

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook 구축 가이드

참고, 주의 및 경고

 **노트:** 참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

 **주의:** 주의사항은 하드웨어의 손상 또는 데이터 유실 위험을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

 **경고:** 경고는 재산 손실, 신체적 상해 또는 사망 위험이 있음을 알려줍니다.

장 1: 소개.....	4
릴리스 버전.....	4
대상.....	4
문서 용도.....	4
TechDirect 개요.....	4
TechDirect의 SupportAssist.....	5
SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획.....	5
지원되는 시스템.....	5
네트워크 요구 사항.....	5
추가 자료.....	5
장 2: SupportAssist 구성 및 배포.....	7
SupportAssist 구성.....	7
기본 설정.....	8
SupportAssist 구성 다운로드.....	8
SupportAssist 구성 배포.....	9
Google 관리 콘솔에서 SupportAssist 사용자 인터페이스 활성화.....	9
장 3: 자산 관리.....	11
자산 관리 페이지 액세스.....	11
자산 관리.....	11
내 자산.....	11
서비스 요청 생성.....	12
디스패치 요청 생성.....	13
디스패치 상태 확인.....	13
보증 검토.....	13
자산 인벤토리 데이터 다운로드.....	14
자산 및 그룹 구성.....	14
사이트 및 자산 그룹.....	14
자산 그룹 생성.....	15
기존 그룹 사이에서 자산 이동.....	15
사이트 또는 그룹 이름 업데이트.....	15
자산 그룹 삭제.....	16
장 4: TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리.....	17
TechDirect의 알림 규칙 구성.....	17
TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기.....	18
SupportAssist 알림.....	18
SupportAssist 알림 조치.....	19
SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합.....	19
ServiceNow 통합 활성화.....	19
ServiceNow 통합 비활성화.....	20
장 5: SupportAssist에서 수집한 데이터.....	22

소개

SupportAssist는 Dell 시스템에 자동화된 기술 지원을 제공하는 사전 예방적이고 예측적인 기술입니다.

구축된 SupportAssist는 각 시스템을 모니터링하고 사전 예방적으로 하드웨어 문제를 탐지합니다. 문제가 탐지되면 서비스 계획에 따라 SupportAssist가 기술 지원에 지원 케이스를 자동으로 열고 사용자에게 이메일 알림을 보냅니다. 다른 서비스 계획에 대한 SupportAssist 기능 관련 정보는 [SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획](#) 페이지 5을 참조하십시오.

SupportAssist는 필수 시스템 정보를 수집하여 Dell 기술 지원에 안전하게 전송합니다. Dell 기술 지원은 문제 해결 및 솔루션 제공에 이 데이터를 사용합니다. SupportAssist가 수집하는 데이터에 관한 정보는 [SupportAssist에서 수집한 데이터](#) 페이지 22 섹션을 참조하십시오.

조직에서 IT 및 헬프데스크 관리를 위해 ServiceNow를 사용하고 ServiceNow 통합을 활성화한 경우에는 IT 관리자에게도 SupportAssist 알림이 전송됩니다.

주제:

- 릴리스 버전
- 대상
- 문서 용도
- TechDirect 개요
- TechDirect의 SupportAssist
- SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획
- 지원되는 시스템
- 네트워크 요구 사항
- 추가 자료

릴리스 버전

- Latitude Chromebook 버전 1.4용 SupportAssist for business PCs
- Google Chrome OS 버전 84

이 노트: Latitude Chromebook 버전 1.4용 SupportAssist for business PCs는 Google Chrome OS 버전 84 이상에서만 지원됩니다.

대상

이 구축 가이드의 정보는 Google Chrome 운영 체제를 실행하는 시스템에서 SupportAssist for Business PCs를 관리하는 관리자를 주 대상으로 합니다.

문서 용도

이 문서에는 Google Chrome 운영 체제를 실행하는 비즈니스용 PC에서 SupportAssist를 구성하고 구축하는 방법에 대한 정보가 나와 있습니다. 또한, TechDirect를 통한 SupportAssist 알림 및 자산 관리에 관한 정보를 찾을 수 있습니다.

TechDirect 개요

TechDirect는 SupportAssist 알림과 자산을 관리하는 데 사용할 수 있는 온라인 포털입니다. 자동으로 SupportAssist 알림을 Dell에 전달하도록 TechDirect에서 규칙을 생성하여 지원 요청을 생성하거나 부품 디스패치 요청을 시작할 수 있습니다.

TechDirect의 SupportAssist

TechDirect를 사용하면 맞춤 구성된 JSON 파일을 다운로드할 수 있습니다. JSON 파일은 TechDirect 계정과 연결되며 Dell 시스템에 SupportAssist 구성을 구축하는 데 사용할 수 있습니다. 구축 후 모든 시스템 또는 TechDirect의 특정 디바이스 그룹 내 시스템에 대한 SupportAssist 구성을 관리할 수 있습니다.

SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획

다음 표에는 서비스 계획이 다른 시스템에서 사용할 수 있는 SupportAssist 기능이 요약되어 있습니다.

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell 서비스 계획

기능	설명	Basic	ProSupport	ProSupport Plus 및 클라이언트용 ProSupport Flex
하드웨어 스캔 예약	기본 설정에 따라 하드웨어 스캔을 예약합니다.	✓	✓	✓
자동 문제 탐지, 알림 및 지원 요청 생성	Dell에서 부품 디스패치 또는 기술 지원 요청에 관한 지원 요청을 생성하면 알림이 전송됩니다. 기술 지원 요청의 경우 문제 해결을 돕기 위해 기술 지원 담당자가 사전에 연락을 드립니다.	✗	✓	✓
장애를 예방하기 위해 예측 가능한 문제 탐지 및 지원 요청 생성	잠재적 부품 결함에 대한 알림은 기본 혹은 보조 연락처로 전송됩니다. Dell에서 지원 요청을 생성하고 교체 부품을 배송하기 위해 연락을 드립니다.	✗	✗	✓

① **노트:** TechDirect에서 SupportAssist 알림의 자동 전달이 꺼진 경우 알림을 검토하고 Dell에 전달할지 여부를 결정할 수 있습니다.

① **노트:** 지원 요청, 알림 및 부품 디스패치에 대한 조치는 Dell의 비즈니스 정책을 따릅니다.

지원되는 시스템

SupportAssist는 다음 Dell 시스템을 지원합니다.

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

네트워크 요구 사항

SupportAssist를 활성화하려면 시스템이 다음 대상에 연결할 수 있어야 합니다.

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

추가 자료

- TechDirect에서 조직을 등록하고 SupportAssist 알림 및 부품 디스패치 요청을 관리하는 방법에 대한 자세한 내용을 알아보려면 www.techdirect.com을 확인하십시오.

- SupportAssist에 대한 정보는 <https://www.dell.com/supportassist> 페이지로 이동하십시오.
- SupportAssist에 대한 질문 사항이 있다면 [Dell SupportAssist 커뮤니티](#)를 확인하십시오.
- 기타 SupportAssist 문서에 액세스하려면 <https://www.dell.com/serviceabilitytools> 페이지로 이동하십시오.

SupportAssist 구성 및 배포

SupportAssist는 Google Chrome 운영 체제를 사용하는 시스템에 사전 설치됩니다. 단, 타겟 시스템에서 구성한 다음 SupportAssist 구성을 구축해야 자동 모니터링을 사용하고 TechDirect에서 SupportAssist 알람을 관리할 수 있습니다.

주제:

- [SupportAssist 구성](#)
- [SupportAssist 구성 다운로드](#)
- [SupportAssist 구성 배포](#)
- [Google 관리 콘솔에서 SupportAssist 사용자 인터페이스 활성화](#)

SupportAssist 구성

TechDirect를 사용하여 SupportAssist의 자동화 및 사용자 상호 작용 작업을 구성할 수 있습니다. TechDirect에서 관리되는 모든 시스템의 설정을 구성할 수 있습니다.

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **서비스 > SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. **SupportAssist 관리** 탭을 클릭합니다.
3. **구축** 카드에서 **구축**을 클릭합니다.
4. SupportAssist를 처음으로 구성하는 경우 TechDirect 계정을 자동으로 확인하려면 **다음**을 클릭합니다.
5. 이미 TechDirect 계정을 확인한 경우 **CONFIGURE**를 클릭합니다.
SupportAssist for Business PC 구성 페이지가 표시됩니다.
6. **연락처 및 배송 주소** 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 새 연락처를 생성하려면 **기본 연락처 선택** 및 **보조 연락처 선택** 목록에서 **새 연락처 생성**을 선택합니다.
연락처 추가 페이지에서 다음 단계를 수행합니다.
 - a. 이름, 성, 이메일 주소 및 전화 번호를 입력합니다.
 - b. 선호하는 연락 방법을 선택합니다.
 - c. **저장**을 클릭합니다.
 - 이전에 생성한 연락처를 다시 사용하려면 **기본 연락처 선택** 및 **보조 연락처 선택** 목록에서 원하는 연락처 이름을 선택합니다.
7. 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 새 배송 주소를 추가하려면 **배송 주소 선택** 목록에서 **새 주소 생성**을 선택합니다.
주소 추가 페이지에서 다음 단계를 수행합니다.
 - a. 국가 또는 지역 및 시/도를 선택합니다.
 - b. 주소를 입력합니다.
 - c. 구/군/시, 우편 번호 및 표준 시간대를 선택합니다.
 - d. **주소 식별자** 필드에 주소에 대한 고유 식별자를 입력합니다.

 **노트:** 주소 선택 목록에 고유 식별자가 표시됩니다.
 - e. **저장**을 클릭합니다.
 - 이전에 생성된 배송 주소를 재사용하려면 **배송 주소 선택** 목록에서 원하는 주소를 선택합니다.
8. **애플리케이션 기본 설정(Chrome OS용)** 섹션에서 설정을 활성화하거나 비활성화합니다. 자세한 내용은 **기본 설정** 페이지 8를 참조하십시오.
9. Windows 애플리케이션의 기본 설정을 사용하려면 **다음**을 위해 **동일한 Windows 애플리케이션 사용**을 선택합니다.

10. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 구성을 저장하고 나중에 SupportAssist를 구축하려면 **저장**을 클릭합니다.
- 구성을 저장하고 SupportAssist를 즉시 구축하려면 **저장 및 구축 진행**을 클릭합니다.

결과

구성은 시스템이 인터넷에 연결한 후 24시간 이내에 적용됩니다.

기본 설정

SupportAssist를 사용 하면 SupportAssist 배포 되는 시스템에서 자동 및 수동 작업을 수행할 수 있습니다. SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화된 경우에만 시스템 사용자가 시스템에서 수동 작업을 수행할 수 있습니다. 하지만 SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화 되지 않은 경우에도 자동화 된 작업이 시스템에서 수행 됩니다. SupportAssist 사용자 인터페이스 사용에 대한 정보는 *Latitude Chromebook*의 *SupportAssist for Business PC* 사용자 가이드(<https://www.dell.com/serviceabilitytools>) 섹션을 참조하십시오.

다음 표는 **자동화된 작업** 섹션의 옵션을 설명합니다.

표 2. 자동화 된 작업

옵션	설명
식별 정보 포함	Dell를 사용 하 여 시스템 식별 정보를 수집 합니다.
예약된 스캔 수행	SupportAssist가 자동으로 시스템을 스캔하여 모든 하드웨어 문제를 감지하도록 허용합니다.
빈도  노트: 이 옵션은 예약된 스캔을 활성화한 경우에만 활성화됩니다.	예약 된 스캔 (예: 매달)을 수행 하는 SupportAssist 빈도를 선택 합니다.

다음 표는 **사용자 상호 작용** 섹션의 옵션에 대해 설명합니다.

표 3. 사용자 상호 작용

옵션	설명
사용자가 Pc에서 SupportAssist를 열고 실행할 수 있도록 허용	사용자가 SupportAssist 사용자 인터페이스를 보고 사용할 수 있도록 합니다.
회사 로고/이미지 추가	관리자가 TechDirect에서 회사 로고를 업로드할 수 있습니다. 이 로고는 모든 그룹에 적용할 수 있으며 Chromebook에 설치된 SupportAssist 애플리케이션에 표시됩니다.  노트: · 이미지 파일은 PNG 또는 SVG 형식이어야 합니다. · 이미지 파일 크기는 100KB를 초과하지 않아야 합니다. · 이미지 파일의 너비와 높이는 200픽셀이어야 합니다.

SupportAssist 구성 다운로드

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. 서비스 > **SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. **SupportAssist 관리** 탭을 클릭합니다.
3. 구축 카드에서 **구축**을 클릭합니다.
4. **다운로드**를 클릭합니다.

5. 선택 사항으로, Google Chrome 운영 체제를 실행하는 디바이스를 이미 다른 구성 그룹에 그룹화한 경우 **Chrome OS를 실행하는 PC에 SupportAssist 배포** 섹션에서 필요한 구성 그룹을 선택합니다.
6. 구성 다운로드를 클릭합니다.

결과

SupportAssist 구성 파일이 JSON 파일로 다운로드됩니다.

SupportAssist 구성 배포

전제조건

- Google 관리 콘솔 계정이 있어야 합니다.
 - 타겟 시스템은 SupportAssist에 대한 네트워크 요구 사항을 충족해야 합니다. [네트워크 요구 사항](#) 페이지 5를 참조하십시오.
 - Chrome 디바이스가 Google 관리 콘솔에 등록되었는지 확인합니다. Chrome 디바이스를 수동으로 등록하는 방법에 대한 정보는 [Chrome 디바이스 등록](#)을 참조하십시오.
-  **노트:** 등록되지 않은 Chrome 디바이스는 Google 관리 콘솔에 표시되지 않습니다.

단계

1. [Google 관리 콘솔](#)로 이동하여 G Suite 계정 자격 증명으로 로그인합니다.
2. 디바이스를 클릭합니다.
3. 디바이스 관리 페이지의 디바이스 설정 창에서 **Chrome 관리**를 클릭합니다.
4. **Chrome 관리** 페이지에서 **디바이스 설정**을 선택합니다.
5. 왼쪽 창에서 SupportAssist 구성을 구축하려는 대상 조직의 단위를 선택합니다.
 - 조직 단위 생성에 대한 정보는 [조직 단위 추가](#)를 참조하십시오.
 - 조직 단위 간 디바이스 이동에 대한 정보는 [조직 단위로 Chrome 디바이스 이동](#)을 참조하십시오.
6. 기타 설정 섹션에서 **Dell SupportAssist** 섹션의 **Dell SupportAssist 활성화**를 선택합니다.
7. Dell SupportAssist 약관을 읽고 **확인**을 클릭합니다.
8. **업로드**를 클릭하고 업로드할 JSON 파일을 선택합니다.
9. SupportAssist Chrome 애플리케이션의 확장 ID 및 URL을 복사하고 **저장**을 클릭합니다.

결과

SupportAssist 구성은 선택한 조직 단위의 디바이스가 인터넷에 연결된 후 24시간 이내로 구축됩니다.

Google 관리 콘솔에서 SupportAssist 사용자 인터페이스 활성화

Chrome 디바이스에 SupportAssist 구성을 구축한 후에는 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화하여 사용자 인터페이스를 보고 사용할 수 있습니다.

전제조건

- Google 관리 콘솔 계정이 있어야 합니다.
- 타겟 시스템은 SupportAssist에 대한 네트워크 요구 사항을 충족해야 합니다. [네트워크 요구 사항](#) 페이지 5를 참조하십시오.
- Chrome 디바이스에 SupportAssist 구성을 구축했는지 확인합니다. [SupportAssist 구성 배포](#) 페이지 9를 참조하십시오.
- 사용자가 Chrome 디바이스에서 SupportAssist를 사용하려면 조직 단위에 사용자가 추가되어야 합니다. [조직 단위로 사용자 이동](#)을 참조하십시오.

단계

1. [Google 관리 콘솔](#)로 이동하여 G Suite 계정 자격 증명으로 로그인합니다.
2. 대시보드 > 디바이스 관리 > **Chrome** > **애플리케이션 및 확장**으로 이동합니다.
3. **사용자 및 브라우저 설정** 섹션에서 다음을 수행합니다.

- a. 조직 단위를 선택하고 **개발자 툴** 섹션으로 이동한 후 **강제 설치된 확장을 제외하고 기본 제공 개발자 툴을 사용하도록 허용**을 선택합니다.
 - b. 페이지 오른쪽 맨 아래에 표시되는 **+**을 클릭한 다음 **ID로 Chrome 애플리케이션 또는 확장 추가**를 클릭합니다.
4. 목록에서 **사용자 지정 URL**에서를 선택합니다.
 5. SupportAssist Chrome 애플리케이션 **확장 ID** 및 **URL**을 입력하고 **저장**을 클릭합니다.
확장 ID 및 URL을 복사하려면 **대시보드 > 디바이스 관리 > Chrome > 설정 > 디바이스 설정**으로 이동합니다.

결과

사용자가 Chrome 디바이스에 로그인하면 SupportAssist가 디바이스에 자동으로 설치됩니다. SupportAssist 사용을 시작하려면 시작 프로그램에서 SupportAssist 애플리케이션을 엽니다.

조직 단위에서 관리되는 사용자에게 대해 SupportAssist를 강제 설치할 수도 있습니다. SupportAssist를 강제 설치하려면 **이 조직 단위에서 Dell 디바이스에 로그인하는 관리되는 사용자에게 대해 Dell SupportAssist 앱 강제 설치**를 클릭하고 **저장**을 클릭합니다.

자산 관리

SupportAssist를 배포한 후에는 시스템 세부 정보가 자동으로 수집되며 TechDirect의 **자산 관리** 페이지에 표시됩니다. **자산 관리** 페이지를 사용하여 자산을 그룹으로 조직화하고 SupportAssist 알림을 ServiceNow와 통합합니다.

 **노트:** TechDirect에서 자산을 관리하려면 **SupportAssist 관리자 권한**이 필요합니다.

주제:

- [자산 관리 페이지 액세스](#)
- [자산 관리](#)
- [내 자산](#)
- [자산 및 그룹 구성](#)

자산 관리 페이지 액세스

전제조건

SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **서비스 > SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. **자산 관리** 탭을 클릭합니다.
3. **자산 카드**에서 **관리**를 클릭합니다.

자산 관리

자산 관리 페이지에서는 SupportAssist를 사용하여 관리하는 자산에 대한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 수행할 수 있는 작업은 TechDirect에 로그인하는 데 사용한 계정 유형(예: SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자)에 따라 다릅니다.

자산 관리 페이지에 표시되는 다음 링크를 사용하여 다양한 작업을 수행합니다.

- **자산 및 그룹 구성** – 그룹을 만들거나 삭제하고 다른 그룹으로 자산을 이동합니다. [자산 및 그룹 구성](#)을 참조하십시오.
- **ServiceNow와 통합** – SupportAssist 알림과 ServiceNow 솔루션의 통합을 활성화 또는 비활성화합니다. [SupportAssist 알림을 ServiceNow와 통합](#)을 참조하십시오.

내 자산

내 자산 페이지는 다음을 포함한 PC 수를 그래프로 표시합니다.

- 현재 서비스 계획
- SupportAssist 버전

내 자산 페이지는 관리되는 자산에 대한 정보도 표시합니다.

다음 표는 **내 자산** 페이지에 표시되는 정보에 대해 설명합니다.

기본적으로 **사이트**, **그룹**, **서비스 태그**, **지역**, **제품 유형**, **모델** 및 **보증 계획** 열이 표시됩니다. 표의 왼쪽 하단에서 을 클릭하여 보려는 열을 선택합니다.

표 4. 내 자산

열	설명
사이트	자산이 할당된 사이트의 이름

표 4. 내 자산 (계속)

열	설명
그룹	자산이 할당된 그룹
서비스 태그	시스템의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영문자-숫자 순서입니다.  노트: SupportAssist가 자산을 관리하는 경우 서비스 태그 열에  아이콘을 표시합니다.
지역	자산이 있는 지역
제품 유형	자산의 유형입니다.
모델	자산의 모델 번호
보증 플랜	자산의 서비스 계획
만료일	서비스 플랜이 만료되는 날짜.
버전	시스템에 설치된 SupportAssist 버전
IP 주소	자산의 IP 주소
호스트 이름	자산의 호스트 이름
SupportAssist 연락처	SupportAssist의 연락처 세부 정보
알림 상태	알림을 받았을 때의 자산 상태
OS	자산에 설치된 운영 체제의 유형
자산 태그	시스템의 자산 태그

내 자산 페이지에는 다음을 수행할 수 있는 옵션도 포함됩니다.

- 서비스 요청 생성
- 디스패치 요청 생성
- 디스패치 상태 확인
- 보증 검토
- 자산 인벤토리 데이터 다운로드

서비스 요청 생성

자산에 대한 서비스 요청을 생성하고 Dell에 제출합니다.

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리](#)를 참조하십시오.
내 자산 페이지가 표시됩니다.
2. 사이트를 선택하고 필요한 경우 그룹을 선택합니다.
3. 서비스 요청을 생성하려는 자산을 선택합니다.
4. **서비스 요청 생성**을 클릭합니다.
서비스 요청 생성 페이지가 표시됩니다.
5. 서비스 태그를 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
6. 인시던트 및 연락처 정보를 입력합니다.
7. 입력한 정보를 검토하고 **다음**을 클릭합니다.
8. **제출**을 클릭합니다.

결과

서비스 요청이 Dell에 제출됩니다.

디스패치 요청 생성

하드웨어 장애가 발생한 경우 부품 디스패치 요청을 생성합니다.

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리](#)를 참조하십시오.
내 자산 페이지가 표시됩니다.
2. 사이트를 선택하고 필요한 경우 그룹을 선택합니다.
3. 디스패치 요청을 생성하려는 자산을 선택합니다.
4. **CREATE DISPATCH**를 클릭합니다.
디스패치 요청 생성 페이지가 표시됩니다.
5. 서비스 태그를 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
6. 인시던트 및 연락처 정보를 입력합니다.
7. 입력한 정보를 검토하고 **다음**을 클릭합니다.
8. **제출**을 클릭합니다.

결과

디스패치 요청이 Dell에 제출됩니다.

디스패치 상태 확인

하드웨어 장애가 발생한 경우 구성 요소에 대해 생성한 디스패치 요청의 상태를 확인하십시오.

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리](#)를 참조하십시오.
내 자산 페이지가 표시됩니다.
2. 사이트를 선택하고 필요한 경우 그룹을 선택합니다.
3. 부품 디스패치 요청을 시작한 자산을 선택합니다.
4. **디스패치 상태 확인**을 클릭합니다.
디스패치 검색 페이지가 표시됩니다.
5. 지원 요청 번호, 디스패치 번호 또는 서비스 태그를 입력하고 **검색**을 클릭합니다.

결과

디스패치 세부 정보가 표시됩니다.

보증 검토

자산의 보증 상태를 검토합니다.

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리](#)를 참조하십시오.
내 자산 페이지가 표시됩니다.
2. 사이트를 선택하고 필요한 경우 그룹을 선택합니다.
3. 보증 상태를 검토하려는 자산을 선택합니다.
4. *******을 클릭하고 **지금 보증 검토**를 클릭합니다.
보증 상태 확인 페이지가 표시됩니다.
5. 자산의 서비스 태그를 확인하고 **유효성 검사**를 클릭합니다.

자산 인벤토리 데이터 다운로드

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리 페이지 액세스](#) 페이지 11를 참조하십시오.
2. **내 자산**을 클릭합니다.
TechDirect 계정과 연결된 모든 자산의 목록이 표시됩니다.
3. 선택 사항으로, **사이트** 목록에서 사이트를 선택하거나 자산의 유형을 선택하여 목록을 필터링합니다.
필터링된 목록이 표시됩니다.
4. **CSV 다운로드**를 클릭합니다.
자산 인벤토리 데이터가 다운로드되어 CSV 파일로 저장됩니다.
목록의 행 개수가 400을 초과하면 **데이터를 CSV로 다운로드** 창이 표시됩니다.
5. **데이터를 CSV로 다운로드** 창이 표시되는 경우 다음을 수행합니다.
 - a. **선택** 목록에서 다운로드하려는 행의 범위를 선택합니다.
 - b. **다운로드**를 클릭합니다.

자산 및 그룹 구성

자산 관리 페이지의 **자산 및 그룹 구성** 링크를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 그룹 만들기
- 기존 그룹 사이에서 자산 이동
- 그룹 삭제

사이트 및 자산 그룹

사이트

- 사이트는 물리적 위치에 바탕을 두는 자산에 대한 높은 수준의 논리적 식별자입니다.
- TechDirect에서 SupportAssist를 다운로드하고 배포하면 SupportAssist를 배포한 모든 자산의 세부 정보를 포함하는 사이트가 자동으로 생성됩니다.

자산 그룹

- 자산 그룹은 사이트 내의 논리적인 자산 그룹입니다.
- 기본적으로 사이트에는 자산 그룹이 포함되어 있지 않습니다.
- 자산 그룹을 만들면 자산을 조직화할 수 있습니다.
- 사이트 내에는 하나 이상의 자산 그룹을 만들 수 있습니다.
- 동일한 사이트의 자산을 사용하여 그룹을 만들 수 있습니다.

자산 그룹 생성

필요에 따라 그룹을 생성하여 자산을 구성할 수 있습니다.

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리 페이지 액세스](#) 페이지 11을 참조하십시오.
2. **자산 및 그룹 구성**을 클릭합니다.
3. **그룹 생성**을 클릭합니다.
새 **그룹 생성** 창이 표시됩니다.
4. 사이트를 선택하고 그룹 이름을 입력합니다.
5. 자산을 그룹으로 이동하려면 **예**를 선택하고 그룹으로 이동할 자산을 선택합니다.
6. **생성**을 클릭합니다.
그룹이 생성되고 자산이 24시간 이내에 그룹으로 이동합니다.

 **노트:** Windows 및 Chrome 운영 체제를 실행하는 자산의 기본 연락처와 보조 연락처가 다른 경우, 별도의 자산 그룹을 생성하고 이러한 디바이스를 관리하기 위해 고유한 기본 연락처와 보조 연락처를 할당해야 합니다.

기존 그룹 사이에서 자산 이동

전제조건

- SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.
- 한 그룹에서 다른 그룹으로 자산을 이동하려면 소스 및 타겟 그룹이 동일한 사이트 내에 있어야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리 페이지 액세스](#) 페이지 11을 참조하십시오.
2. **자산 및 그룹 구성**을 클릭합니다.
3. **자산 그룹 관리**를 클릭합니다.
자산 **그룹 관리** 창이 표시됩니다.
4. **사이트 목록**에서 사이트를 선택합니다.
5. **원래 그룹 목록**에서 자산을 이동할 원래 자산 그룹을 선택합니다.
6. **대상 그룹 목록**에서 자산을 이동할 대상 자산 그룹을 선택합니다.
7. **이동**을 클릭합니다.

결과

자산이 몇 분 이내에 새 자산 그룹으로 이동합니다.

사이트 또는 그룹 이름 업데이트

사이트 또는 그룹을 생성한 후에는 요구 사항에 따라 사이트 또는 그룹의 이름을 업데이트할 수 있습니다.

전제조건

사이트 이름을 편집하려면 사이트 내에서 하나 이상의 자산 그룹을 생성했는지 확인합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리 페이지 액세스](#) 페이지 11을 참조하십시오.
2. **자산 및 그룹 구성**을 클릭합니다.
3. **사이트 선택** 목록에서 사이트를 선택합니다.
4. 업데이트하려는 자산 사이트 또는 그룹의 세부 정보가 나열된 행을 찾고  을 클릭한 다음 **편집**을 클릭합니다.

5. 사이트 또는 그룹 이름을 편집하고 **저장**을 클릭합니다.

자산 그룹 삭제

전제조건

- 삭제하려는 그룹에 자산이 없어야 합니다. 자산이 있는 그룹을 삭제하려면 자산을 다른 자산 그룹으로 옮기십시오. [기존 그룹 사이트에서 자산 이동](#)을 참조하십시오.
- SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **자산 관리** 페이지로 이동합니다. [자산 관리 페이지 액세스](#) 페이지 11를 참조하십시오.
2. **자산 및 그룹 구성**을 클릭합니다.
3. 선택 사항으로, **사이트 선택** 목록에서 사이트를 선택합니다.
4. 삭제하려는 자산 그룹의 세부 정보가 나열된 행을 찾고  을 클릭한 다음 **삭제**를 클릭합니다.

TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리

SupportAssist 경고는 조직의 TechDirect 계정 또는 ServiceNow 솔루션을 사용하여 관리할 수 있습니다. TechDirect 계정 자격 증명으로 SupportAssist를 구성한 경우, 모든 경고가 TechDirect 계정으로 전달됩니다. 또한, ServiceNow를 SupportAssist와 통합하여 모든 경고를 ServiceNow 솔루션으로 리디렉트할 수 있습니다. 이 섹션에서는 TechDirect에서 SupportAssist 경고를 관리하는 방법과 ServiceNow를 SupportAssist와 통합하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

이 노트: 하드웨어 문제에 관한 경고를 보거나 관리하려면 TechDirect에서 셀프 디스패치 서비스에 가입해야 합니다.

주제:

- TechDirect의 알림 규칙 구성
- TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기
- SupportAssist 알림
- SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합

TechDirect의 알림 규칙 구성

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

조직의 관리자는 SupportAssist 알림이 TechDirect에서 처리되는 방식을 결정하는 규칙을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 모든 알림을 기술 지원에 자동으로 전달할지 아니면 TechDirect에서 알림을 지원팀이 검토하여 이를 Dell에 전달할지 여부를 결정하도록 할지 선택할 수 있습니다.

단계

1. 서비스 > **SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. **SupportAssist 관리** 탭을 클릭합니다.
3. **SupportAssist 규칙 구성** 카드에서 **구성**을 클릭합니다.
SupportAssist 규칙 구성 페이지가 표시됩니다.
4. **비활성 기간** 섹션에서 알림이 아무 활동 없이 대기열에 머무를 수 있는 기간(일)을 입력합니다.
5. **기술 지원 알림** 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 모든 기술 지원 알림을 Dell에 직접 전달하려면 **예**를 선택합니다.
 - 모든 기술 지원 알림을 TechDirect 계정으로 보내려면 **아니요, 모두 SupportAssist 알림 대기열에 전송**을 선택합니다. 지원팀은 알림을 검토하고 Dell에 알림을 전달할지 여부를 결정할 수 있습니다.
6. **알림 디스패치** 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 모든 부품 디스패치 알림을 Dell에 직접 전달하려면 **예**를 선택합니다.
그룹 관리 섹션이 표시됩니다.
 - 모든 부품 디스패치 알림을 SupportAssist 알림 대기열로 보내려면 **아니요, 모두 SupportAssist 알림 대기열에 전송**을 선택합니다. 지원팀은 알림을 검토하고 Dell에 알림을 전달할지 여부를 결정할 수 있습니다.
7. **그룹 관리** 섹션이 표시되면 **그룹 규칙 추가**를 클릭합니다.

이 노트: 그룹 규칙은 디스패치 부품을 보낼 주소를 식별하는 데 사용됩니다. 부품 디스패치에 대한 SupportAssist 알림이 Dell에 전달될 때 해당 알림에 있는 주소가 그룹 규칙에서 정의된 주소와 비교됩니다. 일치하는 경우, 해당 그룹 규칙과 연관된 주소 정보를 사용하여 디스패치 대상 부품을 보낼 주소를 식별합니다.
8. **다중 분기 기본값** 창에서 다음을 수행하고 **저장**을 클릭합니다.
 - a. **그룹 선택** 목록에서 자산 그룹을 선택합니다.

- b. 관계 선택 목록에서 관계를 선택합니다.
 - c. 시간대 선택 목록에서 시간대를 선택합니다.
 - d. 기술 지원 담당자 선택 목록에서 지원 기술 지원 담당자를 선택합니다.
9. 알림 규칙 저장을 클릭합니다.

TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기

SupportAssist를 사용 하 여 모니터링 되는 시스템에서 문제가 감지 되 면 TechDirect에서 경고가 자동으로 생성 됩니다.

전제조건

SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. 서비스 > **SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. 자산 관리 탭을 클릭합니다.
3. 알림 카드에서 **관리**를 클릭합니다.
SupportAssist 경고 페이지가 표시됩니다.

SupportAssist 알림

TechDirect의 **SupportAssist 알림** 페이지에서 SupportAssist를 통해 생성된 알림에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

다음 표에서는 **SupportAssist 알림** 페이지에 표시되는 정보에 대해 설명합니다. 기본적으로 **서비스 태그**, **알림 번호**, **알림 유형**, **마지막 작업 타임스탬프**, **소유자**, **회사 이름** 및 **비즈니스 부문** 열이 표시됩니다. 표의 왼쪽 하단 모서리에서 을 클릭하여 보려는 열을 최대 7개까지 선택합니다.

표 5. SupportAssist 알림

이름	설명
서비스 태그	시스템의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영숫자 식별자입니다.
알림 번호	알림에 할당된 고유 지원 요청 번호로, Dell 기술 지원에 문의할 때 이 번호를 참조할 수 있습니다.
알림 유형	알림의 유형: - 기술 지원 - 디스패치
노트	감지된 문제와 오류 정보에 대한 조사를 위한 세부 정보입니다.
생성 타임스탬프	TechDirect에서 알림이 생성된 날짜 및 시간입니다.
마지막 작업 타임스탬프	SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자가 수행한 마지막 작업의 날짜 및 시간입니다.
상태	알림의 상태: 할당되지 않음 - 소유권이 있는 SupportAssist 기술 지원 담당자가 없습니다. 할당됨 - 소유권이 있는 SupportAssist 기술 지원 담당자가 있습니다. 제출 오류 - Dell에 전달하지 못함
소유자	알림을 소유한 SupportAssist 기술 지원 담당자입니다.
회사 이름	회사의 이름
비즈니스 부문	비즈니스 부문

표 5. SupportAssist 알림 (계속)

이름	설명
조치	클릭하면 알림에 대해 수행할 수 있는 조치를 볼 수 있습니다. SupportAssist 기술 지원 담당자 권한이 있는 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. · 케이스의 소유권을 가져옵니다. · 케이스 세부 정보를 업데이트합니다. · 케이스를 닫습니다. · 케이스를 Dell에 전달합니다. 이 노트: SupportAssist 관리자 권한이 있는 사용자는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한이 있는 사용자가 취할 수 있는 모든 조치를 수행할 수 있습니다. SupportAssist 관리자는 SupportAssist 기술 지원 담당자 중 한 명에게 케이스를 할당할 수도 있습니다.

SupportAssist 알림 조치

TechDirect를 통해 SupportAssist에서 생성된 알림에 대한 조치를 수행할 수 있습니다. 다음 표는 SupportAssist가 생성한 알림에 사용할 수 있는 조치를 설명합니다.

표 6. 알림 조치

TechDirect 계정 유형	사용 가능한 작업	설명
SupportAssist 관리자	케이스 할당	SupportAssist 기술 지원 담당자를 케이스의 소유자로 할당합니다. 다른 SupportAssist 기술 지원 담당자에게 재할당할 수도 있습니다.
SupportAssist 관리자 및 SupportAssist 기술 지원 담당자	소유권 가져오기	TechDirect 계정의 개별 SupportAssist 기술 지원 담당자는 모든 SupportAssist 알림을 볼 수 있습니다. SupportAssist 기술 지원 담당자는 알림의 소유권을 가질 수 있습니다. SupportAssist 기술 지원 담당자는 알림을 재할당할 수 없으며, 해당 계정의 SupportAssist 관리자만 알림을 재할당할 수 있습니다.
	업데이트	알림에 대한 참고 또는 첨부 파일을 추가할 수 있는 상세 정보 페이지를 표시합니다.
	케이스 종료	케이스를 닫습니다. 사용자와 Dell 모두 알림에 대해 추가 조치를 취할 수 없습니다.
	Dell EMC에 전달	기술 지원 부서로 지원 요청을 전달합니다. TechDirect의 기술 지원 페이지 또는 디스패치 요약 페이지에서 진행 상황을 계속 모니터링할 수 있습니다.

SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합

조직에서 IT 및 헬프 데스크 관리를 위해 ServiceNow를 사용하는 경우, SupportAssist 경고를 ServiceNow 솔루션과 통합할 수 있습니다. ServiceNow와 통합하면 SupportAssist 경고에 대해 ServiceNow에서 인시던트가 자동으로 생성됩니다.

이 노트: ServiceNow 통합을 활성화한 후에는 TechDirect를 사용하여 SupportAssist 경고를 관리할 수 없습니다. 그러나 부품 디스패치를 요청하거나 Dell에 지원 요청을 제출하려면 TechDirect를 사용해야 합니다.

ServiceNow 통합 활성화

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. 서비스 > **SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. 자산 관리 탭을 클릭합니다.
3. 자산 카드에서 **관리**를 클릭합니다.
자산 관리 페이지가 표시됩니다.
4. **ServiceNow와 통합**을 클릭합니다.
ServiceNow 케이스 관리 통합 페이지가 표시됩니다.
5. **SupportAssist 사이트 선택** 목록에서 사이트를 선택합니다.
 **노트:** SupportAssist 사이트 선택 목록에 표시되는 사이트는 사용자가 SupportAssist 구성 파일에 입력한 회사 이름입니다.
 **노트:** 사이트를 선택하면 TechDirect가 사이트 내 모든 시스템에서 생성된 알림을 ServiceNow에 전달할 수 있습니다.
6. **Inactivate (continue managing SupportAssist Alerts in TechDirect)** 확인란을 선택 해제합니다.
7. SupportAssist가 ServiceNow에서 인시던트를 자동으로 생성되게 하고자 하는 경우:
 - a. **ServiceNow 인스턴스 사용**을 선택합니다.
 - b. ServiceNow 인스턴스 ID, 사용자 이름, 암호와 장애 알림 이메일 주소를 입력합니다.
 **노트:** SupportAssist가 ServiceNow에서 인시던트를 자동으로 생성할 수 없는 경우, 오류 알림 필드에 제공한 이메일 주소로 이메일을 발송합니다.
 - c. 테스트 알림 보내기 를 클릭하여 ServiceNow 인스턴스에 테스트 알림을 보냅니다.
8. 이메일로 SupportAssist 세부 정보를 받는 방법:
 - a. **이메일 사용**을 선택합니다.
 - b. 보낸 사람 필드에 SupportAssist 알림 세부 정보를 받아보고자 하는 이메일 주소를 입력합니다.
 - c. 알림 알림 필드에 SupportAssist 알림 세부 정보를 보내고자 하는 이메일 주소를 입력합니다.
 - d. 장애 알림 필드에 SupportAssist가 알림 세부 정보를 보내지 못한 경우 알림을 보낼 이메일 주소를 입력합니다.
 - e. 테스트 이메일 전송을 클릭하여 테스트 이메일을 장애 알림란에 입력한 이메일 주소로 보냅니다.
9. 저장을 클릭합니다.

ServiceNow 통합 비활성화

전제조건

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist 알림과 ServiceNow 솔루션의 통합을 비활성화합니다.

-  **노트:** ServiceNow 통합을 비활성화한 후에는 TechDirect의 SupportAssist 알림 페이지를 사용하여 SupportAssist 알림을 관리할 수 있습니다.

단계

1. 서비스 > **SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. 자산 관리 탭을 클릭합니다.
3. 자산 카드에서 **관리**를 클릭합니다.
자산 관리 페이지가 표시됩니다.
4. **ServiceNow와 통합**을 클릭합니다.
ServiceNow 케이스 관리 통합 페이지가 표시됩니다.
5. **SupportAssist 사이트 선택** 목록에서 필요한 사이트를 선택합니다.
 **노트:** SupportAssist 사이트 선택 목록에 표시되는 사이트는 SupportAssist 구성 중 입력한 회사 이름입니다.
6. 비활성화(계속해서 TechDirect에서 SupportAssist 알림 관리) 확인란을 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과

ServiceNow의 SupportAssist 알림 통합이 비활성화되었습니다.

SupportAssist에서 수집한 데이터

문제 해결에 필요한 데이터는 SupportAssist가 시스템에서 자동으로 수집하여 Dell 기술 지원에 안전하게 전송합니다. 이 데이터 덕분에 Dell은 효율적으로 향상되고 가속화된 지원 경험을 제공할 수 있습니다.

다음 표에는 시스템의 다양한 구성 요소에서 수집한 데이터가 나와 있습니다.

표 7. 시스템 모니터링

범주	속성
시스템 정보	시스템 서비스 태그
	시스템 모델
	마더보드 ePPID
	BIOS 버전
	시스템 유형
	프로세서 정보
	운영 체제
	시스템 RAM(GB)
시스템 사용량 & 전원	AC 전원 사용 시간
	DC 전원 사용 시간
	전원 주기
	절전 상태
	절전 상태 시간
배터리	일련번호
	설계 용량
	이름
	제조업체 이름
	ePPID
	완전 충전 용량
저장소(HDD/SSD)	디스크 이름
	디스크 제품 모델
	디스크 크기 MB
	디스크 ePPID
	읽기 시간 비율
	쓰기 시간 비율
	유휴 시간 비율
	읽기 바이트 MB
	쓰기 바이트 MB
	SMART 로그

표 7. 시스템 모니터링 (계속)

범주	속성
시스템 이벤트	전원 이벤트
	발열 이벤트
프로세서	CPU 사용률
	대기열 길이(PQL)
	C-상태
	동시 스레드
	큐 길이
메모리	DIMM 위치
	DIMM 이름
	DIMM 제조업체
	DIMM 부품
	DIMM 위치
	DIMM 직렬
	메모리 사용 가능
	페이징 활동
발열	팬 RPM/상태
	CPU 발열
기계 부품	내부 케이블/커넥터 상태
	전원 삽입 - AC/DC
네트워크	어댑터 이름
	어댑터 MAC
	어댑터 디바이스 이름
	WLAN/WLAN 사용 시간
	링크 속도
디스플레이	밝기 수준
Bluetooth(% 단위)	AC 전원에서 Bluetooth가 켜졌던 기간
	DC 전원에서 Bluetooth가 켜졌던 기간
	AC 전원에서 디바이스가 Bluetooth를 사용하여 다른 디바이스에 연결되었던 기간
	DC 전원에서 디바이스가 Bluetooth를 사용하여 다른 디바이스에 연결되었던 기간
	AC 전원에서 디바이스가 Bluetooth를 사용하여 다른 디바이스에 현재 연결되어 있는 기간
	DC 전원에서 디바이스가 Bluetooth를 사용하여 다른 디바이스에 현재 연결되어 있는 기간

다음 표는 정기 시스템 모니터링의 일환으로 24시간마다 한 번씩 수집하여 Dell에 보내는 시스템 정보에 대해 설명합니다.

표 8. 정상적인 시스템 모니터링

속성	설명
스키마 버전	정상적인 시스템 모니터링에 사용되는 스키마의 버전
에이전트 버전	시스템에 배포된 SupportAssist의 버전
서비스 태그	시스템의 고유 식별자
시스템 모델	시스템의 모델 이름
등록 정보	SupportAssist의 등록 상태
OS 버전	시스템에서 실행 중인 운영 체제의 버전
UTC 날짜	정상적인 시스템 모니터링 정보가 Dell에 전송된 날짜와 시간
BIOS 버전	시스템에 설치된 BIOS의 버전
상태	심각도에 따른 경고(alert) 상태(예: 경고(warning))
설명	시스템 오류에 대한 정보(예: CPU 사용량이 많음)
메모리 사용량	사용한 시스템 메모리의 양
CPU 사용량	사용한 CPU의 양
로컬 날짜	시스템의 날짜 및 시간
경고 정보	경고의 고유 식별자
소스	경고가 생성된 소스
유형	경고의 유형(예: 예측 경고)