

# SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

## Руководство по развертыванию

## Примечания, предупреждения и предостережения

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.

 **ОСТОРОЖНО:** Указывает на возможность повреждения устройства или потери данных и подсказывает, как избежать этой проблемы.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Глава 1: Введение.....</b>                                                             | <b>4</b>  |
| Рабочая версия.....                                                                       | 4         |
| Целевая аудитория.....                                                                    | 4         |
| Назначение документа.....                                                                 | 4         |
| Обзор TechDirect.....                                                                     | 4         |
| SupportAssist на портале TechDirect.....                                                  | 5         |
| Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell.....                       | 5         |
| Поддерживаемые системы.....                                                               | 5         |
| Требования к сети.....                                                                    | 5         |
| Дополнительные ресурсы.....                                                               | 6         |
| <b>Глава 2: Настройка и развертывание SupportAssist.....</b>                              | <b>7</b>  |
| Настройка SupportAssist.....                                                              | 7         |
| Пользовательские настройки.....                                                           | 8         |
| Скачивание конфигурации SupportAssist.....                                                | 9         |
| Развертывание конфигурации SupportAssist.....                                             | 9         |
| Включение пользовательского интерфейса SupportAssist в консоли администратора Google..... | 10        |
| <b>Глава 3: Управление ресурсами.....</b>                                                 | <b>11</b> |
| Доступ к странице управления ресурсами.....                                               | 11        |
| Управление ресурсами.....                                                                 | 11        |
| Мои ресурсы.....                                                                          | 11        |
| Создание сервисной заявки.....                                                            | 12        |
| Создание запроса на отправку.....                                                         | 13        |
| Проверка состояния отправки.....                                                          | 13        |
| Проверка гарантии.....                                                                    | 13        |
| Скачивание данных по учету ресурсов.....                                                  | 14        |
| Организация ресурсов и групп.....                                                         | 14        |
| Площадки и группы ресурсов.....                                                           | 14        |
| Создание группы ресурсов.....                                                             | 15        |
| Перемещение ресурсов между существующими группами.....                                    | 15        |
| Обновление названия площадки или группы.....                                              | 15        |
| Удаление группы ресурсов.....                                                             | 16        |
| <b>Глава 4: Управление оповещениями SupportAssist на портале TechDirect.....</b>          | <b>17</b> |
| Настройка правил оповещений TechDirect.....                                               | 17        |
| Просмотр оповещений SupportAssist на портале TechDirect.....                              | 18        |
| Оповещения SupportAssist.....                                                             | 18        |
| Действия в случае получения оповещений SupportAssist.....                                 | 19        |
| Интеграция SupportAssist с ServiceNow.....                                                | 20        |
| Включение интеграции ServiceNow.....                                                      | 20        |
| Отключение интеграции с ServiceNow.....                                                   | 21        |
| <b>Глава 5: Данные, собираемые приложением SupportAssist.....</b>                         | <b>22</b> |

# Введение

SupportAssist — это технология профилактической поддержки с прогнозированием, которая обеспечивает автоматизированную техническую поддержку систем Dell.

Развернутое приложение SupportAssist осуществляет мониторинг каждой системы и заранее выявляет проблемы с оборудованием. В зависимости от плана обслуживания при выявлении проблемы SupportAssist автоматически отправляет заявку в службу технической поддержки и отправляет уведомление пользователю по электронной почте. Дополнительные сведения о возможностях SupportAssist для различных планов обслуживания см. в разделе [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#) на стр. 5.

SupportAssist собирает и безопасно отправляет необходимые сведения о системе в службу технической поддержки Dell. Эти данные используются сотрудниками службы технической поддержки Dell для поиска и устранения неисправностей. Данные, собираемые SupportAssist, приведены в разделе [Данные, собираемые приложением SupportAssist](#) на стр. 22.

Если ваша организация использует ServiceNow для управления ИТ-средой и службой поддержки и вы включили интеграцию ServiceNow, то оповещения SupportAssist также будут отправляться ИТ-администратору.

## Темы:

- [Рабочая версия](#)
- [Целевая аудитория](#)
- [Назначение документа](#)
- [Обзор TechDirect](#)
- [SupportAssist на портале TechDirect](#)
- [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#)
- [Поддерживаемые системы](#)
- [Требования к сети](#)
- [Дополнительные ресурсы](#)

## Рабочая версия

- SupportAssist для бизнес-ПК на Latitude Chromebook версии 1.4
- Google Chrome OS версии 84

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** SupportAssist для бизнес-ПК на Latitude Chromebook версии 1.4 поддерживается только в Google Chrome OS версии 84 и более поздних.

## Целевая аудитория

Сведения, приведенные в данном руководстве по развертыванию, предназначены для администраторов, которые управляют SupportAssist для бизнес-ПК на системах под управлением ОС Google Chrome.

## Назначение документа

В этом документе содержится информация о настройке и развертывании SupportAssist на бизнес-ПК с операционной системой Google Chrome. Вы можете также найти информацию об управлении ресурсами и оповещениями SupportAssist с помощью TechDirect.

## Обзор TechDirect

TechDirect — это онлайн-портал, который позволяет управлять ресурсами и оповещениями SupportAssist. Вы можете создавать правила в TechDirect для автоматической переадресации оповещений SupportAssist в Dell, чтобы создавать запросы на получение поддержки или инициировать запросы на отправку деталей.

# SupportAssist на портале TechDirect

TechDirect позволяет скачать настраиваемый файл JSON. Файл JSON связан с вашей учетной записью TechDirect и может использоваться для развертывания конфигурации SupportAssist на системах Dell. После развертывания вы можете управлять конфигурацией SupportAssist для всех систем или систем в определенной группе устройств в TechDirect.

## Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

В следующей таблице приведены сводные сведения о возможностях SupportAssist, доступных для систем с различными планами обслуживания.

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

| Возможность                                                                                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                       | Basic | ProSupport | ProSupport Plus и ProSupport Flex для клиентов |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------------------------------------------|
| Планирование сканирования оборудования                                                              | Планирование сканирования оборудования в соответствии с вашими требованиями.                                                                                                                                                                                                   | ✓     | ✓          | ✓                                              |
| Автоматическое обнаружение проблем, уведомление и создание запросов на получение поддержки          | Вам отправляется уведомление, после того как Dell создаст запрос в службу поддержки для отправки деталей или запросит техническую поддержку. Что касается запросов в службу технической поддержки, специалист этой службы самостоятельно свяжется с вами для решения проблемы. | ✗     | ✓          | ✓                                              |
| Упреждающее обнаружение проблем и создание запросов на получение поддержки для предотвращения сбоев | На ваш основной и дополнительный адреса отправляется уведомление о потенциальном сбое компонента. Dell создает запрос на получение поддержки и связывается с вами по поводу отправки детали на замену.                                                                         | ✗     | ✗          | ✓                                              |

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если в TechDirect отключена автоматическая переадресация оповещений SupportAssist, вы можете просматривать оповещения в TechDirect и определять, нужно ли их перенаправлять в Dell.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Действия с заявками на обслуживание, оповещениями и отправками компонентов выполняются в соответствии с бизнес-политикой Dell.

## Поддерживаемые системы

Приложение SupportAssist совместимо со следующими системами Dell.

- Latitude 5300 Chromebook Enterprise «два в одном»
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise «два в одном»

## Требования к сети

Для работы SupportAssist системы должны иметь возможность подключаться к следующим адресам:

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

## Дополнительные ресурсы

- Для получения информации о регистрации вашей организации, управлении оповещениями SupportAssist и запросах на отправку деталей в TechDirect перейдите на страницу [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- Дополнительные сведения о SupportAssist см. на странице <https://www.dell.com/supportassist>.
- Если у вас есть вопросы о приложении SupportAssist, перейдите на страницу [Сообщества Dell SupportAssist](#).
- Чтобы получить доступ к другим документам о SupportAssist, перейдите на страницу <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

# Настройка и развертывание SupportAssist

Приложение SupportAssist предварительно установлено на устройствах с операционной системой Google Chrome. Однако вы должны настроить и затем развернуть конфигурацию SupportAssist на целевых системах, чтобы обеспечить автоматический мониторинг и управлять оповещениями SupportAssist из TechDirect.

## Темы:

- [Настройка SupportAssist](#)
- [Скачивание конфигурации SupportAssist](#)
- [Развертывание конфигурации SupportAssist](#)
- [Включение пользовательского интерфейса SupportAssist в консоли администратора Google](#)

## Настройка SupportAssist

TechDirect позволяет настраивать задачи в SupportAssist, выполняемые в автоматическом и ручном режимах. Вы можете настроить эти параметры для всех систем, управляемых на портале TechDirect.

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

1. Перейдите в раздел **Сервисы > SupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
2. Откройте вкладку **Управление SupportAssist**.
3. На карточке **Развертывание** нажмите **РАЗВЕРНУТЬ**.
4. Если вы настраиваете SupportAssist в первый раз, для автоматической проверки вашей учетной записи TechDirect нажмите **ДАЛЕЕ**.
5. Если вы уже проверили учетную запись TechDirect, нажмите кнопку **НАСТРОИТЬ**.  
Откроется страница **Настройка SupportAssist для бизнес-ПК**.
6. В разделе **Контактное лицо и адрес доставки** выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы создать новый контакт, в списках **Выберите основной контакт** и **Выберите дополнительный контакт** выберите **Создать новый контакт**.  
На странице **Добавление контакта** выполните следующие действия:
    - a. Введите имя, фамилию, адрес электронной почты и номер телефона.
    - b. Выберите предпочитаемый способ контакта.
    - c. Нажмите **СОХРАНИТЬ**.
  - Чтобы использовать контакт, созданный ранее, в списках **Выберите основной контакт** и **Выберите дополнительный контакт** выберите имя нужного контактного лица.
7. Выполните одно из следующих действий:
  - Чтобы добавить новый адрес доставки, в списке **Выберите адрес доставки** выберите **Создать новый адрес**.  
На странице **Добавление адреса** выполните следующие действия:
    - a. Выберите страну или регион и область или район.
    - b. Введите адрес.
    - c. Выберите город, почтовый индекс и часовой пояс.
    - d. Введите уникальный идентификатор для адреса в поле **Идентификатор адреса**.  
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Уникальный идентификатор отображается в списке **Выбрать адрес**.
    - e. Нажмите **СОХРАНИТЬ**.

- Чтобы использовать адрес доставки, созданный ранее, в списке **Выберите адрес доставки** выберите нужный адрес.
- Включите или выключите параметры в разделе **Настройки приложения (для Chrome OS)**. Для получения дополнительной информации см. раздел [Пользовательские настройки](#) на стр. 8.
  - Чтобы использовать настройки приложения Windows, выберите **Использовать одно и то же приложение Windows для следующего**.
  - Выполните одно из следующих действий:
    - Чтобы сохранить конфигурацию и развернуть SupportAssist позже, нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**.
    - Чтобы сохранить конфигурацию и развернуть SupportAssist немедленно, нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ И ПЕРЕЙТИ К РАЗВЕРТЫВАНИЮ**.

## Результат

Конфигурация применяется к системам в течение 24 часов после их подключения к Интернету.

# Пользовательские настройки

SupportAssist позволяет выполнять автоматизированные и ручные задачи на компьютерах с развернутым приложением SupportAssist. Пользователи систем могут вручную выполнять задачи в системе только в том случае, если включен пользовательский интерфейс SupportAssist. В то же время, автоматизированные задачи выполняются на компьютерах даже в тех случаях, когда пользовательский интерфейс SupportAssist не активирован. Сведения об использовании пользовательского интерфейса SupportAssist см. в разделе [Руководство пользователя SupportAssist для бизнес-ПК на Latitude Chromebook](#) доступно на веб-странице <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

В следующей таблице описаны параметры в разделе **Автоматизированные задачи**.

**Таблица 2. Автоматизированные задачи**

| Параметр                                                                                                                                                                                           | Описание                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Включить информацию для идентификации</b>                                                                                                                                                       | Позволяет Dell собирать информацию для идентификации систем.                                           |
| <b>Выполнить запланированное сканирование</b>                                                                                                                                                      | Позволяет SupportAssist автоматически сканировать системы на предмет неполадок оборудования.           |
| <b>Частота</b><br> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Этот параметр включен, только если включены запланированные сканирования. | Выберите, с какой частотой SupportAssist будет выполнять плановые сканирования (например, ежемесячно). |

В следующей таблице описаны параметры в разделе **Взаимодействие с пользователем**.

**Таблица 3. Взаимодействие пользователей**

| Параметр                                                                       | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Разрешить пользователям открывать и запускать SupportAssist на своих ПК</b> | Позволяет пользователям просматривать и использовать пользовательский интерфейс SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Добавление логотипа/изображения компании</b>                                | <p>Позволяет администраторам загрузить логотип своей компании в TechDirect. Этот логотип применяется для всех групп и отображается в приложении SupportAssist, установленном на Chromebook.</p> <p> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Файл изображения должен быть в формате PNG или SVG.</li> <li>• Размер файла изображения не должен превышать 100 Мбайт.</li> <li>• Размер изображения должен составлять 200 пикселей в ширину и высоту.</li> </ul> |

# Скачивание конфигурации SupportAssist

## Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

## Действия

1. Перейдите в раздел **Сервисы > SupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
2. Откройте вкладку **Управление SupportAssist**.
3. На карточке **Развертывание** нажмите **РАЗВЕРНУТЬ**.
4. Нажмите **СКАЧАТЬ**.
5. Если вы уже объединили устройства под управлением операционной системы Google Chrome в другие группы конфигурации, выберите нужную группу конфигурации в разделе **Развертывание SupportAssist для ПК под управлением Chrome OS**.
6. Нажмите **СКАЧАТЬ КОНФИГУРАЦИЮ**.

## Результат

Файл конфигурации SupportAssist будет скачан в формате JSON.

# Развертывание конфигурации SupportAssist

## Предварительные условия

- Вам потребуется учетная запись консоли администратора Google.
- Целевые системы должны отвечать требованиям к сети для SupportAssist. См. [Требования к сети](#) на стр. 5.
- Убедитесь, что устройства Chrome зарегистрированы в консоли администратора Google. Информацию о регистрации устройств Chrome вручную см. в разделе [Регистрация устройств Chrome](#).

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если устройства Chrome не зарегистрированы, они не отображаются в консоли администратора Google.

## Действия

1. Перейдите к [консоли администратора Google](#) и войдите в систему с учетной записью G Suite.
2. Нажмите **Устройства**.
3. На странице **Управление устройствами**, в области **НАСТРОЙКИ УСТРОЙСТВ** выберите **Управление Chrome**.
4. На странице **Управление Chrome** выберите **Настройки устройств**.
5. В левой области выберите организационное подразделение, для которого требуется развернуть конфигурацию SupportAssist.
  - Информацию о создании организационных подразделений см. в разделе [Добавление организационного подразделения](#).
  - Информацию о перемещении устройств между организационными подразделениями см. в разделе [Перемещение устройства Chrome в организационное подразделение](#).
6. В разделе **Другие настройки** выберите **Включить Dell SupportAssist** для параметра **Dell SupportAssist**.
7. Прочитайте условия использования Dell SupportAssist и нажмите кнопку **ОК**.
8. Нажмите кнопку **Загрузить** и выберите файл JSON для загрузки.
9. Скопируйте идентификатор расширения и URL-адрес приложения SupportAssist для Chrome и нажмите **СОХРАНИТЬ**.

## Результат

Конфигурация SupportAssist развертывается на устройствах в выбранном подразделении в течение 24 часов после их подключения к Интернету.

# Включение пользовательского интерфейса SupportAssist в консоли администратора Google

После развертывания конфигурации SupportAssist на устройствах Chrome включите пользовательский интерфейс SupportAssist, чтобы пользователи могли просматривать и использовать его.

## Предварительные условия

- Вам потребуется учетная запись консоли администратора Google.
- Целевые системы должны отвечать требованиям к сети для SupportAssist. См. [Требования к сети](#) на стр. 5.
- Убедитесь, что конфигурация SupportAssist на устройствах Chrome развернута. См. [Развертывание конфигурации SupportAssist](#) на стр. 9.
- Пользователей необходимо добавить в организационное подразделение, чтобы они могли начать использовать SupportAssist на своих устройствах Chrome. См. раздел [Перемещение пользователей в организационное подразделение](#).

## Действия

1. Перейдите к [консоли администратора Google](#) и войдите в систему с учетной записью G Suite.
2. Перейдите в раздел **Панель управления > Управление устройствами > Chrome > Приложения и расширения**.
3. В разделе **ПАРАМЕТРЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И БРАУЗЕРОВ** выполните следующие действия.
  - a. Выберите свое подразделение, перейдите в раздел **Средства разработчика** и выберите пункт **Разрешать использование встроенных средств разработчика, кроме принудительно установленных расширений**.
  - b. В правом нижнем углу страницы нажмите  и выберите пункт **Добавить приложение или расширение Chrome по идентификатору**.
4. В списке выберите **Из настраиваемого URL**.
5. Введите **идентификатор расширения** и **URL-адрес** приложения SupportAssist для Chrome и нажмите **СОХРАНИТЬ**.  
Чтобы скопировать идентификатор расширения и URL-адрес, перейдите в раздел **Панель управления > Управление устройствами > Chrome > Настройки > ПАРАМЕТРЫ УСТРОЙСТВ**.

## Результат

Когда пользователи входят в систему на своих устройствах Chrome, SupportAssist автоматически устанавливается на устройстве. Чтобы начать работу с SupportAssist, откройте приложение SupportAssist в средстве запуска.

Можно также принудительно установить SupportAssist для управляемых пользователей в подразделении. Чтобы принудительно установить SupportAssist, выберите **Принудительно установить приложение Dell SupportAssist для управляемых пользователей, входящих в систему на устройствах Dell** в этом подразделении и нажмите **Сохранить**.

## Управление ресурсами

После развертывания SupportAssist сведения о системе автоматически собираются и отображаются на странице **Управление ресурсами** в портале TechDirect. С помощью страницы **Управление ресурсами** можно объединить ресурсы в группы и интегрировать оповещения SupportAssist с функцией ServiceNow.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Для управления ресурсами на портале TechDirect требуются права администратора SupportAssist.

### Темы:

- [Доступ к странице управления ресурсами](#)
- [Управление ресурсами](#)
- [Мои ресурсы](#)
- [Организация ресурсов и групп](#)

## Доступ к странице управления ресурсами

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора или технического специалиста.

### Действия

1. Перейдите в раздел **Сервисы > SupportAssist**. При этом откроется страница **SupportAssist**.
2. Откройте вкладку **Управление ресурсами**.
3. На карточке **Ресурсы** нажмите **УПРАВЛЕНИЕ**.

## Управление ресурсами

Страница **Управление ресурсами** позволяет выполнять различные действия с ресурсами, управляемыми с помощью SupportAssist. Однако доступные действия зависят от типа учетной записи, используемой для входа в TechDirect. Например, это может быть администратор SupportAssist или технический специалист SupportAssist.

Следующие ссылки на странице **Управление ресурсами** можно использовать для выполнения различных действий.

- **Организация ресурсов и групп** — создание или удаление групп, перемещение ресурсов между группами. См. раздел [Организация ресурсов и групп](#).
- **Интеграция с ServiceNow** — включение и отключение интеграции оповещений SupportAssist с решением ServiceNow. См. раздел [Интеграция оповещений SupportAssist с ServiceNow](#).

## Мои ресурсы

Страница **Мои ресурсы** содержит графическое представление количества ПК вместе со следующей информацией:

- текущими планами обслуживания;
- версиями SupportAssist.

На странице **Мои ресурсы** также представлены сведения об управляемых ресурсах.

В следующей таблице описаны данные, которые отображаются на странице **Мои ресурсы**.

По умолчанию отображаются столбцы **Site** (Площадка), **Group** (Группа), **Service Tag** (Сервисный код), **Region** (Регион), **Product Type** (Тип продукта), **Model** (Модель) и **Warranty Plan** (План гарантийного обслуживания). Нажмите  в левом нижнем углу таблицы, чтобы выбрать столбцы, которые вы хотите просмотреть.

Таблица 4. Мои ресурсы

| Столбец                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Узел                            | Имя площадки, которой назначен ресурс.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Группа                          | Группа, которой назначен ресурс.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Сервисный код                   | Уникальный идентификатор системы. Сервисный код — это последовательность букв и цифр.<br><b>И</b> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Для ресурсов под управлением SupportAssist в столбце Сервисный код отображается значок  . |
| Регион                          | Регион, в котором присутствует ресурс.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Тип продукта                    | Тип ресурса.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Модель                          | Номер модели ресурса.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Гарантийный план                | План обслуживания ресурса.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Дата окончания срока действия   | Дата окончания срока действия сервисного плана.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Версия                          | Версия SupportAssist, установленная в системе.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| IP-Адрес                        | IP-адрес ресурса.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Имя узла                        | Имя хоста ресурса.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Контактные данные SupportAssist | Контактные данные для SupportAssist                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Статус сообщений                | Статус ресурса при получении оповещения.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ОС                              | Тип операционной системы, установленной на ресурсе.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Дескриптор ресурса              | Дескриптор ресурса для системы.                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Страница **Мои ресурсы** также позволяет выполнять следующие действия.

- Создание сервисной заявки
- Создание запроса на отправку
- Проверка состояния отправки
- Проверка гарантии
- Скачивание данных по учету ресурсов

## Создание сервисной заявки

Создание сервисной заявки для ресурса и ее отправка в Dell.

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. раздел [Управление ресурсами](#).  
Откроется страница **Мои ресурсы**.
2. Выберите площадку и при необходимости выберите группу.
3. Выберите ресурс, для которого вы хотите создать сервисную заявку.
4. Нажмите **СОЗДАТЬ СЕРВИСНУЮ ЗАЯВКУ**.  
Откроется страница **Создание сервисной заявки**.
5. Проверьте сервисный код и нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**.
6. Введите сведения об инциденте и контактную информацию.
7. Просмотрите введенные сведения и нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**.
8. Нажмите **ОТПРАВИТЬ**.

## Результат

Сервисная заявка будет отправлена в Dell.

# Создание запроса на отправку

Создание запросов на отправку деталей в случае сбоя оборудования.

## Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

## Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. раздел [Управление ресурсами](#).  
Откроется страница **Мои ресурсы**.
2. Выберите площадку и при необходимости выберите группу.
3. Выберите ресурс, для которого вы хотите создать запрос на отправку.
4. Нажмите **СОЗДАТЬ ОТПРАВКУ**.  
Откроется страница **Создание запроса на отправку**.
5. Проверьте сервисный код и нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**.
6. Введите сведения об инциденте и контактную информацию.
7. Просмотрите введенные сведения и нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**.
8. Нажмите **ОТПРАВИТЬ**.

## Результат

Запрос на отправку будет отправлен в Dell.

# Проверка состояния отправки

Проверка состояния запроса на отправку, созданного для компонента при сбое оборудования.

## Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

## Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. раздел [Управление ресурсами](#).  
Откроется страница **Мои ресурсы**.
2. Выберите площадку и при необходимости выберите группу.
3. Выберите ресурс, для которого инициируется запрос на отправку деталей.
4. Нажмите **ПРОВЕРИТЬ СОСТОЯНИЕ ОТПРАВКИ**.  
Откроется страница **Поиск отправок**.
5. Введите номер запроса в службу технической поддержки, номер отправки или сервисный код и нажмите **ПОИСК**.

## Результат

Отобразятся сведения об отправке.

# Проверка гарантии

Проверка состояния гарантии ресурса.

## Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. раздел [Управление ресурсами](#).  
Откроется страница **Мои ресурсы**.
2. Выберите площадку и при необходимости выберите группу.
3. Выберите ресурс, для которого вы хотите проверить состояние гарантии.
4. Нажмите **\*\*\*** и выберите пункт **ПРОВЕРИТЬ ГАРАНТИЮ**.  
Откроется страница **Проверка состояния гарантии**.
5. Проверьте сервисный код ресурса и нажмите **ПРОВЕРИТЬ**.

## Скачивание данных по учету ресурсов

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. [Доступ к странице управления ресурсами](#) на стр. 11.
2. Выберите **Мои ресурсы**.  
Отобразится список всех ресурсов, связанных с вашей учетной записью TechDirect.
3. При необходимости отфильтруйте список, выбрав тип ресурса или площадку из списка **Площадка**.  
На экране появится отфильтрованный список.
4. Нажмите **СКАЧАТЬ CSV-ФАЙЛ**.  
Данные по учету ресурсов скачиваются и сохраняются в CSV-файле.  
Если количество строк в списке превышает 400, отображается окно **Скачивание данных в CSV-файл**.
5. Если появилось окно **Скачивание данных в CSV-файл**, сделайте следующее.
  - a. В списке **Выбрать** выберите диапазон строк, которые нужно скачать.
  - b. Нажмите **СКАЧАТЬ**.

## Организация ресурсов и групп

Ссылка **Организация ресурсов и групп** на странице **Управление ресурсами** позволяет выполнять следующие действия.

- Создание группы
- Перемещение ресурсов между существующими группами
- Удаление группы

## Площадки и группы ресурсов

### Узлы

- Узел — это высокоуровневый логический идентификатор ваших ресурсов на основе физического местоположения.
- При скачивании и развертывании SupportAssist с портала TechDirect площадка создается автоматически со сведениями обо всех ресурсах, на которых развернуто приложение SupportAssist.

### Группы ресурсов

- Группа ресурсов — это логическая группа ресурсов в пределах площадки.
- По умолчанию на площадке нет групп ресурсов.
- Создавая группы, можно упорядочить ресурсы.
- В пределах одной площадки можно создать одну или несколько групп ресурсов.
- Группа может быть создана с ресурсами одной площадки.

# Создание группы ресурсов

Вы можете создавать группы ресурсов на основании ваших требований.

## Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

## Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. [Доступ к странице управления ресурсами](#) на стр. 11.
2. Нажмите **Организация ресурсов и групп**.
3. Нажмите **СОЗДАТЬ ГРУППУ**.  
Откроется окно **Создание новой группы**.
4. Выберите площадку и введите имя группы.
5. Чтобы переместить ресурсы в группу, выберите **Да** и затем нужные ресурсы.
6. Нажмите кнопку **СОЗДАТЬ**.  
Создается группа, в которую ресурсы будут перемещены в течение 24 часов.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если основные и дополнительные контактные лица различаются для ресурсов, работающих под управлением операционных систем Windows и Chrome, необходимо создать отдельные группы ресурсов и назначить отдельных основных и дополнительных контактных лиц для управления этими устройствами.

# Перемещение ресурсов между существующими группами

## Предварительные условия

- Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.
- Чтобы перемещать ресурсы из одной группы в другую, исходная и целевая группы должны находиться в пределах одной площадки.

## Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. [Доступ к странице управления ресурсами](#) на стр. 11.
2. Нажмите **Организация ресурсов и групп**.
3. Нажмите **УПРАВЛЕНИЕ ГРУППАМИ РЕСУРСОВ**.  
Откроется окно **Управление группами ресурсов**.
4. Выберите площадку из списка **Площадка**.
5. В списке **Из группы** выберите группу, из которой вы хотите перенести ресурсы.
6. В списке **В группу** выберите группу, в которую вы хотите перенести ресурсы.
7. Нажмите **ПЕРЕМЕСТИТЬ**.

## Результат

Ресурсы будут перенесены в новую группу в течение нескольких минут.

# Обновление названия площадки или группы

Создав площадку или группу, вы можете обновить ее название в соответствии со своими требованиями.

## Предварительные условия

Чтобы изменить название площадки, убедитесь, что вы создали в ее пределах одну или несколько групп ресурсов.

### Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. [Доступ к странице управления ресурсами](#) на стр. 11.
2. Нажмите **Организация ресурсов и групп**.
3. Выберите площадку в списке **Выберите площадку**.
4. Найдите строку со сведениями о площадке или группе ресурсов, которую требуется обновить, нажмите  и выберите **Изменить**.
5. Измените название площадки или группы и нажмите **СОХРАНИТЬ**.

## Удаление группы ресурсов

### Предварительные условия

- Убедитесь, что в группе ресурсов, которую вы хотите удалить, нет ни одного ресурса. Чтобы удалить группу, содержащую ресурсы, переместите ресурсы в другую группу. См. раздел [Перемещение ресурсов между существующими группами](#).
- Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

1. Перейдите на страницу **Управление ресурсами**. См. [Доступ к странице управления ресурсами](#) на стр. 11.
2. Нажмите **Организация ресурсов и групп**.
3. При необходимости выберите площадку из списка **Выбрать площадку**.
4. Найдите строку со сведениями о группе ресурсов, которую требуется удалить, нажмите  и выберите **Удалить**.

# Управление оповещениями SupportAssist на портале TechDirect

Оповещениями SupportAssist можно управлять с помощью учетной записи TechDirect или ServiceNow вашей организации. Если вы настроили SupportAssist с вашей учетной записью TechDirect, все оповещения будут пересылаться на учетную запись TechDirect. Вы также можете интегрировать ServiceNow с SupportAssist для переадресации всех оповещений решению ServiceNow. В этой главе содержится информация об управлении оповещениями SupportAssist с помощью TechDirect и интеграции ServiceNow с SupportAssist.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы просматривать и управлять оповещениями о неисправностях аппаратного обеспечения, вы должны зарегистрироваться в службе отправки деталей в TechDirect.

## Темы:

- [Настройка правил оповещений TechDirect](#)
- [Просмотр оповещений SupportAssist на портале TechDirect](#)
- [Оповещения SupportAssist](#)
- [Интеграция SupportAssist с ServiceNow](#)

## Настройка правил оповещений TechDirect

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Об этой задаче

Администраторы в вашей организации могут настроить правила, устанавливающие порядок обработки оповещений SupportAssist в TechDirect. Например, вы можете задать автоматическую переадресацию всех оповещений в службу технической поддержки или отправлять оповещения в TechDirect, где специалисты вашей службы поддержки проведут их анализ и определяют, необходимо ли переадресовать эти оповещения в Dell.

### Действия

1. Перейдите в раздел **Сервисы > SupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
2. Откройте вкладку **Управление SupportAssist**.
3. На карточке **Настройка правил SupportAssist** нажмите **НАСТРОИТЬ**.  
Откроется страница **Настройка правил SupportAssist**.
4. В разделе **Период бездействия** введите период в днях, в течение которого оповещение может оставаться в очереди без выполнения каких-либо действий.
5. В разделе **Оповещение службы технической поддержки** выполните одно из следующих действий.
  - Выберите **Да** для переадресации всех оповещений о технической поддержке в Dell.
  - Выберите **Нет, отправлять все в очередь оповещений SupportAssist** для отправки всех оповещений о технической поддержке в вашу учетную запись TechDirect. Ваша служба поддержки может просмотреть оповещения и определить, следует ли переадресовать их в Dell.
6. В разделе **Оповещения об отправке деталей** выполните одно из следующих действий:
  - Выберите **Да**, чтобы переадресовать все оповещения об отправке деталей в Dell.  
Откроется раздел **Управление группой**.
  - Выберите **Нет, отправлять все в очередь оповещений SupportAssist** для отправки всех оповещений об отправке деталей в вашу очередь оповещений SupportAssist. Ваша служба поддержки может просмотреть оповещения и определить, следует ли переадресовать их в Dell.

7. Если отображается раздел **Управление группой**, нажмите **ДОБАВИТЬ ПРАВИЛО ГРУППЫ**.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Правила группы используются для определения адреса, на который должны быть отправлены детали. При переадресации оповещения об отправке деталей из SupportAssist в Dell адрес, указанный в оповещении, сравнивается с адресами, указанными в правилах группы. При совпадении информация об адресе, связанном с правилом группы, будет использована как адрес, на который будут отправлены детали.

8. В окне **Значения по умолчанию для нескольких филиалов** выполните следующие действия и нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**.

- Выберите группу ресурсов в списке **Выберите группу**.
- Выберите взаимосвязь в списке **Выберите взаимосвязь**.
- Выберите часовой пояс в списке **Выберите часовой пояс**.
- Выберите технического специалиста службы поддержки в списке **Выберите технического специалиста**.

9. Нажмите **СОХРАНИТЬ ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ОПОВЕЩЕНИЙ**.

## Просмотр оповещений SupportAssist на портале TechDirect

При обнаружении проблемы в системах, которые отслеживаются с помощью SupportAssist, на портале TechDirect автоматически создается оповещение.

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора или технического специалиста.

### Действия

- Перейдите в раздел **Сервисы > SupportAssist**. При этом откроется страница **SupportAssist**.
- Откройте вкладку **Управление ресурсами**.
- На карточке **Оповещения** нажмите **УПРАВЛЕНИЕ**. Откроется страница **Оповещения SupportAssist**.

## Оповещения SupportAssist

Сведения об оповещениях, создаваемых приложением SupportAssist, можно просмотреть на странице **Оповещения SupportAssist** в TechDirect.

В следующей таблице описаны данные, которые отображаются на странице **Оповещения SupportAssist**. По умолчанию отображаются столбцы **Сервисный код**, **Номер оповещения**, **Тип оповещения**, **Время последней активности**,

**Владелец**, **Компания** и **Бизнес-подразделение**. Нажмите  в левом нижнем углу таблицы, чтобы выбрать столбцы для просмотра (не более семи).

Таблица 5. Оповещения SupportAssist

| Название         | Описание                                                                                                                                                          |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сервисный код    | Уникальный идентификатор системы. Сервисный код — это буквенно-цифровой идентификатор.                                                                            |
| Номер оповещения | Уникальный номер запроса в службу технической поддержки, присвоенный оповещению. Этот номер можно использовать при обращении в службу технической поддержки Dell. |
| Тип оповещения   | Тип оповещения: <ul style="list-style-type: none"><li>Для службы технической поддержки</li><li>Для диспетчера</li></ul>                                           |

Таблица 5. Оповещения SupportAssist (продолжение)

| Название                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Примечания                 | Сведения о выявленной проблеме и данные об ошибках, которые подлежат изучению.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Метка времени              | Дата и время создания оповещения в TechDirect.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Время последней активности | Дата и время последнего действия, выполненного администратором или техническим специалистом SupportAssist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Статус                     | Статус оповещения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Не назначено</b> — ответственным исполнителем по оповещению не назначен ни один технический специалист SupportAssist.</li> <li>• <b>Назначено</b> — ответственным исполнителем по оповещению назначен технический специалист SupportAssist.</li> <li>• <b>Сбой при отправке</b> — при переадресации оповещения в Dell произошел сбой.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Владелец                   | Технический специалист SupportAssist, который назначен ответственным исполнителем по оповещению.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Компания                   | Название компании                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Бизнес-подразделение       | Бизнес-подразделение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Действия                   | <p>Нажмите кнопку для просмотра доступных действий для оповещения. Пользователи с правами технического специалиста SupportAssist могут:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• регистрировать обращение на свое имя;</li> <li>• обновлять сведения об обращении;</li> <li>• закрывать обращение;</li> <li>• пересылать обращение в Dell.</li> </ul> <p><b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Пользователи с правами администратора SupportAssist могут выполнять все действия, доступные для пользователей с правами технического специалиста SupportAssist. Администратор SupportAssist может также назначить обращение одному из технических специалистов SupportAssist.</p> |

## Действия в случае получения оповещений SupportAssist

Вы можете выполнить действия по оповещениям, которые были созданы приложением SupportAssist, с помощью TechDirect. В следующей таблице описаны действия, которые можно выполнить в ответ на оповещения, созданные SupportAssist.

Таблица 6. Действия по предупреждениям

| Тип учетной записи TechDirect | Доступные действия  | Описание                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Администратор SupportAssist   | Назначить обращение | Назначение технического специалиста SupportAssist в качестве ответственного исполнителя по обращению. Может также использоваться для повторного назначения обращения другому техническому специалисту SupportAssist. |

Таблица 6. Действия по предупреждениям (продолжение)

| Тип учетной записи TechDirect                                      | Доступные действия                      | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Администратор SupportAssist и технический специалист SupportAssist | <b>Стать ответственным исполнителем</b> | Отдельные технические специалисты SupportAssist, использующие учетную запись TechDirect, могут просматривать все оповещения SupportAssist. Технический специалист SupportAssist может стать ответственным исполнителем по оповещению. Технические специалисты SupportAssist не могут повторно назначать оповещения. Эта функция доступна только администратору SupportAssist. |
|                                                                    | <b>Обновить</b>                         | Отображение страницы <b>Сведения</b> , которая позволяет добавить к оповещению примечание или вложение.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                    | <b>Закрыть обращение</b>                | Заккрытие обращения. После этого ни вы, ни сотрудники Dell не смогут выполнять какие-либо действия по оповещению.                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                    | <b>Переадресовать в Dell EMC</b>        | Пересылает заявку на обслуживание в службу технической поддержки. Вы можете отслеживать ход выполнения на страницах <b>Техническая поддержка</b> или <b>Сводные данные по отправке</b> в TechDirect.                                                                                                                                                                          |

## Интеграция SupportAssist с ServiceNow

Если ваша организация использует службу технической поддержки ServiceNow, вы можете интегрировать SupportAssist с ServiceNow. Интеграция с ServiceNow активирует функцию автоматического создания обращения в службу технической поддержки ServiceNow, для оповещений, созданных SupportAssist.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** После интеграции с ServiceNow, оповещениями, созданными SupportAssist, нельзя управлять через TechDirect. Однако вам потребуется использовать TechDirect для создания запроса на отправку деталей или для отправки запроса на поддержку Dell.

## Включение интеграции ServiceNow

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

- Перейдите в раздел **Сервисы > SupportAssist**. При этом откроется страница **SupportAssist**.
- Откройте вкладку **Управление ресурсами**.
- На карточке **Ресурсы** нажмите **УПРАВЛЕНИЕ**. Откроется окно **Управление ресурсами**.
- Нажмите **Интеграция с ServiceNow**. Появится страница **Интеграция управления обращениями ServiceNow**.
- Выберите площадку в списке **Выбрать площадку SupportAssist**.
 

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Площадка, которая отображается в списке **Выбрать площадку SupportAssist**, — это название компании, которое вы ввели в файле конфигурации SupportAssist.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Выбор площадки позволяет TechDirect переадресовывать оповещения, создаваемые всеми системами на площадке, в ServiceNow.
- Снимите флажок **Деактивировать (продолжить управление оповещениями SupportAssist в TechDirect)**.
- Если вы хотите, чтобы SupportAssist автоматически создал обращение в службу технической поддержки ServiceNow:
  - Выберите **Использовать ServiceNow**.

- b. Введите идентификатор экземпляра ServiceNow, имя пользователя, пароль и адрес электронной почты, на который будет отправлено уведомление о сбое.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если SupportAssist не может автоматически создать инцидент в ServiceNow, на адрес электронной почты, который указан в поле Уведомление о сбое, будет отправлено письмо.

- c. Нажмите **Отправить тестовое оповещение**, чтобы отправить тестовое оповещение в ваш экземпляр ServiceNow.
8. Чтобы получать сведения об оповещениях, созданных SupportAssist, по электронной почте, выполните следующие действия.
  - a. Выберите **Использовать электронную почту**.
  - b. В поле **От** введите адрес электронной почты, с которого вы хотите получать сведения об оповещениях SupportAssist.
  - c. В поле **Уведомления об оповещениях** введите адрес электронной почты, на который вы хотите отправить сведения об оповещениях SupportAssist.
  - d. В поле **Уведомление о сбое** введите адрес электронной почты, на который будет отправлено уведомление в случае, если программа SupportAssist не сможет отправить сведения об оповещении.
  - e. Нажмите **Отправить тестовое сообщение электронной почты**, чтобы отправить тестовое электронное сообщение на адрес электронной почты, указанный в поле **Уведомление о сбое**.
9. Нажмите **СОХРАНИТЬ**.

## Отключение интеграции с ServiceNow

### Предварительные условия

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Об этой задаче

Отключение интеграции оповещений SupportAssist с решением ServiceNow.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** После отключения интеграции с ServiceNow вы можете управлять оповещениями SupportAssist на странице Оповещения SupportAssist в TechDirect.

### Действия

1. Перейдите в раздел **Сервисы > SupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
2. Откройте вкладку **Управление ресурсами**.
3. На карточке **Ресурсы** нажмите **УПРАВЛЕНИЕ**.  
Откроется окно **Управление ресурсами**.
4. Нажмите **Интеграция с ServiceNow**.  
Появится страница **Интеграция управления обращениями ServiceNow**.
5. Выберите нужную площадку в списке **Выбрать площадку SupportAssist**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Площадка, которая отображается в списке **Выбрать площадку SupportAssist**, — это название компании, которое вы ввели во время настройки SupportAssist.
6. Установите флажок **«Деактивировать»** (продолжить управление оповещениями SupportAssist в TechDirect).
7. Нажмите **СОХРАНИТЬ**.

### Результат

Интеграция ServiceNow с оповещениями SupportAssist отключена.

## Данные, собираемые приложением SupportAssist

Приложение SupportAssist автоматически собирает в системе данные, необходимые для поиска и устранения неисправностей и обеспечивает безопасную отправку этих данных в службу технической поддержки Dell. Эти данные позволяют специалистам Dell все лучше, эффективнее и быстрее предоставлять услуги по поддержке.

В следующей таблице перечислены данные, получаемые от различных компонентов системы.

**Таблица 7. Мониторинг системы**

| Категории                              | Атрибуты                                     |
|----------------------------------------|----------------------------------------------|
| Сведения о системе                     | Сервисная метка системы                      |
|                                        | Модель системы                               |
|                                        | ePPID системной платы                        |
|                                        | Версия BIOS                                  |
|                                        | Тип системы:                                 |
|                                        | Сведения о процессоре                        |
|                                        | Операционная система                         |
|                                        | Оперативная память (Гбайт)                   |
| Использование системы и электропитание | Часы работы от сети переменного тока         |
|                                        | Часы работы от сети постоянного тока         |
|                                        | Циклы включения/выключения                   |
|                                        | Спящий режим                                 |
|                                        | Время в спящем режиме                        |
| Аккумулятор                            | Серийный номер                               |
|                                        | Расчетная емкость                            |
|                                        | Название                                     |
|                                        | Название производителя                       |
|                                        | ePPID                                        |
|                                        | Емкость при полном заряде                    |
| Устройства хранения (HDD/SSD)          | Имя диска                                    |
|                                        | Модель диска                                 |
|                                        | Емкость диска (Мбайт)                        |
|                                        | ePPID диска                                  |
|                                        | Процент времени на обработку запросов чтения |
|                                        | Процент времени на обработку запросов записи |
|                                        | Процент времени бездействия                  |
|                                        | Прочитанные байты (Мбайт)                    |

Таблица 7. Мониторинг системы (продолжение)

| Категории               | Атрибуты                                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Записанные байты (Мбайт)                                                                                                                    |
|                         | Журналы SMART                                                                                                                               |
| Системные события       | Сбои, связанные с питанием                                                                                                                  |
|                         | Сбои, связанные с температурным режимом                                                                                                     |
| Процессор               | Коэффициент использования ЦП                                                                                                                |
|                         | Длины очередей (PQL)                                                                                                                        |
|                         | Состояния простоя                                                                                                                           |
|                         | Параллельные потоки                                                                                                                         |
|                         | Размеры очереди                                                                                                                             |
| Оперативная память      | Положение DIMM                                                                                                                              |
|                         | Имя DIMM                                                                                                                                    |
|                         | Производитель DIMM                                                                                                                          |
|                         | Деталь DIMM                                                                                                                                 |
|                         | Расположение DIMM                                                                                                                           |
|                         | Серийный номер DIMM                                                                                                                         |
|                         | Использование памяти, свободная/доступная                                                                                                   |
|                         | Страничный обмен                                                                                                                            |
| Терморегуляция          | Частота вращения / состояние вентилятора                                                                                                    |
|                         | Температурные характеристики ЦП                                                                                                             |
| Механические компоненты | Состояние внутренних кабелей/разъемов                                                                                                       |
|                         | Подключение к сети питания. Постоянный/переменный ток                                                                                       |
| Сеть                    | Имя адаптера                                                                                                                                |
|                         | MAC-адрес адаптера                                                                                                                          |
|                         | Имя устройства адаптера                                                                                                                     |
|                         | WLAN / время использования WLAN                                                                                                             |
|                         | Скорость соединения                                                                                                                         |
| Дисплей                 | Уровни яркости                                                                                                                              |
| Bluetooth (в %)         | Период времени, в течение которого функция Bluetooth была включена при питании от сети переменного тока                                     |
|                         | Период времени, в течение которого функция Bluetooth была включена при питании от сети постоянного тока                                     |
|                         | Период времени, в течение которого устройство было подключено к другому устройству с помощью Bluetooth при питании от сети переменного тока |
|                         | Период времени, в течение которого устройство было подключено к другому устройству с помощью Bluetooth при питании от сети постоянного тока |
|                         | Период текущего подключения устройства к другому устройству с помощью Bluetooth при питании от сети переменного тока                        |

**Таблица 7. Мониторинг системы (продолжение)**

| Категории | Атрибуты                                                                                                             |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | Период текущего подключения устройства к другому устройству с помощью Bluetooth при питании от сети постоянного тока |

В следующей таблице приведены сведения о системе, которые собираются и отправляются в Dell каждые 24 часа в рамках текущего мониторинга.

**Таблица 8. Процедура текущего мониторинга системы**

| Параметр                                    | Описание                                                                        |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Версия схемы                                | Версия схемы, используемая для постоянного мониторинга системы                  |
| Версия агента                               | Версия SupportAssist, развернутая в системе                                     |
| Сервисный код                               | Уникальный идентификатор системы                                                |
| Модель системы                              | Название модели системы                                                         |
| Информация о регистрации                    | Состояние регистрации SupportAssist                                             |
| Версия ОС                                   | Операционная система, используемая на этом компьютере.                          |
| Дата UTC (Всемирное координированное время) | Дата и время отправки сведений о постоянном мониторинге системы в Dell          |
| Версия BIOS                                 | Версии BIOS, установленная в системе                                            |
| Статус                                      | Статус оповещения в зависимости от степени критичности, например предупреждение |
| Описание                                    | Информация о сбое системы, например высокая загрузка процессора                 |
| Использование памяти                        | Объем используемой системной памяти                                             |
| Использование процессора                    | Используемый объем ресурсов процессора                                          |
| Дата по местному времени                    | Дата и время системы                                                            |
| Информация об оповещении                    | Уникальный идентификатор оповещения                                             |
| Источник                                    | Источник создания оповещения                                                    |
| Тип                                         | Тип оповещения, например интеллектуальное оповещение                            |