

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

部署指南

註、警示與警告

 **註:**「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:**「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:**「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

章 1: 簡介.....	4
發行版本.....	4
對象.....	4
文件用途.....	4
TechDirect 概述.....	4
TechDirect 中的 SupportAssist.....	4
SupportAssist 功能與 Dell 服務方案.....	5
支援的系統.....	5
網路需求.....	5
其他資源.....	5
章 2: 設定及部署 SupportAssist.....	6
配置 SupportAssist.....	6
偏好設定.....	7
下載 SupportAssist 組態.....	7
部署 SupportAssist 組態.....	8
在 Google 管理控制台啟用 SupportAssist 使用者介面.....	8
章 3: 管理資產.....	10
存取管理資產頁面.....	10
管理資產.....	10
我的資產.....	10
建立服務要求.....	11
建立派送要求.....	12
查看派送狀態.....	12
檢閱保固.....	12
下載資產詳細目錄資料.....	13
整理資產和群組.....	13
站台和資產群組.....	13
建立資產群組.....	13
在現有的群組間移動資產.....	14
更新站台或群組名稱.....	14
刪除資產群組.....	15
章 4: 在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示.....	16
在 TechDirect 中設定警示規則.....	16
在 TechDirect 檢視 SupportAssist 警示.....	17
SupportAssist 警示.....	17
SupportAssist 警示動作.....	18
整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow.....	18
啟用 ServiceNow 整合.....	18
停用 ServiceNow 整合.....	19
章 5: SupportAssist 收集的資料.....	20

簡介

SupportAssist 是主動式預測技術，可為您的 Dell 系統提供自動化技術支援。

部署這項技術後，SupportAssist 便會監控各系統，並主動偵測硬體的問題。視您的服務方案而定，當 SupportAssist 偵測到問題時，會自動透過技術支援開啟支援案例，並傳送電子郵件通知給您。若要獲得 SupportAssist 針對不同服務方案所提供的功能相關資訊，請參閱 [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#) 第頁的 5。

SupportAssist 會收集所需的系統資訊，並確實傳送到 Dell 技術支援部門。Dell 技術支援部門會使用收集的資料進行故障排除，並提供問題的解決方案。如需瞭解 SupportAssist 收集的資料，請參閱 [SupportAssist 收集的資料](#) 第頁的 20。

若您的組織將 ServiceNow 用於 IT 和服務台管理，並且已啟用 ServiceNow 整合，則 IT 系統管理員也會收到 SupportAssist 警示。

主題：

- [發行版本](#)
- [對象](#)
- [文件用途](#)
- [TechDirect 概述](#)
- [TechDirect 中的 SupportAssist](#)
- [SupportAssist 功能與 Dell 服務方案](#)
- [支援的系統](#)
- [網路需求](#)
- [其他資源](#)

發行版本

- Latitude Chromebook 1.4 版商務電腦專用 SupportAssist
- Google Chrome 作業系統 84 版

 **註：**只有 **Google Chrome 作業系統 84 版**和更新版本支援 **Latitude Chromebook 1.4 版商務電腦專用 SupportAssist**。

對象

本部署指南中的資訊適用於在執行 Google Chrome 作業系統的系統上，管理商務電腦適用之 SupportAssist 的系統管理員。

文件用途

本文件提供如何在執行 Google Chrome 作業系統的商務電腦上設定和部署 SupportAssist 的相關資訊。此外，您也可以透過 TechDirect 找到資產管理和 SupportAssist 警示的相關資訊。

TechDirect 概述

TechDirect 屬於線上入口網站，可讓您管理資產和 SupportAssist 警示。您可以在 TechDirect 中建立規則，將 SupportAssist 警示自動轉寄至 Dell，以建立支援要求或發出零件派送要求。

TechDirect 中的 SupportAssist

TechDirect 可讓您下載自訂的 JSON 檔案。JSON 檔案與您的 TechDirect 帳戶相關聯，可用來在 Dell 系統部署 SupportAssist 組態。部署後，您可以在 TechDirect 中管理所有系統或特定裝置群組所使用之系統的 SupportAssist 組態。

SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

下表針對不同服務方案的系統，總結各系統可用的 SupportAssist 功能：

表 1. SupportAssist 功能與 Dell 服務方案

功能	說明	Basic	ProSupport	ProSupport Plus 和 ProSupport Flex for Client
排程硬體掃描	根據偏好排定硬體掃描時間。	✓	✓	✓
自動化問題偵測、通知和建立支援要求	當 Dell 建立零件派送或技術的支援要求後，會傳送通知給您。若是技術支援要求，技術支援代表會主動與您連絡，協助您解決問題。	✗	✓	✓
預測問題偵測與建立支援要求，以預防故障發生	系統會將可能有零件故障的通知傳送給您的主要和次要連絡人。Dell 會建立支援要求並與您連絡，以寄送更換零件。	✗	✗	✓

❗ 註：如果 SupportAssist 警示的自動轉寄功能在 TechDirect 中已關閉，您可以查看警示，然後判斷是否應將警示轉寄至 Dell。

❗ 註：有關支援要求、警示及零件派送所採取的動作，均依照 Dell 商用原則辦理。

支援的系統

下列 Dell 系統可支援 SupportAssist：

- Latitude 5300 二合一 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 2 合 1 Chromebook Enterprise

網路需求

若要啟用 SupportAssist，系統必須能夠連線至下列目的地：

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

其他資源

- 如需有關在 TechDirect 中註冊貴組織、管理 SupportAssist 警示和零件分派要求的資訊，請前往 www.techdirect.com。
- 如需 SupportAssist 的資訊，請前往 <https://www.dell.com/supportassist>。
- 如有關於 SupportAssist 的問題，請前往 [Dell SupportAssist 社群](#)。
- 若要存取其他 SupportAssist 文件，請前往 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

設定及部署 SupportAssist

SupportAssist 已預先安裝在搭載 Google Chrome 作業系統的系統上。但是，您必須先在目標系統中設定並部署 SupportAssist 組態，才能啟用自動監控，以及從 TechDirect 管理 SupportAssist 警示。

主題：

- [配置 SupportAssist](#)
- [下載 SupportAssist 組態](#)
- [部署 SupportAssist 組態](#)
- [在 Google 管理控制台啟用 SupportAssist 使用者介面](#)

配置 SupportAssist

使用 TechDirect，您就可以配置在 SupportAssist 中的自動化及使用者互動等任務。您可以為 TechDirect 管理的所有系統配置這些設定。

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往**服務 > SupportAssist**。
SupportAssist 頁面隨即顯示。
2. 按一下**管理 SupportAssist** 標籤。
3. 在**部署**卡片上，按一下**部署**。
4. 如果您是第一次設定 SupportAssist，並且要自動驗證 TechDirect 帳戶，請先按**下一步**。
5. 如果您已驗證 TechDirect 帳戶，請按一下**設定**。
設定商務電腦適用的 **SupportAssist** 頁面隨即顯示。
6. 在**連絡人和送貨地址**區段中，執行下列其中一項操作：
 - 若要建立新連絡人，從**選取主要連絡人**和**選取次要連絡人**清單中，選取建立新連絡人。
在**新增連絡人**頁面中，執行下列步驟：
 - a. 輸入名字、姓氏、電子郵件地址和電話號碼。
 - b. 選取偏好的聯絡方式。
 - c. 按一下**儲存**。
 - 若要重複使用之前建立的連絡人，從**選取主要連絡人**和**選取次要連絡人**清單中，選取所需的連絡人姓名。
7. 執行下列其中一個項目：
 - 若要新增送貨地址，請在**選取送貨地址**清單中，選取建立新地址。
在**新增地址**頁面中，執行下列步驟：
 - a. 選擇國家/地區、或州/省。
 - b. 輸入地址。
 - c. 選擇城市、郵遞區號和時區。
 - d. 在**地址識別碼**欄位中輸入該地址的唯一識別碼。
 **註：**此唯一識別碼會顯示在選擇地址清單中。
 - e. 按一下**儲存**。
 - 若要重複使用之前建立的送貨地址，請從**選取送貨地址**清單選取所需的地址。
8. 在**應用程式偏好設定 (Chrome 作業系統)** 區段中啟用或停用設定。如需詳細資訊，請參閱 [偏好設定](#) 第 7 頁的內容。
9. 若要使用 Windows 應用程式偏好設定，請選取針對下列項目使用相同的 **Windows 應用程式**。
10. 執行下列其中一個項目：

- 若要儲存組態並稍後部署 SupportAssist，請按一下**儲存**。
- 若要儲存組態並立即部署 SupportAssist，請按一下**儲存並繼續部署**。

結果

在系統連線到網際網路的 24 小時內，該組態便會套用到系統中。

偏好設定

SupportAssist 讓您在部署 SupportAssist 的系統上執行自動和手動任務。僅在啟用 SupportAssist 使用者介面時，系統使用者才能在系統上執行手動任務。但是，即使未啟用 SupportAssist 使用者介面，也可在系統上執行自動化任務。如需有關使用 SupportAssist 使用者介面的資訊，請參閱《SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook User's Guide》(Latitude Chromebook 的商務電腦專用 SupportAssist 使用者指南)，網址為 <https://www.dell.com/serviceabilitytools>。

下表說明**自動化任務**區段中的各個選項。

表 2. 自動化任務

方法	說明
包含識別資訊	允許 Dell 收集系統識別碼資訊。
執行排程掃描	允許 SupportAssist 自動掃描系統，以偵測任何硬體問題。
頻率  註： 僅在您已啟用排程掃描的情況下，此選項才會啟用。	選取 SupportAssist 執行排定掃描的頻率，例如「每月」。

下表說明**使用者互動**區段中的選項：

表 3. 使用者互動

方法	說明
允許使用者在其 PC 上開啟和執行 SupportAssist	讓使用者可檢視和使用 SupportAssist 使用者介面。
新增公司標誌/影像	可讓系統管理員在 TechDirect 中上傳其公司標誌。此標誌適用於所有群組，並且會在安裝於 Chromebook 的 SupportAssist 應用程式中顯示。  註： - 影像檔案必須採用 PNG 或 SVG 格式。 - 影像檔案大小不得超過 100 KB。 - 影像檔案的寬和高必須為 200 像素。

下載 SupportAssist 組態

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

- 前往**服務 > SupportAssist**。
SupportAssist 頁面隨即顯示。
- 按一下**管理 SupportAssist 標籤**。
- 在**部署**卡片上，按一下**部署**。
- 按**下載**。
- 或者，如果您已將執行 Google Chrome 作業系統的裝置歸類到不同的組態群組，請在**部署執行 Chrome 作業系統之電腦適用的 SupportAssist** 區段中選取所需的組態群組。
- 按**下載組態**。

結果

系統隨即將 SupportAssist 組態檔下載為 JSON 檔案。

部署 SupportAssist 組態

事前準備作業

- 您必須擁有 Google 管理控制台帳戶。
- 目標系統必須符合 SupportAssist 的網路需求。請參閱[網路需求](#) 第頁的 5。
- 確認 Chrome 裝置已在 Google 管理控制台註冊。如需有關手動註冊 Chrome 裝置的資訊，請參閱[註冊 Chrome 裝置](#)。

 **註:** 如果 Chrome 裝置未註冊，將不會顯示在 Google 管理控制台中。

步驟

1. 前往 [Google 管理控制台](#)，然後使用您的 G Suite 帳戶認證登入。
2. 按一下 **裝置**。
3. 在 **裝置管理** 頁面的 **裝置設定** 窗格中，按一下 **Chrome 管理服務**。
4. 在 **Chrome 管理服務** 頁面中，選取 **裝置設定**。
5. 在左側窗格中，選取您要部署 SupportAssist 組態的機構單位。
 - 如需有關建立機構單位的相關資訊，請參閱[新增機構單位](#)。
 - 如需有關跨機構單位移動裝置的資訊，請參閱[將 Chrome 裝置移至特定機構單位](#)。
6. 在 **其他設定** 區段中，選取 **Dell SupportAssist** 區段中的 **啟用 Dell SupportAssist**。
7. 閱讀 Dell SupportAssist 條款與條件，然後按一下 **確定**。
8. 按一下 **上傳**，然後選取要上傳的 JSON 檔案。
9. 複製 SupportAssist Chrome 應用程式擴充功能 ID 和 URL，然後按一下 **儲存**。

結果

在所選的組織單位連線到網際網路的 24 小時內，SupportAssist 組態便會部署至該組織單位中。

在 Google 管理控制台啟用 SupportAssist 使用者介面

在 Chrome 裝置上部署 SupportAssist 組態後，請啟用 SupportAssist 使用者介面，以便使用者檢視和運用使用者介面。

事前準備作業

- 您必須擁有 Google 管理控制台帳戶。
- 目標系統必須符合 SupportAssist 的網路需求。請參閱[網路需求](#) 第頁的 5。
- 請確認您已在 Chrome 裝置上部署 SupportAssist 組態。請參閱[部署 SupportAssist 組態](#) 第頁的 8。
- 若要讓使用者在 Chrome 裝置上開始使用 SupportAssist，您必須將使用者新增至機構單位。請參閱[將使用者移至機構單位](#)。

步驟

1. 前往 [Google 管理控制台](#)，然後使用您的 G Suite 帳戶認證登入。
2. 前往 **資訊主頁** > **裝置管理** > **Chrome** > **應用程式和擴充功能**。
3. 在 **使用者和瀏覽器設定** 區段中，執行下列動作：
 - a. 選取您的組織單位，移至 **開發人員工具** 區段，然後選取 **允許使用內建開發人員工具**，但強制安裝的擴充功能除外。
 - b. 按一下頁面右下角顯示的 ，然後按一下 **使用 ID 新增 Chrome 應用程式或擴充功能**。
4. 從清單中選取 **透過自訂 URL 新增**。
5. 輸入 SupportAssist Chrome 應用程式擴充功能 ID 和 URL，然後按一下 **儲存**。
若要複製擴充功能 ID 和 URL，請前往 **資訊主頁** > **裝置管理** > **Chrome** > **設定** > **裝置設定**。

結果

當使用者登入 Chrome 裝置時，SupportAssist 便會自動安裝在裝置上。若要開始使用 SupportAssist，請從啟動器開啟 SupportAssist 應用程式。

您也可以為組織單位中受管理的使用者強制安裝 SupportAssist。若要強制安裝 SupportAssist，請按一下 **為此組織單位中登入 Dell 裝置之受管理的使用者強制安裝 Dell SupportAssist 應用程式**，然後按一下 **儲存**。

管理資產

在部署 SupportAssist 後，系統詳細資訊將會自動收集，並顯示在 TechDirect **管理資產** 頁面中。使用 **管理資產** 頁面，可將您的資產分組，並整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow。

 **註：** 您必須擁有 SupportAssist 系統管理員權限，才能在 TechDirect 管理資產。

主題：

- [存取管理資產頁面](#)
- [管理資產](#)
- [我的資產](#)
- [整理資產和群組](#)

存取管理資產頁面

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員或 SupportAssist 技術人員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往 **服務 > SupportAssist**。
SupportAssist 頁面隨即顯示。
2. 按一下 **管理資產** 標籤。
3. 在 **資產** 卡片上，按一下 **管理**。

管理資產

您可以從 **管理資產** 頁面，在使用 SupportAssist 管理的資產上執行各種不同的動作。不過，您可以執行的動作會依登入 TechDirect 時所使用的帳戶類型而定，比方說 SupportAssist 系統管理員或 SupportAssist 技術人員。

使用下列位於 **管理資產** 頁面中的連結，執行多種動作：

- **整理資產和群組**—建立或刪除群組，以及在群組間移動資產。請參閱 [整理資產和群組](#)。
- **與 ServiceNow 整合**—啟用或停用您的 ServiceNow 解決方案與 SupportAssist 警示的整合作業。請參閱 [整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow](#)。

我的資產

我的資產頁面會以圖形方式呈現使用以下內容的電腦數量：

- 最新服務方案
- SupportAssist 版本

我的資產頁面也會顯示受管理資產的相關資訊。

下表將說明我的資產頁面中顯示的資訊。

根據預設，**站台**、**群組**、**產品服務編號**、**地區**、**產品類型**、**型號**和**保固方案**等欄都會顯示。按一下表格左下角顯示的 ，選取要檢視的欄。

表 4. 我的資產

欄	說明
站台	接受資產指派的站台名稱。

表 4. 我的資產 (續)

欄	說明
群組	接受資產指派的群組。
服務標籤	系統的唯一識別碼。產品服務編號為英數字元。  註: 如果資產是由 SupportAssist 管理, 產品服務編號欄會顯示  圖示。
地區	資產目前所在地區。
產品類型	資產類型。
型號	資產型號。
保固方案	資產的服務方案。
到期日	服務方案的到期日。
Version	安裝在系統上的 SupportAssist 版本。
IP 位址	資產的 IP 位址。
主機名稱	資產的主機名稱。
SupportAssist 連絡人	SupportAssist 的連絡人詳細資料
警示狀態	收到警示時資產的狀態。
作業系統	安裝在資產上的作業系統類型。
資產標籤	系統的資產標籤。

我的資產頁面也包含以下選項：

- 建立服務要求
- 建立派送要求
- 查看派送狀態
- 檢閱保固
- 下載資產詳細目錄資料

建立服務要求

為資產建立服務要求，並提交給 Dell。

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往[管理資產](#)頁面。請參閱[管理資產](#)。
我的資產頁面隨即顯示。
2. 選取站台，然後選取群組 (如有需要)。
3. 選取要建立服務要求的資產。
4. 按一下**建立服務要求**。
建立服務要求頁面隨即顯示。
5. 確認產品服務編號，然後按**下一步**。
6. 輸入事件和連絡資訊。
7. 檢查您輸入的資訊，然後按**下一步**。
8. 按一下**送出**。

結果

服務要求隨即提交給 Dell。

建立派送要求

在硬體故障的情況下，建立零件派送要求。

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱**管理資產**。
我的資產頁面隨即顯示。
2. 選取站台，然後選取群組 (如有需要)。
3. 選取要建立派送要求的資產。
4. 按一下**建立派送**。
建立派送要求頁面隨即顯示。
5. 確認產品服務編號，然後按**下一步**。
6. 輸入事件和連絡資訊。
7. 檢查您輸入的資訊，然後按**下一步**。
8. 按一下**送出**。

結果

派送要求隨即提交給 Dell。

查看派送狀態

查看您為了硬體故障的情況，而建立之零件派送要求的狀態。

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱**管理資產**。
我的資產頁面隨即顯示。
2. 選取站台，然後選取群組 (如有需要)。
3. 選取已發出零件派送要求的資產。
4. 按一下**查看派送狀態**。
搜尋派送項目頁面隨即顯示。
5. 輸入支援要求編號、派送編號或產品服務編號，然後按一下**搜尋**。

結果

派送詳細資料隨即顯示。

檢閱保固

檢閱資產的保固狀態。

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱**管理資產**。
我的資產頁面隨即顯示。
2. 選取站台，然後選取群組 (如有需要)。

3. 選取要檢閱保固狀態的資產。
4. 按一下 **...**，然後按一下**立即檢閱保固**。
查看保固狀態頁面隨即顯示。
5. 確認資產的產品服務編號，然後按一下**驗證**。

下載資產詳細目錄資料

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱**存取管理資產頁面** 第頁的 10。
2. 按一下**我的資產**。
與 TechDirect 帳戶相關聯的所有資產清單隨即顯示。
3. 或者，您也可以選取資產類型或從**站台**清單中選取站台，這兩種方式都可以篩選清單。
經過篩選的清單隨即顯示。
4. 按**下載 CSV**。
系統隨即下載資產詳細目錄資料，並儲存為 CSV 檔案。
如果清單中的列數超過 400，便會顯示**下載資料至 CSV** 視窗。
5. 若顯示**下載資料至 CSV** 視窗，請執行下列步驟：
 - a. 在**選取清單**中，選取想要下載的列範圍。
 - b. 按**下載**。

整理資產和群組

您能夠使用**管理資產**頁面上的**整理資產和群組**連結，進行下列工作：

- 建立群組
- 在現有的群組間移動資產
- 刪除群組

站台和資產群組

站台

- 站台是指資產依實際位置加以區隔時的高層級邏輯示意。
- 當您從 TechDirect 下載與部署 SupportAssist 時，這時將自動建立一個站台，完全依照 SupportAssist 部署所在全部資產的詳細資料所建立。

資產群組

- 資產群組是站台中資產的邏輯群組。
- 預設情況下，站台不會包含任何資產群組。
- 建立群組，有助於您整理您的資產。
- 您可以在單一站台中建立一或多個資產群組。
- 建立群組時，可以使用相同站台上的資產。

建立資產群組

建立群組，依需求妥善管理資產。

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱[存取管理資產頁面](#) 第頁的 10。
2. 按一下**整理資產和群組**。
3. 按一下**建立群組**。
建立新群組視窗隨即顯示。
4. 選取站台，然後輸入群組名稱。
5. 若要將資產移至群組，請選取**是**，並選取要移至群組的資產。
6. 按一下**建立**。
群組隨即建立，資產會在 24 小時內移至群組。

 **註:** 如果執行 **Windows** 和 **Chrome** 作業系統的資產有不同的主要和次要聯絡人，請務必建立個別的資產群組，並指定專屬的主要和次要聯絡人來管理這些裝置。

在現有的群組間移動資產

事前準備作業

- 您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。
- 若要將資產從原本的群組移動到另一個群組，來源和目標群組必須位於相同站台。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱[存取管理資產頁面](#) 第頁的 10。
2. 按一下**整理資產和群組**。
3. 按一下**管理資產群組**。
管理資產群組視窗隨即顯示。
4. 在**站台**清單中選取站台。
5. 在**來源群組**清單中，選取您要移動其中資產的資產群組。
6. 在**目的地群組**清單中，選擇您要將資產移動到其中的資產群組。
7. 按一下**移動**。

結果

這些資產在幾分鐘內移至新的資產群組。

更新站台或群組名稱

建立站台或群組後，您可以根據需求更新站台或群組名稱。

事前準備作業

若要編輯站台名稱，請確定您已在站台內建立一或多個資產群組。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱[存取管理資產頁面](#) 第頁的 10。
2. 按一下**整理資產和群組**。
3. 從**選取站台**清單選取站台。
4. 找到您列出要更新其資產之站台或群組詳細資料的列，按一下 ，然後按下**編輯**。
5. 編輯站台或群組名稱，然後按一下**儲存**。

刪除資產群組

事前準備作業

- 確定您要刪除的群組未包含任何資產。若要刪除的群組中有資產，請將資產移至其他群組。請參閱[在現有群組之間移動資產](#)。
- 您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往**管理資產**頁面。請參閱[存取管理資產頁面](#) 第頁的 10。
2. 按一下**整理資產和群組**。
3. 或者，從**選取站台**清單中選取站台。
4. 找到您要刪除的資產群組之詳細資料所在的列，按一下 ，然後按下**刪除**。

在 TechDirect 管理 SupportAssist 警示

您可以使用貴組織的 TechDirect 帳戶或 ServiceNow 解決方案來管理 SupportAssist 警示。如果您已使用 TechDirect 帳戶認證設定 SupportAssist，所有警示都會轉寄至您的 TechDirect 帳戶。您也可以整合 ServiceNow 與 SupportAssist，將所有警示重新導向至您的 ServiceNow 解決方案。本節將提供在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警示及整合 ServiceNow 與 SupportAssist 的相關資訊。

註：若要檢視或管理硬體問題的警示，您必須在 TechDirect 註冊自助分派服務。

主題：

- [在 TechDirect 中設定警示規則](#)
- [在 TechDirect 檢視 SupportAssist 警示](#)
- [SupportAssist 警示](#)
- [整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow](#)

在 TechDirect 中設定警示規則

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

關於此工作

貴組織中的系統管理員可以設定規則，以決定如何在 TechDirect 中處理 SupportAssist 警示。例如，您可以選擇自動將所有警示轉寄到技術支援部門，或將警示置於 TechDirect，讓支援團隊檢閱並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。

步驟

1. 前往**服務 > SupportAssist**。
SupportAssist 頁面隨即顯示。
2. 按一下**管理 SupportAssist** 標籤。
3. 在**設定 SupportAssist 規則**卡片上，按一下**設定**。
設定 SupportAssist 規則頁面隨即顯示。
4. 在**無活動期間**區段中，輸入警示可以保留在佇列的天數。
5. 在「技術支援警示」區段中，執行以下操作之一：
 - 選取**是**可將所有技術支援警示直接轉寄給 Dell。
 - 選取**否，全部傳送至 SupportAssist 警示佇列**，可將所有技術支援警示傳送至您的 TechDirect 帳戶。您的支援小組可以檢閱警示，並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。
6. 在「分派警示」區段中，執行以下操作之一：
 - 選取**是**可直接將所有零件分派警示轉寄給 Dell。
群組管理區段隨即顯示。
 - 選取**否，全部傳送至 SupportAssist 警示佇列**，可將所有零件派送警示傳送至您的 SupportAssist 警示佇列。您的支援小組可以檢閱警示，並判斷是否應將警示轉寄給 Dell。
7. 如果顯示**群組管理**區段，請按一下**新增群組規則**。

註：系統會使用群組規則識別派送零件的寄送地址。當系統將 SupportAssist 警示轉寄給 Dell，以便派送零件時，就會比對警示中的地址與群組規則中定義的地址。如果相符，則與該群組規則相關聯的地址資訊就會用來表示分派零件應送達的地址。
8. 在**多家分公司**預設視窗中執行以下動作，然後按一下**儲存**。
 - a. 從**選取群組**清單中選取資產群組。
 - b. 從**選取關係**清單中選取關係。
 - c. 從**選取時區**清單中選取時區。

- d. 從選取技術人員清單中選取支援技術人員。
9. 按一下儲存警示規則。

在 TechDirect 檢視 SupportAssist 警示

在使用 SupportAssist 監測的系統上偵測到問題時，TechDirect 中會自動建立警示。

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員或 SupportAssist 技術人員權限登入 TechDirect。

步驟

1. 前往服務 > SupportAssist。
SupportAssist 頁面隨即顯示。
2. 按一下管理資產標籤。
3. 在警示卡片上，按一下管理。
SupportAssist 警示頁面會隨即顯示。

SupportAssist 警示

您可以在 TechDirect 的 SupportAssist 警示頁面中，檢視 SupportAssist 產生的警示詳細資訊。

下表說明 SupportAssist 警示頁面中顯示的資訊。依預設，會顯示產品服務編號、警示編號、警示類型、上次活動時間戳記、擁有者、公司名稱及業務線等欄。按一下表格左下角的 ，選取最多七個要檢視的欄。

表 5. SupportAssist 警示

名稱	說明
服務標籤	系統的唯一識別碼。產品服務編號是一組英數字元的識別碼。
警示編號	指派給警示的唯一支援要求編號；這是您在與 Dell 技術支援部門連絡時，可提供的參考編號。
警示類型	警示的類型： · 技術支援 · 派送
附註	偵測到的問題詳細資料和錯誤資訊，以進行調查。
建立時間戳記	在 TechDirect 中建立警示的日期和時間。
上次活動時間戳記	SupportAssist 系統管理員或 SupportAssist 技術人員執行最後一個動作的日期和時間。
狀態	警示的狀態： · 未指派—沒有任何 SupportAssist 技術人員具備擁有權。 · 已指派—一位 SupportAssist 技術人員具備擁有權。 · 提交失敗—嘗試轉寄至 Dell 失敗。
擁有者	具警示擁有者身分的 SupportAssist 技術人員。
公司名稱	公司名稱
業務線	業務線
動作	按一下以檢視此警示可用的動作。擁有 SupportAssist 技術人員權限的使用者可以： · 取得案例的擁有權 · 更新案例詳細資料 · 關閉案例 · 將案例轉寄給 Dell

表 5. SupportAssist 警示 (續)

名稱	說明
	註: 擁有 SupportAssist 系統管理員權限的使用者，可以執行具 SupportAssist 技術人員權限的使用者可執行的所有動作。SupportAssist 系統管理員亦可將案例指派給其中一位 SupportAssist 技術人員。

SupportAssist 警示動作

您可以透過 TechDirect 對 SupportAssist 建立的警示執行動作。下表說明您可對 SupportAssist 建立的警示執行的動作。

表 6. 警示動作

TechDirect 帳戶類型	可用動作	說明
SupportAssist 系統管理員	指派案例	將 SupportAssist 技術人員指派為案例的擁有者。也可用來重新指派給其他 SupportAssist 技術人員。
SupportAssist 系統管理員 和 SupportAssist 技術人員	取得擁有權	TechDirect 帳戶下的個別 SupportAssist 技術人員可查看所有 SupportAssist 警示。SupportAssist 技術人員可取得警示的擁有權。SupportAssist 技術人員無法重新指派警示，只有帳戶的 SupportAssist 系統管理員可以重新指派警示。
	更新	顯示詳細資料頁面，該頁面可讓您新增有關警示的備註或附件。
	關閉案例	關閉案例。您和 Dell 皆無法對警示採取任何進一步動作。
	轉寄至 Dell EMC	將支援要求轉寄給技術支援部門。您可以從 TechDirect 的技術支援頁面或派送摘要頁面持續監控進度。

整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow

若貴組織將 ServiceNow 用於 IT 和服務台管理，可考慮整合 SupportAssist 警示與 ServiceNow 解決方案。整合 ServiceNow 後，就能自動在 ServiceNow 中為 SupportAssist 警示建立事件。

註: 啟用 ServiceNow 整合功能後，將無法使用 TechDirect 管理 SupportAssist 警示。不過，您必須使用 TechDirect 才能要求分派零件，或向 Dell 提交支援要求。

啟用 ServiceNow 整合

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

步驟

- 前往服務 > SupportAssist。
SupportAssist 頁面隨即顯示。
- 按一下管理資產標籤。
- 在資產卡片上，按一下管理。
管理資產頁面隨即顯示。
- 按一下與 ServiceNow 整合。
ServiceNow 案例管理整合頁面隨即顯示。
- 在選取 SupportAssist 站台清單中選取站台。

註: 選取 SupportAssist 站台清單中顯示的站台，是您在 SupportAssist 組態檔中輸入的公司名稱。

註: 選取站台後，TechDirect 便可將站台中的所有系統產生的警示轉寄至 ServiceNow。

6. 清除停用 (繼續在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警示) 核取方塊。
7. 如果您希望 SupportAssist 在 ServiceNow 中自動建立事件：
 - a. 選取使用 **ServiceNow 執行個體**。
 - b. 輸入 ServiceNow 執行個體 ID、使用者名稱、密碼及故障通知電子郵件地址。
 **註:** 如果 SupportAssist 無法在 ServiceNow 自動建立事件，則會寄送電子郵件至「故障通知」方塊所輸入的電子郵件地址。
 - c. 按一下**傳送測試警示**，將測試警示傳送至 ServiceNow 執行個體。
8. 若要收到 SupportAssist 警示詳細資料的電子郵件：
 - a. 選取**使用電子郵件**。
 - b. 在「寄件人」方塊中，輸入您要接收 SupportAssist 警示詳細資料的電子郵件地址。
 - c. 在「警示通知」方塊中，輸入您要傳送 SupportAssist 警示詳細資料的電子郵件地址。
 - d. 在「故障通知」方塊中，輸入 SupportAssist 無法傳送警示詳細資料時，您要傳送通知的替代電子郵件地址。
 - e. 按一下**傳送測試電子郵件**，將測試電子郵件傳送至在**失敗通知**方塊中輸入的電子郵件地址。
9. 按一下**儲存**。

停用 ServiceNow 整合

事前準備作業

您必須以 SupportAssist 系統管理員權限登入 TechDirect。

關於此工作

停用 SupportAssist 警示與 ServiceNow 解決方案的整合。

 **註:** 停用 ServiceNow 整合後，您可以使用 TechDirect 中的 SupportAssist 警示頁面管理 SupportAssist 警示。

步驟

1. 前往**服務 > SupportAssist**。
SupportAssist 頁面隨即顯示。
2. 按一下**管理資產**標籤。
3. 在**資產**卡片上，按一下**管理**。
管理資產頁面隨即顯示。
4. 按一下**與 ServiceNow 整合**。
ServiceNow 案例管理整合頁面隨即顯示。
5. 從**選取 SupportAssist 站台**清單中選取所需的站台。
 **註:** 選取 SupportAssist 站台清單中顯示的站台，是您在設定 SupportAssist 期間輸入的公司名稱。
6. 勾選**停用 (繼續在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警示)** 核取方塊。
7. 按一下**儲存**。

結果

SupportAssist 的 ServiceNow 整合警示隨即停用。

SupportAssist 收集的資料

SupportAssist 會自動從系統收集排除問題所需的資料，並將資料安全地傳送至 Dell 技術支援部門。此資料讓 Dell 得以提供您增強、高效率且快速的支援體驗。

下表列出從系統各元件收集的資料：

表 7. 系統監控

類別	屬性
系統資訊	系統服務標籤
	系統型號
	主板 ePPID
	BIOS 版本
	系統類型
	處理器資訊
	作業系統
	系統 RAM (GB)
系統使用量與電源	交流電源使用時數
	直流電源使用時數
	電源週期
	睡眠狀態
	睡眠狀態時間
電池	序號
	設計容量
	名稱
	製造廠商名稱
	ePPID
	完全充電容量
儲存 (HDD/SSD)	磁碟名稱
	磁碟樣式型號
	磁碟大小 MB
	磁碟 ePPID
	讀取時間百分比
	寫入時間百分比
	閒置時間百分比
	讀取位元組 MB
	寫入位元組 MB
	SMART 記錄

表 7. 系統監控 (續)

類別	屬性
系統事件	電源事件
	散熱事件
處理器	CPU 使用率
	佇列長度 (PQL)
	C-狀態
	並行執行緒
	佇列長度
記憶體	DIMM 位置
	DIMM 名稱
	DIMM 製造廠商
	DIMM 零件
	DIMM 位置
	DIMM 序列
	可用記憶體
	分頁活動
散熱	風扇 RPM/狀態
	CPU 散熱
機件	內部纜線/連接器健全狀況
	電源插入 — 交流電/直流電
網路	配接器名稱
	配接器 MAC
	配接器裝置名稱
	WLAN/WLAN 使用時間
	連結速度
顯示器	亮度等級
藍牙 (以 % 表示)	以 AC 電源開啟藍牙的時段
	以 DC 電源開啟藍牙的時段
	裝置以 AC 電源使用藍牙連接至另一裝置的時段
	裝置以 DC 電源使用藍牙連接至另一裝置的時段
	裝置目前以 AC 電源使用藍牙連接至另一裝置的時段
	裝置目前以 DC 電源使用藍牙連接至另一裝置的時段

下表說明系統監控例行作業中，每 24 小時收集並傳送至 Dell 的系統資訊：

表 8. 例行系統監控

屬性	說明
Schema 版本	系統監控例行作業所使用的 Schema 版本
代理程式版本	部署在系統上的 SupportAssist 版本
服務標籤	系統的唯一識別碼

表 8. 例行系統監控 (續)

屬性	說明
系統型號	系統型號名稱
註冊資訊	SupportAssist 註冊狀態
作業系統版本	系統所執行的作業系統版本
UTC 日期	例行系統監控資訊傳送給 Dell 的日期與時間
BIOS 版本	系統上安裝的 BIOS 版本
狀態	依嚴重程度而異的狀態警示，例如警告
說明	系統故障的相關資訊，例如 CPU 使用率過高
記憶體使用情形	系統記憶體已使用的容量
CPU 使用情形	已使用的 CPU 效能
本機日期	系統의日期與時間
警示資訊	警示的唯一識別碼
來源	警示產生的來源
類型	警示類型，例如預測性警示