte e inviate a Dell ogni 24 ore, come parte del monitoraggio di routine del sistema.

Tabella 8. Monitoraggio di routine del sistema

Attributo	Descrizione
Versione schema	Versione dello schema utilizzato per il monitoraggio di routine del sistema
Versione di Agent	Versione di SupportAssist distribuita nel sistema
Codice di matricola	Identificativo univoco del sistema
Modello sistema	Nome del modello del sistema
Informazioni di registrazione	Stato di registrazione di SupportAssist
Versione del sistema operativo	Versione del sistema operativo in esecuzione sul sistema
Data UTC	Data e ora in cui le informazioni relative al monitoraggio di routine del sistema sono state inviate a Dell
Versione BIOS	Versione di BIOS installato nel sistema
Stato	Stato dell'avviso in base alla gravità, ad esempio, avvertenza
Descrizione	Informazioni sull'errore di sistema, ad esempio, elevato utilizzo della CPU
Utilizzo della memoria	Quantità di memoria di sistema utilizzata
Utilizzo CPU	Quantità di CPU utilizzata
Data locale	Data e ora del sistema
Informazioni avviso	Identificatore univoco dell'avviso
Origine	Origine da cui è stato generato l'avviso
Tipo	Tipo di avviso, ad esempio, avviso predittivo