

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guia de implantação

Notas, avisos e advertências

 **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor o seu produto.

 **CUIDADO:** um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou a possibilidade de perda de dados e informa como evitar o problema.

 **ATENÇÃO:** uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, lesões corporais ou risco de morte.

Capítulo 1: Introdução.....	4
Versão.....	4
Público-alvo.....	4
Finalidade do documento.....	4
Visão geral do TechDirect.....	4
SupportAssist no TechDirect.....	5
Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell.....	5
Sistemas suportados.....	5
Requisitos de rede.....	5
Recursos adicionais.....	6
Capítulo 2: Configuração e implantação do SupportAssist.....	7
Configuração do SupportAssist.....	7
Preferências.....	8
Fazer o download da configuração do SupportAssist.....	9
Implementar a configuração do SupportAssist.....	9
Habilitar a interface do usuário do SupportAssist no Google Admin Console.....	10
Capítulo 3: Como gerenciar seus ativos.....	11
Como acessar a página Gerenciar Ativos.....	11
Gerenciar Ativos.....	11
Meus ativos.....	11
Criar solicitação de serviço.....	12
Criar solicitação de envio.....	13
Verificar status do envio.....	13
Análise de garantia.....	13
Fazer o download dos dados de inventário de ativos.....	14
Como organizar ativos e grupos.....	14
Locais e grupos de ativos.....	14
Criar grupo de ativos.....	15
Mover ativos entre grupos existentes.....	15
Atualização do nome do local ou do grupo.....	15
Excluir grupo de ativos.....	16
Capítulo 4: Gerenciamento de alertas do SupportAssist no TechDirect.....	17
Configurar regras de alerta no TechDirect.....	17
Visualizar alertas do SupportAssist no TechDirect.....	18
Alertas do SupportAssist.....	18
Ações sobre os alertas do SupportAssist.....	19
Integrando os alertas do SupportAssist com o ServiceNow.....	20
Ativar a integração com o ServiceNow.....	20
Desativar a integração com o ServiceNow.....	21
Capítulo 5: Dados coletados pelo SupportAssist.....	22

Introdução

O SupportAssist é uma tecnologia proativa e preditiva que fornece suporte técnico automatizado para seus sistemas da Dell.

Quando implementado, o SupportAssist monitora cada sistema e detecta proativamente os problemas de hardware. Dependendo do seu plano de serviço, quando um problema for detectado, o SupportAssist abrirá automaticamente um caso de suporte com o suporte técnico e enviará a você uma notificação por e-mail. Para obter informações sobre as capacidades do SupportAssist para os diferentes planos de serviço, consulte [Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#) na página 5.

O SupportAssist coleta e envia de forma segura as informações do sistema necessárias para o suporte técnico da Dell. Esses dados são usados pelo suporte técnico da Dell para fornecer uma solução para o problema. Para obter informações sobre os dados coletados pelo SupportAssist, consulte [Dados coletados pelo SupportAssist](#) na página 22.

Se sua organização usa o ServiceNow para gerenciamento de TI e Help Desk, e se você habilitou a integração com o ServiceNow, os alertas do SupportAssist também serão enviados para o administrador de TI.

Tópicos:

- [Versão](#)
- [Público-alvo](#)
- [Finalidade do documento](#)
- [Visão geral do TechDirect](#)
- [SupportAssist no TechDirect](#)
- [Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell](#)
- [Sistemas suportados](#)
- [Requisitos de rede](#)
- [Recursos adicionais](#)

Versão

- SupportAssist para PCs empresariais no Latitude Chromebook versão 1.4
- Sistema operacional Google Chrome versão 84

NOTA: O SupportAssist para PCs empresariais no Latitude Chromebook versão 1.4 é compatível apenas com o sistema operacional Google Chrome versão 84 e posteriores.

Público-alvo

As informações neste guia de implementação são destinadas principalmente aos administradores que gerenciam o SupportAssist para PCs comerciais em sistemas que executam o sistema operacional Google Chrome.

Finalidade do documento

Este documento apresenta informações sobre como configurar e implementar o SupportAssist em PCs comerciais que executam o sistema operacional Google Chrome. Além disso, você também pode encontrar informações sobre o gerenciamento de seus ativos e os alertas do SupportAssist pelo TechDirect.

Visão geral do TechDirect

O TechDirect é um portal on-line que permite gerenciar os alertas do SupportAssist. Você pode criar regras no TechDirect para encaminhar automaticamente os alertas do SupportAssist à Dell para criar uma solicitação de suporte ou iniciar uma solicitação de envio de peças.

SupportAssist no TechDirect

O TechDirect permite que você faça o download de um arquivo JSON personalizado. O arquivo JSON está associado à sua conta do TechDirect e pode ser usado para implementar a configuração do SupportAssist em seus sistemas Dell. Após a implementação, você pode gerenciar a configuração do SupportAssist para todos os sistemas ou para sistemas em um grupo de dispositivos específico no TechDirect.

Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell

A tabela a seguir resume os recursos do SupportAssist disponíveis para sistemas com diferentes planos de serviços:

Tabela 1. Recursos do SupportAssist e planos de serviços da Dell

Recurso	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Plus e ProSupport Flex para Client
Programação de varreduras de hardware	Programa varreduras de hardware dependendo de sua preferência.	✓	✓	✓
Deteção de problemas, notificação e criação de solicitação de suporte automatizadas	Uma notificação é enviada para você após a Dell criar uma solicitação de suporte para envio de peças ou solicitações de suporte técnico. Para solicitações de suporte técnico, um representante de suporte técnico entra em contato com você de forma proativa para ajudá-lo a resolver o problema.	✗	✓	✓
Deteção preditiva de problemas e criação de solicitação de suporte para prevenção contra falhas	Uma notificação sobre a possível falha de uma peça é enviada para seus contatos primário e secundário. A Dell cria uma solicitação de suporte e entra em contato com você para enviar a peça de substituição.	✗	✗	✓

NOTA: Se a opção de encaminhamento automático dos alertas do SupportAssist estiver desativada no TechDirect, você poderá analisar os alertas no TechDirect e determinar se eles devem ser encaminhados para Dell.

NOTA: As ações tomadas em solicitações de suporte, alertas e despachos de peças cumprem a política do setor da Dell.

Sistemas suportados

O SupportAssist é compatível com os sistemas da Dell a seguir:

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

Requisitos de rede

Para habilitar o SupportAssist, os sistemas devem ser capazes de conectar-se aos seguintes destinos:

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

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

Recursos adicionais

- Para obter informações sobre como inscrever sua organização, gerenciar alertas do SupportAssist e solicitações de despacho de peças no TechDirect, acesse www.techdirect.com.
- Para obter informações sobre o SupportAssist, acesse <https://www.dell.com/supportassist>.
- Para perguntas sobre o SupportAssist, acesse [Dell SupportAssist Community](#).
- Para acessar outros documentos do SupportAssist, acesse <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

Configuração e implantação do SupportAssist

O SupportAssist está pré-instalado em sistemas com o sistema operacional Google Chrome. No entanto, você deve configurar e, em seguida, implementar a configuração do SupportAssist nos sistemas de destino para ativar o monitoramento automático e para gerenciar os alertas do SupportAssist a partir do TechDirect.

Tópicos:

- [Configuração do SupportAssist](#)
- [Fazer o download da configuração do SupportAssist](#)
- [Implementar a configuração do SupportAssist](#)
- [Habilitar a interface do usuário do SupportAssist no Google Admin Console](#)

Configuração do SupportAssist

O TechDirect permite que você configure as tarefas automatizadas e de interação do usuário no SupportAssist. Você pode definir essas configurações para todos os sistemas gerenciados no TechDirect.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para **Serviços > SupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Gerenciar SupportAssist**.
3. No campo **Implementação**, clique em **IMPLEMENTAR**.
4. Se estiver configurando o SupportAssist pela primeira vez, verifique sua conta do TechDirect automaticamente clicando em **PRÓXIMO**.
5. Se você já verificou sua conta do TechDirect, clique em **CONFIGURAR**.
A página **Configurar o SupportAssist para PCs comerciais** é exibida.
6. Na seção **Endereço de contato e envio**, realize uma das ações a seguir:
 - Para criar um novo contato, nas listas **Selecionar o contato primário** e **Selecionar o contato secundário**, selecione **Criar novo contato**.
Na página **Adicionar Contato**, realize as etapas a seguir:
 - a. Digite o primeiro nome, sobrenome, endereço de e-mail e número de telefone.
 - b. Selecione o método preferencial para contato.
 - c. Clique em **SALVAR**.
 - Para reutilizar um contato criado anteriormente, nas listas **Selecionar o contato primário** e **Selecionar o contato secundário**, selecione o nome do contato desejado.
7. Execute uma das seguintes etapas:
 - Para adicionar um novo endereço de envio, na lista **Selecionar o endereço de envio**, selecione **Criar novo endereço**.
Na página **Adicionar Endereço**, realize as etapas a seguir:
 - a. Selecione o país ou a região e o estado ou província.
 - b. Insira o endereço.
 - c. Selecione a cidade, o CEP ou o código postal e o fuso horário.
 - d. Insira um identificador exclusivo para o endereço no campo **Identificador de Endereço**.
 **NOTA: O identificador exclusivo é exibido na lista Selecionar endereço.**
 - e. Clique em **SALVAR**.

- Para reutilizar um endereço de envio criado anteriormente, na lista **Selecionar o endereço de envio**, selecione o endereço desejado.
8. Habilite ou desabilite as configurações na seção **Preferências do aplicativo (para SO Chrome)**. Para obter mais informações, consulte [Preferências](#) na página 8.
 9. Para usar as preferências do aplicativo do Windows, selecione **Usar o mesmo aplicativo do Windows para o seguinte**.
 10. Execute uma das seguintes etapas:
 - Para salvar a configuração e implementar o SupportAssist posteriormente, clique em **SALVAR**.
 - Para salvar a configuração e implementar o SupportAssist imediatamente, clique em **SALVAR E PROSSEGUIR COM A IMPLEMENTAÇÃO**.

Resultados

A configuração é aplicada nos sistemas dentro de 24 horas após conectar-se à Internet.

Preferências

O SupportAssist permite que você realize tarefas automatizadas e manuais nos sistemas nos quais o SupportAssist está implementado. Tarefas manuais podem ser realizadas pelos usuários do sistema somente se a interface do usuário do SupportAssist estiver ativada. No entanto, as tarefas automatizadas são realizadas nos sistemas, mesmo que a interface do usuário do SupportAssist não esteja ativada. Para obter informações sobre como usar a interface do usuário do SupportAssist, consulte *Guia do usuário do SupportAssist para PCs empresariais no Latitude Chromebook* disponível em <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

A tabela a seguir descreve as opções na seção **Tarefas automatizadas**.

Tabela 2. Tarefas automatizadas

Opção	Descrição
Incluir informações de identificação	Permita que a Dell colete as informações de identificação do sistema.
Realizar as varreduras agendadas	Permita que o SupportAssist execute uma varredura automática nos sistemas para detectar quaisquer problemas de hardware.
Frequência  NOTA: Esta opção estará ativada somente se você tiver ativado as verificações agendadas.	Selecione a frequência de realização de verificações agendadas do SupportAssist, por exemplo, mensalmente.

A tabela a seguir descreve as opções na seção **Interação do usuário**:

Tabela 3. Interação do usuário

Opção	Descrição
Permitir que os usuários abram e executem o SupportAssist em seus PCs	Permite que os usuários visualizem e usem a interface do usuário do SupportAssist.
Adicionar logotipo/imagem da empresa	Permite que os administradores carreguem o logotipo da empresa no TechDirect. Este logotipo pode ser aplicado a todos os grupos e é exibido no aplicativo do SupportAssist instalado no Chromebook.  NOTA: <ul style="list-style-type: none"> • O arquivo de imagem deve estar no formato PNG ou SVG. • O tamanho do arquivo de imagem não deve exceder 100 KB. • O arquivo de imagem deve ter de 200 pixels de largura e altura.

Fazer o download da configuração do SupportAssist

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para **Serviços > SupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Gerenciar SupportAssist**.
3. Na placa **Implementação**, clique em **IMPLEMENTAR**.
4. Clique em **FAZER DOWNLOAD**.
5. Como opção, se já tiver agrupado os dispositivos que estão executando o sistema operacional Google Chrome em diferentes grupos de configuração, selecione o grupo de configuração necessário na seção **Implementar SupportAssist para PCs executando o SO Chrome**.
6. Clique em **FAZER O DOWNLOAD DA CONFIGURAÇÃO**.

Resultados

O arquivo de configuração do SupportAssist é baixado como um arquivo JSON.

Implementar a configuração do SupportAssist

Pré-requisitos

- Você deve ter uma conta no Google Admin Console.
- Os sistemas de destino devem atender aos requisitos de rede para o SupportAssist. Consulte [Requisitos de rede](#) na página 5.
- Certifique-se de que os dispositivos Chrome estejam inscritos no Google Admin Console. Para obter informações sobre como inscrever dispositivos Chrome manualmente, consulte [Inscrever dispositivos Chrome](#).

 **NOTA: Se os dispositivos Chrome não estiverem inscritos, não serão exibidos no Google Admin Console.**

Etapas

1. Vá para [Console de administração do Google](#) e faça login com as credenciais da sua conta do G Suite.
2. Clique em **Dispositivos**.
3. Na página **Gerenciamento de dispositivos**, no painel **CONFIGURAÇÕES DE DISPOSITIVO**, clique em **Gerenciamento do Chrome**.
4. Na página **Gerenciamento do Chrome**, selecione **Configuração do dispositivo**.
5. No painel esquerdo, selecione a unidade organizacional na qual você deseja implementar a configuração do SupportAssist.
 - Para obter informações sobre como criar uma unidade organizacional, consulte [Adicionar uma unidade organizacional](#).
 - Para obter informações sobre como mover dispositivos entre unidades organizacionais, consulte [Mover um dispositivo Chrome para uma unidade organizacional](#).
6. Na seção **Outras configurações**, selecione **Ativar Dell SupportAssist** na seção **Dell SupportAssist**.
7. Leia os termos e condições do Dell SupportAssist e, em seguida, clique em **OK**.
8. Clique em **Carregar** e, em seguida, selecione o arquivo JSON para carregar.
9. Copie o ID e a URL da extensão do aplicativo Chrome SupportAssist e clique em **SALVAR**.

Resultados

A configuração do SupportAssist é implementada nos dispositivos na unidade organizacional selecionada em até 24 horas após a conexão com a Internet.

Habilitar a interface do usuário do SupportAssist no Google Admin Console

Depois de implementar a configuração de SupportAssist em dispositivos Chrome, ative a interface do usuário do SupportAssist para que os usuários visualizem e usem a interface do usuário.

Pré-requisitos

- Você deve ter uma conta no Google Admin Console.
- Os sistemas de destino devem atender aos requisitos de rede para o SupportAssist. Consulte [Requisitos de rede](#) na página 5.
- Certifique-se de que você implementou a configuração de SupportAssist em dispositivos Chrome. Consulte [Implementar a configuração do SupportAssist](#) na página 9.
- Para que os usuários comecem a usar o SupportAssist em seus dispositivos Chrome, eles devem ser adicionados à unidade organizacional. Consulte [Mover usuários para uma unidade organizacional](#).

Etapas

1. Vá para [Console de administração do Google](#) e faça login com as credenciais da sua conta do G Suite.
2. Vá para **Painel de indicadores > Gerenciamento de dispositivos > Chrome > Aplicativos e extensões**.
3. Na seção **Configurações de usuários e navegadores**, realize o seguinte:
 - a. Selecione sua unidade organizacional, vá para a seção **Ferramentas de desenvolvedor** e selecione **Permitir o uso de ferramentas de desenvolvedor integradas, exceto extensões forçadas**.
 - b. Clique no  no canto inferior direito da página e clique em **Adicionar aplicativo ou extensão do Chrome por ID**.
4. Na lista, selecione **A partir de uma URL personalizada**.
5. Digite a **URL** e o **ID da extensão** do aplicativo Chrome SupportAssist e clique em **SALVAR**.
Para copiar o ID da extensão e a URL, acesse **Painel de indicadores > Gerenciamento de dispositivo > Configurações do > Chrome > CONFIGURAÇÕES DO DISPOSITIVO**.

Resultados

Quando os usuários fizerem login em seus dispositivos Chrome, o SupportAssist será instalado automaticamente no dispositivo. Para começar a usar o SupportAssist, abra o aplicativo do SupportAssist no iniciador.

Você também pode forçar a instalação do SupportAssist para usuários gerenciados na unidade organizacional. Para forçar a instalação do SupportAssist, clique em **Forçar a instalação do aplicativo Dell SupportAssist para usuários gerenciados que façam login nos dispositivos da Dell nesta unidade organizacional** e clique em **Salvar**.

Como gerenciar seus ativos

Depois de implementar o SupportAssist, os detalhes do sistema são coletados automaticamente e exibidos na página **Gerenciar Ativos** no TechDirect. Use a página **Gerenciar Ativos** para organizar seus ativos em grupos e integrar seus alertas do SupportAssist com o ServiceNow.

 **NOTA:** Você precisa de direitos de administrador do SupportAssist para gerenciar seus ativos no TechDirect.

Tópicos:

- [Como acessar a página Gerenciar Ativos](#)
- [Gerenciar Ativos](#)
- [Meus ativos](#)
- [Como organizar ativos e grupos](#)

Como acessar a página Gerenciar Ativos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao TechDirect com direitos de administrador ou de técnico do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para **Serviços > SupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Gerenciar ativos**.
3. No campo **Ativos**, clique em **GERENCIAR**.

Gerenciar Ativos

A página **Gerenciar Ativos** permite que você execute várias ações nos ativos que são gerenciados usando o SupportAssist. No entanto, as ações que você pode executar dependem do tipo de conta usada para fazer log-in no TechDirect, por exemplo, administrador ou técnico do SupportAssist.

Use os seguintes links que são exibidos na página **Gerenciar ativos** para realizar várias ações:

- **Organizar Grupos e Ativos** — criar ou excluir um grupo e mover os ativos entre grupos. Consulte [Como organizar ativos e grupos](#).
- **Integrar ao ServiceNow**—habilite ou desabilite a integração de alertas do SupportAssist com sua solução ServiceNow. Consulte [Como integrar os alertas do SupportAssist com o ServiceNow](#).

Meus ativos

A página **Meus ativos** exibe uma representação gráfica do número de PCs com:

- Planos de serviço atuais
- Versão do SupportAssist

A página **Meus ativos** também mostra informações sobre seus ativos gerenciados.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Meus ativos**.

Por padrão, as colunas **Local**, **Grupo**, **Etiqueta de Serviço**, **Região**, **Tipo de Produto**, **Modelo** e **Plano de garantia** são exibidas.

Clique no  no canto inferior esquerdo da tabela para selecionar as colunas que deseja visualizar.

Tabela 4. Meus ativos

Coluna	Descrição
Local	Nome do local para qual o ativo está designado.
Grupo	Grupo para qual o ativo está designado.
Etiqueta de serviço	O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é uma sequência alfanumérica.  NOTA: Se o ativo for gerenciado pelo SupportAssist, a coluna Etiqueta de serviço exibirá um ícone do .
Região	Região em que o ativo está presente.
Tipo de produto	Tipo de ativo.
Modelo	Número do modelo do ativo.
Plano de Garantia	Plano de serviço do ativo.
Data de Expiração	Data em que o plano de serviço expira.
Versão	Versão do SupportAssist instalada no sistema.
Endereço IP	Endereço IP do ativo.
Nome do host	Nome de host do ativo.
Contato do SupportAssist	Detalhes de contato para o SupportAssist
Status do Alerta	Status do ativo quando o alerta foi recebido.
SO	Tipo de sistema operacional instalado no ativo.
Etiqueta de patrimônio	Etiqueta de patrimônio do sistema.

A página **Meus ativos** também inclui opções para:

- Criar solicitação de serviço
- Criar solicitação de envio
- Verificar status do envio
- Análise de garantia
- Fazer download dos dados de inventário de ativos

Criar solicitação de serviço

Criar uma solicitação de serviço para um ativo e enviá-la para a Dell.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Gerenciar ativos](#).
A página **Meus Ativos** é exibida.
2. Selecione um local e, se necessário, selecione um grupo.
3. Selecione o ativo para o qual você deseja criar uma solicitação de serviço.
4. Clique em **CRIAR SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO**.
A página **Criar solicitação de serviço** será exibida.
5. Verifique a etiqueta de serviço e clique em **AVANÇAR**.
6. Insira o incidente e as informações de contato.
7. Analise as informações que você digitou e clique em **AVANÇAR**.
8. Clique em **ENVIAR**.

Resultados

A solicitação de serviço é enviada à Dell.

Criar solicitação de envio

Criar solicitações de envio para peças em caso de uma falha de hardware.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Gerenciar ativos](#).
A página **Meus Ativos** é exibida.
2. Selecione um local e, se necessário, selecione um grupo.
3. Selecione o ativo para o qual você deseja criar uma solicitação de envio.
4. Clique em **CRIAR ENVIO**.
A página **Criar solicitação de envio** será exibida.
5. Verifique a etiqueta de serviço e clique em **AVANÇAR**.
6. Insira o incidente e as informações de contato.
7. Analise as informações que você digitou e clique em **AVANÇAR**.
8. Clique em **ENVIAR**.

Resultados

A solicitação de envio é enviada à Dell.

Verificar status do envio

Verifique o status de uma solicitação de expedição criada para um componente em caso de falha de hardware.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Gerenciar ativos](#).
A página **Meus Ativos** é exibida.
2. Selecione um local e, se necessário, selecione um grupo.
3. Selecione o ativo para o qual uma solicitação de envio de peças será iniciada.
4. Clique em **VERIFICAR STATUS DO ENVIO**.
A página **Pesquisar envios** é exibida.
5. Digite o número da solicitação de suporte, o número do envio ou a etiqueta de serviço e clique em **PESQUISAR**.

Resultados

Os detalhes do envio são exibidos.

Análise de garantia

Analise o status da garantia de um ativo.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Gerenciar ativos](#).
A página **Meus Ativos** é exibida.
2. Selecione um local e, se necessário, selecione um grupo.
3. Na tabela, selecione o ativo do qual você deseja analisar o status da garantia.
4. Clique no ******* e, em seguida, em **ANALISAR GARANTIA AGORA**.
A página **Verificar Status da Garantia** será exibida.
5. Verifique a etiqueta de serviço do ativo e clique em **VALIDAR**.

Fazer o download dos dados de inventário de ativos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Como acessar a página Gerenciar Ativos](#) na página 11.
2. Clique em **Meus ativos**.
Uma lista de todos os ativos associados à sua conta do TechDirect será exibida.
3. Como opção, filtre a lista selecionando o tipo de ativo ou um local na lista **Local**.
A lista filtrada será exibida.
4. Clique em **FAZER DOWNLOAD DO CSV**.
Os dados de inventário de ativos são baixados e salvos em um arquivo CSV.
Se o número de linhas da lista for maior que 400, a janela **Fazer download de dados para CSV** será exibida.
5. Se a janela **Fazer download de dados para CSV** for exibida, faça o seguinte:
 - a. Na lista **Selecionar**, selecione o intervalo de linhas que você deseja fazer o download.
 - b. Clique em **FAZER DOWNLOAD**.

Como organizar ativos e grupos

O link **Organizar ativos e grupos** na página **Gerenciar Ativos** permite a você:

- Criar um grupo
- Mover ativos entre grupos existentes
- Excluir um grupo

Locais e grupos de ativos

Locais

- Um local é um identificador lógico de alto nível de seus ativos com base em um local físico.
- Quando você faz download e implementa o SupportAssist a partir do TechDirect, um local é criado automaticamente com os detalhes de todos os ativos nos quais o SupportAssist é implementado.

Grupos de ativos

- Um grupo de ativos é um grupo lógico de ativos dentro de um local.
- Por padrão, o seu local não contém nenhum grupo de ativos.
- A criação de grupos de permite organizar os seus ativos.
- Você pode criar um ou mais grupos de ativos dentro de um local.
- Um grupo pode ser criado com ativos do mesmo local.

Criar grupo de ativos

Crie grupos para organizar os ativos com base em sua necessidade.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Como acessar a página Gerenciar Ativos](#) na página 11.
2. Clique em **Organizar Ativos e Grupos**.
3. Clique em **CRIAR GRUPO**.
A janela **Criar novo grupo** é exibida.
4. Selecione um local e digite um nome de grupo.
5. Para mover ativos para o grupo, selecione **Sim** e selecione os ativos que você deseja mover para o grupo.
6. Clique em **CRIAR**.
O grupo é criado e os ativos são movidos para este grupo no prazo de 24 horas.

NOTA: Se os contatos primário e secundário forem diferentes para os ativos que executam sistemas operacionais Windows e Chrome, se certifique de criar grupos de ativos separados e atribua contatos primários e secundários exclusivos para gerenciar esses dispositivos.

Mover ativos entre grupos existentes

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.
- Para mover ativos de um grupo para outro, os grupos de origem e de destino devem estar dentro do mesmo local.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Como acessar a página Gerenciar Ativos](#) na página 11.
2. Clique em **Organizar Ativos e Grupos**.
3. Clique em **GERENCIAR GRUPOS DE ATIVOS**.
A janela **Gerenciar grupos de ativos** é exibida.
4. Na lista **Local**, selecione o local.
5. A partir da lista **Do Grupo**, selecione o grupo de ativos do qual você deseja mover os ativos.
6. A partir da lista **Para o Grupo**, selecione o grupo de ativos para o qual você deseja mover os ativos.
7. Clique em **MOVER**.

Resultados

Os ativos são movidos para o novo grupo de ativos em alguns minutos.

Atualização do nome do local ou do grupo

Depois de criar um local ou grupo, você pode atualizar o nome do grupo de acordo com suas necessidades.

Pré-requisitos

Para editar o nome do local, certifique-se de que você criou um ou mais grupos de ativos dentro de um local.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Como acessar a página Gerenciar Ativos](#) na página 11.
2. Clique em **Organizar Ativos e Grupos**.
3. Na lista **Selecionar local**, selecione o local.

4. Localize a linha em que os detalhes do local ou grupo do ativo que você deseja atualizar estão listados, clique no  e em **Editar**.
5. Edite o nome do local ou do grupo e clique em **SALVAR**.

Excluir grupo de ativos

Pré-requisitos

- Certifique-se de que o grupo que você deseja excluir não contenha nenhum ativo. Para excluir um grupo que contenha ativos, mova-os para outro grupo. Consulte [Mover ativos entre grupos existentes](#).
- Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para a página **Gerenciar ativos**. Consulte [Como acessar a página Gerenciar Ativos](#) na página 11.
2. Clique em **Organizar Ativos e Grupos**.
3. Como opção, na lista **Selecionar local**, selecione um local.
4. Localize a linha em que os detalhes do grupo de ativos que você deseja excluir estão listados, clique no  e em **Excluir**.

Gerenciamento de alertas do SupportAssist no TechDirect

Os alertas do SupportAssist podem ser gerenciados usando a conta do TechDirect ou a solução ServiceNow de sua organização. Se você tiver configurado o SupportAssist com as credenciais da sua conta TechDirect, todos os alertas serão encaminhados para a sua conta TechDirect. Você pode também integrar o ServiceNow com o SupportAssist para redirecionar todos os alertas para a sua solução ServiceNow. Esta seção fornece informações sobre como gerenciar alertas do SupportAssist no TechDirect e como integrar o ServiceNow com o SupportAssist.

NOTA: Para visualizar ou gerenciar alertas para problemas de hardware, você precisa inscrever-se no serviço de despacho automático no TechDirect.

Tópicos:

- [Configurar regras de alerta no TechDirect](#)
- [Visualizar alertas do SupportAssist no TechDirect](#)
- [Alertas do SupportAssist](#)
- [Integrando os alertas do SupportAssist com o ServiceNow](#)

Configurar regras de alerta no TechDirect

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa

Os administradores em sua organização podem configurar regras para determinar como os alertas do SupportAssist serão manipulados pelo TechDirect. Por exemplo, você pode optar por encaminhar automaticamente todos os alertas ao suporte técnico ou colocar os alertas no TechDirect para que sua equipe de suporte analise e determine se os alertas devem ser encaminhados à Dell.

Etapas

1. Vá para **Serviços > SupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Gerenciar SupportAssist**.
3. Na placa **Configurar Regras do SupportAssist**, clique em **CONFIGURAR**.
A página **Configurar Regras do SupportAssist** é exibida.
4. Na seção **Período de inatividade**, insira o número de dias em que um alerta pode residir na fila sem atividade.
5. Na seção **Alertas do suporte técnico**, realize uma das ações a seguir:
 - Selecione **Sim** para encaminhar diretamente todos os alertas de suporte técnico para a Dell.
 - Selecione **Não, enviar tudo para a fila de alertas do SupportAssist** para enviar todos os alertas de suporte técnico para a sua conta do TechDirect. Sua equipe de suporte pode analisar os alertas e determinar se eles devem ser encaminhados à Dell.
6. Na seção **Alertas de despacho**, realize uma das opções a seguir:
 - Selecione **Sim** para encaminhar todos os alertas de despacho de peças para a Dell.
A seção **Gerenciamento de Grupos** será exibida.
 - Selecione **Não, enviar tudo para a fila de alertas do SupportAssist** para enviar todos os alertas de envio de peças para a fila de alertas do SupportAssist. Sua equipe de suporte pode analisar os alertas e determinar se eles devem ser encaminhados à Dell.
7. Se a seção **Gerenciamento de grupos** for exibida, clique em **ADICIONAR REGRA AO GRUPO**.

NOTA: As regras de grupo são usadas para identificar o endereço para onde as peças despachadas devem ser enviadas. Quando um alerta do SupportAssist é encaminhado à Dell para despacho de peças, o endereço no alerta é

comparado com os endereços definidos nas regras de grupo. Se houver uma correspondência, as informações de endereço associadas a essa regra de grupo serão usadas para identificar o endereço para onde as peças despachadas deverão ser enviadas.

8. Na janela **Padrão de várias unidades**, faça o seguinte e clique em **SALVAR**.
 - a. Na lista **Selecionar grupo**, selecione um grupo de ativos.
 - b. Na lista **Selecionar relacionamento**, selecione um relacionamento.
 - c. Na lista **Selecionar fuso horário**, selecione um fuso horário.
 - d. Na lista **Selecionar técnico**, selecione um técnico de suporte.
9. Clique em **SALVAR REGRAS DE ALERTA**.

Visualizar alertas do SupportAssist no TechDirect

Quando um problema é detectado nos sistemas que são monitorados usando o SupportAssist, um alerta é criado automaticamente no TechDirect.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao TechDirect com direitos de administrador ou de técnico do SupportAssist.

Etapas

1. Vá para **Serviços > SupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Gerenciar ativos**.
3. No campo **Alertas**, clique em **GERENCIAR**.
A página **Alertas do SupportAssist** é exibida.

Alertas do SupportAssist

Você pode visualizar os detalhes sobre os alertas que são gerados pelo SupportAssist na página **Alertas do SupportAssist** no TechDirect.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Alertas do SupportAssist**. Por padrão, a **Etiqueta de serviço**, o **Número do alerta**, o **Tipo de alerta**, o **Registro de data e hora da última atividade**, o **Proprietário**, o **Nome da empresa** e as colunas **Linha de negócios** são exibidos. Clique no  no canto inferior esquerdo da tabela para selecionar no máximo sete colunas para visualizar.

Tabela 5. Alertas do SupportAssist

Nome	Descrição
Etiqueta de serviço	O identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é um identificador alfanumérico.
Número do alerta	O número exclusivo da solicitação de suporte que é atribuído ao alerta a que você pode fazer referência ao entrar em contato com o suporte técnico da Dell.
Tipo de alerta	Tipo de alerta: <ul style="list-style-type: none">• Suporte técnico• Despacho
Notas	Detalhes do problema que foi detectado e as informações do erro para investigação.
Marca de hora da criação	Data e hora em que o alerta foi criado no TechDirect.
Registro de data e hora da última atividade	Data e hora da última ação realizada por administrador ou técnico do SupportAssist.
Status	O status do alerta:

Tabela 5. Alertas do SupportAssist (continuação)

Nome	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Não atribuído — nenhum técnico do SupportAssist tem a propriedade. • Atribuído — um técnico do SupportAssist tem a propriedade. • Falha no envio — falha na tentativa de encaminhamento para a Dell.
Proprietário	O técnico do SupportAssist que é proprietário de um alerta.
Nome da empresa	Nome da empresa
Linha de negócios	Linha de negócios
Ações	<p>Clique para ver as ações disponíveis para o alerta. Os usuários com direitos técnicos do SupportAssist podem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assumir a propriedade do caso • Atualizar os detalhes do caso • Encerrar o caso • Encaminhar o caso para a Dell <p>NOTA: Os usuários com direitos de administrador do SupportAssist podem realizar todas as ações disponíveis para os usuários com direitos técnicos do SupportAssist. Um administrador do SupportAssist pode também atribuir um caso a um de seus técnicos do SupportAssist.</p>

Ações sobre os alertas do SupportAssist

Você pode tomar medidas sobre os alertas que são criados pelo SupportAssist por meio do TechDirect. A tabela a seguir descreve as ações disponíveis para alertas criados pelo SupportAssist.

Tabela 6. Ações de alerta

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
Administrador do SupportAssist	Atribuir caso	Atribui um técnico do SupportAssist como o proprietário de um caso. Também pode ser usada para reatribuir a outro técnico do SupportAssist.
Administrador do SupportAssist e técnico do SupportAssist	Assumir propriedade	Os técnicos individuais do SupportAssist com uma conta do TechDirect podem ver todos os alertas do SupportAssist. Um técnico do SupportAssist pode assumir a propriedade de um alerta. Um técnico do SupportAssist não pode reatribuir alertas, apenas o administrador do SupportAssist para a conta pode reatribuir alertas.
	Atualizar	Exibe a página Detalhes que permite adicionar uma observação ou um anexo sobre o alerta.
	Fechar caso	Fecha o caso. Nem você nem a Dell poderão executar qualquer ação no alerta.
	Encaminhar para Dell EMC	Encaminha a solicitação de suporte para o suporte técnico. Você pode continuar monitorando o progresso nas páginas Suporte técnico ou Resumo do envio no TechDirect.

Integrando os alertas do SupportAssist com o ServiceNow

Se a sua organização usa o ServiceNow para gerenciamento de TI e de Helpdesk, você pode integrar alertas do SupportAssist com sua solução ServiceNow. A integração com o ServiceNow permite a criação automática de um incidente no ServiceNow para seus alertas do SupportAssist.

NOTA: Depois que a integração com o ServiceNow estiver ativada, os alertas do SupportAssist não poderão ser gerenciados usando o TechDirect. No entanto, você precisa usar o TechDirect para solicitar um despacho de peças ou enviar uma solicitação de suporte para a Dell.

Ativar a integração com o ServiceNow

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Etapas

- Vá para **Serviços > SupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
- Clique na guia **Gerenciar ativos**.
- No campo **Ativos**, clique em **GERENCIAR**.
A página **Gerenciar Ativos** é exibida.
- Clique em **Integrar com ServiceNow**.
A página **Integração ao ServiceNow Case Management** é exibida.
- Na lista **Selecione um Local no SupportAssist**, selecione o local apropriado.
NOTA: O local exibido na lista **Selecionar local do SupportAssist** é o nome da empresa que foi inserido no arquivo de configuração do SupportAssist.
NOTA: A seleção de um local permite que o TechDirect encaminhe alertas gerados de todos os sistemas do local para o ServiceNow.
- Desmarque a caixa de seleção **Desativar (continuar gerenciando os alertas do SupportAssist no TechDirect)**.
- Se você quiser que o SupportAssist crie automaticamente um incidente no ServiceNow:
 - Selecione **Usar Instância do ServiceNow**.
 - Digite a ID da instância do ServiceNow, nome de usuário, senha e endereço de e-mail para notificações de falhas.
NOTA: Se o SupportAssist não conseguir criar automaticamente um incidente no ServiceNow, será enviado um e-mail para o endereço fornecido no campo **Notificação de falha**.
 - Clique em **Enviar alerta de teste** para enviar um alerta de teste para sua instância do ServiceNow.
- Para receber detalhes dos alertas do SupportAssist por e-mail:
 - Selecione **Usar E-mail**.
 - Na caixa **De**, digite o endereço de e-mail no qual você deseja receber os detalhes de alerta do SupportAssist.
 - Na caixa **Notificações de alerta**, digite o endereço de e-mail para o qual você deseja enviar os detalhes de alerta do SupportAssist.
 - No campo **Notificação de falha**, digite o endereço de e-mail para o qual deve ser enviada uma notificação se o SupportAssist não conseguir enviar os detalhes do alerta.
 - Clique em **Enviar e-mail de teste** para enviar um e-mail de teste para o endereço de e-mail digitado na caixa **Notificação de falha**.
- Clique em **SALVAR**.

Desativar a integração com o ServiceNow

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa

Desativar a integração de alertas do SupportAssist com sua solução ServiceNow.

 **NOTA:** Depois que a integração ao ServiceNow for desativada, você poderá gerenciar os alertas do SupportAssist usando a página Alertas do SupportAssist no TechDirect.

Etapas

1. Vá para **Serviços > SupportAssist**.
A página **SupportAssist** é exibida.
2. Clique na guia **Gerenciar ativos**.
3. Na placa **Ativos**, clique em **GERENCIAR**.
A página **Gerenciar Ativos** é exibida.
4. Clique em **Integrar com ServiceNow**.
A página **Integração ao ServiceNow Case Management** é exibida.
5. Na lista **Selecionar o local do SupportAssist**, selecione o local necessário.
 **NOTA:** O local exibido na lista **Selecionar o local do SupportAssist** é o nome da empresa que foi inserido durante a configuração do SupportAssist.
6. Selecione a caixa de seleção **Desativar (continuar gerenciando os alertas do SupportAssist no TechDirect)**.
7. Clique em **SALVAR**.

Resultados

A integração do ServiceNow para alertas do SupportAssist é desativada.

Dados coletados pelo SupportAssist

Os dados necessários para a solução de um problema são automaticamente coletados do sistema pelo SupportAssist e enviados de modo seguro para o suporte técnico da Dell. Esses dados permitem que a Dell forneça a você uma experiência de suporte aprimorada, eficiente e rápida.

A tabela a seguir lista os dados coletados de diversos componentes de seu sistema:

Tabela 7. Monitoramento do sistema

Categorias	Atributos
Informações do sistema	Etiqueta de serviço do sistema
	Modelo do sistema
	Placa-mãe ePPID
	BIOS Version
	Tipo de sistema
	Processor Information (Informações do processador)
	Sistema operacional
	RAM do sistema (GB)
Uso e energia do sistema	Horas com alimentação CA
	Horas com alimentação CC
	Ciclos de energia
	Estados de suspensão
	Tempo em estados de suspensão
Bateria	Número de série
	Capacidade nominal
	Nome
	Nome do fabricante
	ePPID
	Capacidade de carga total
Armazenamento (HDD/SSD)	Nome do disco
	Modelo de fabricação do disco
	Tamanho do disco em MB
	Disco ePPID
	Percentual de tempo de leitura
	Percentual de tempo de gravação
	Percentual de tempo ocioso
	Bytes de leitura em MB
	Bytes de gravação em MB
	Logs do SMART

Tabela 7. Monitoramento do sistema (continuação)

Categorias	Atributos
Eventos do sistema	Power Events
	Thermal Events
Processador	Utilização da CPU
	Comprimentos da fila (PQL)
	Estados C
	Threads simultâneas
	Comprimentos da fila
Memória	Posição da DIMM
	Nome da DIMM
	Fabricante da DIMM
	Peça da DIMM
	Local da DIMM
	Nº de série da DIMM
	Uso de memória livre/disponível
Atividade de paginação	
Condições térmicas	Status/RPM do ventilador
	Condições térmicas da CPU
Condições mecânicas	Integridade do cabo/conector interno
	Inserções de alimentação - CA/CC
Rede	Nome do adaptador
	MAC do adaptador
	Nome do dispositivo adaptador
	WLAN/tempo de uso da WLAN
	Velocidade do link
Tela	Níveis de brilho
Bluetooth (em termos de %)	Período durante o qual o Bluetooth esteve ligado em corrente alternada
	Período durante o qual o Bluetooth esteve ligado em corrente contínua
	Período durante o qual um dispositivo esteve conectado a outro dispositivo usando Bluetooth em corrente alternada
	Período durante o qual um dispositivo esteve conectado a outro dispositivo usando Bluetooth em corrente contínua
	Período durante o qual um dispositivo está conectado a outro dispositivo usando Bluetooth em corrente alternada
	Período durante o qual um dispositivo está conectado a outro dispositivo usando Bluetooth em corrente contínua

A tabela a seguir descreve as informações do sistema que são coletadas e enviadas para a Dell uma vez a cada 24 horas como parte do monitoramento de rotina do sistema:

Tabela 8. Monitoramento de rotina do sistema

Atributo	Descrição
Versão do esquema	Versão do o esquema usado para monitoramento de rotina do sistema
Versão do agente	Versão do SupportAssist implementada no sistema
Etiqueta de serviço	O identificador único do sistema
Modelo do Sistema	Nome do modelo do sistema
Informações de registro	Status do registro do SupportAssist
Versão do SO	Versão do sistema operacional em execução no sistema
Data UTC	Data e hora quando as informações de monitoramento de rotina do sistema foram enviadas para a Dell
Versão do BIOS	Versão do BIOS instalado no sistema.
Status	Status do alerta dependendo da gravidade, por exemplo, advertência
Descrição	Informações sobre a falha do sistema, por exemplo, alto uso da CPU
Uso de memória	Quantidade de memória do sistema usada
Uso da CPU	Quantidade de CPU usada
Data local	Data e a hora do sistema
Informações de alerta	Identificador exclusivo do alerta
Fonte	Origem de onde o alerta foi gerado
Tipo	Tipo de o alerta, por exemplo, alerta preditivo