

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

دليل المستخدم

الملاحظات والتنبيهات والتحذيرات

ملاحظة: تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك.

تنبيه: تشير كلمة "تنبيه" إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقد للبيانات وتُعلمك بكيفية تجنب المشكلة.

تحذير: تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث تلف بالمنتجات أو وقوع إصابة شخصية أو الوفاة.

جدول المحتويات

4	فصل 1: مقدمة
4	الإصدار
4	الجمهور
4	الميزات الجديدة في هذا الإصدار
4	الأنظمة المدعومة
4	موارد إضافية
5	فصل 2: بدء استخدام SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر التجارية واجهة مستخدم SupportAssist
5	واجهة مستخدم SupportAssist
6	فصل 3: فحص أجهزة النظام
6	تشغيل فحص سريع للأجهزة
6	فحص مكون مادي معين
7	فصل 4: استكشاف مشكلات النظام وحلها
7	إجراء الاختبارات التشخيصية

مقدمة

يعد Dell SupportAssist من التقنيات الاستباقية والتنبؤية التي توفر الدعم الفني المؤتمت لأنظمة Dell الخاصة بك. عند نشره، يقوم SupportAssist بمراقبة كل نظام واكتشاف مشاكل الأجهزة بشكل استباقي وإرسالها بشكل آمن إلى الدعم الفني لدى Dell. يستخدم الدعم الفني لدى Dell هذه البيانات لاكتشاف الأخطاء وإصلاحها وتوفير حل للمشكلة. إذا كانت مؤسستك تستخدم ServiceNow لإدارة تقنية المعلومات ومكتب الدعم، وإذا قمت بتمكين تكامل ServiceNow، فسيتم أيضاً إرسال تنبيهات SupportAssist إلى مسؤول تقنية المعلومات. يقدم هذا المستند معلومات حول استخدام SupportAssist المثبت على نظامك.

الإصدار

- SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر التجارية على Latitude Chromebook الإصدار 1.4
- نظام التشغيل Google Chrome الإصدار 84
- **ملاحظة:** تم دعم SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر التجارية على Latitude Chromebook الإصدار 1.4 فقط على نظام التشغيل Google Chrome الإصدار 84 والإصدارات الأحدث.

الجمهور

المعلومات الواردة في دليل المستخدم هذا مخصصة للمسؤولين والمستخدمين الذين يديرون SupportAssist على الأنظمة التي تُشغّل نظام التشغيل Google Chrome.

الميزات الجديدة في هذا الإصدار

يُمكنك هذا الإصدار من:

- فحص مكونات أجهزة معينة مثل المعالج ومحرك الأقراص الثابتة والذاكرة والبطارية بشكل فردي.
- استكشاف مشكلات نظامك وحلها من خلال إجراء الاختبارات التشخيصية مثل اختبار مكبر الصوت واختبار الميكروفون واختبار الماوس واختبار لوحة المفاتيح.
- قم بتحميل ملفات سجل نشاط النظام إلى الخادم الخلفي من Dell.
- قم بعرض مساحة محرك الأقراص الثابتة المتوفرة في النظام.

الأنظمة المدعومة

يتم دعم SupportAssist على أنظمة Dell التالية:

- Latitude 5300 Chromebook Enterprise 2 في 1
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise الذي يضم إمكانات جهازين في جهاز واحد

موارد إضافية

- للحصول على معلومات حول إدارة تنبيهات SupportAssist وطلبات إرسال قطع الغيار في TechDirect، انتقل إلى <https://www.techdirect.com>.
- لمزيد من المعلومات حول SupportAssist، انتقل إلى <https://www.dell.com/supportassist>.
- للاطلاع على الأسئلة الخاصة بـ SupportAssist، انتقل إلى مجتمع Dell SupportAssist.
- للوصول إلى مستندات SupportAssist الأخرى، انتقل إلى <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

بدء استخدام SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر التجارية

تم تكوين SupportAssist ونشره على نظامك بواسطة مسؤول تكنولوجيا المعلومات الخاص بك. لبدء استخدام SupportAssist، افتح تطبيق SupportAssist من المشغل.

واجهة مستخدم SupportAssist

تعرض الصفحة الرئيسية لـ SupportAssist ملخص سلامة النظام وتفاصيل الأصول وتفاصيل النشاط.

- تعرض جزء **ملخص السلامة** درجة حرارة النظام مثل **باردة** أو **عادية** أو **مرتفعة**. كما يعرض متوسط قيمة استخدام الذاكرة ومقدار مساحة محرك الأقراص المتوفرة على النظام.
- تعرض جزء **تفاصيل الأصول** رقم الطراز ورمز الصيانة وخطة الخدمة وتاريخ انتهاء صلاحيتها ورمز الخدمة السريعة للنظام. يعرض هذا الجزء أيضًا المواصفات الفنية للنظام. لعرض المواصفات الفنية، انقر فوق أيقونة السهم.
- تعرض جزء **تفاصيل النشاط** تفاصيل النشاط الحالي.

في الجزء العلوي الأيسر من عنوان SupportAssist، تسمح لك الرموز التالية بعرض المعلومات أو أداء مهام معينة:

جدول 1. الرموز الموجودة في عنوان SupportAssist

الوصف	الرمز
يعرض الإشعارات في جزء تفاصيل النشاط.	
لعرض سجل أنشطة النظام. أيضًا، إذا تم إنشاء طلب دعم لنظامك، فيتم عرض رقم الطلب في جزء تفاصيل النشاط.	
يعرض نصائح مفيدة حول استخدام واجهة مستخدم SupportAssist.	
يعرض إصدار SupportAssist المثبت على نظامك.	

ملاحظة: لتحميل ملفات سجل نشاط النظام إلى خادم Dell الخلفي، انقر فوق تحميل ملفات السجل في جزء تفاصيل النشاط أو في جزء نشاط النظام.

فحص أجهزة النظام

يساعد إجراء فحص الأجهزة في اكتشاف مشكلات أجهزة نظامك. يفحص SupportAssist أجهزة نظامك بناءً على جدول زمني معرّف مسبقًا. يمكنك أيضًا إجراء فحوصات الأجهزة التالية يدويًا لتحديد إحدى المشكلات:

- تشغيل فحص سريع للأجهزة في الصفحة 6
- فحص مكون مادي معين في الصفحة 6

تشغيل فحص سريع للأجهزة

يمكنك إجراء فحص سريع لنظامك لاكتشاف المشكلات في مكونات الأجهزة، مثل مشكلات محرك الأقراص الثابتة والمعالجات والبطارية والذاكرة.

الخطوات

افتح SupportAssist وانقر فوق **QUICK SCAN (فحص سريع)**.

النتائج

بعد اكتمال الفحص:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض النتيجة المناسبة.
- إذا تم اكتشاف مشكلة، ولكنها لا تتطلب إنشاء طلب دعم وفقًا لسياسة Dell، يتم إرسال إشعار إلى مسؤول تقنية المعلومات.
- إذا تم اكتشاف مشكلة، وكانت تتطلب إنشاء طلب دعم، يتم إنشاء طلب تلقائيًا، ويتم إرسال إشعار إلى مسؤول تقنية المعلومات والدعم الفني لدى Dell.

فحص مكون مادي معين

يمكنك فحص أحد مكونات الأجهزة مثل المعالج ومحرك الأقراص الثابتة والذاكرة والبطارية، وفقًا لمتطلباتك.

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**.

2. قم بتنفيذ خطوة أو أكثر من الخطوات التالية:

- لفحص وحدة المعالجة المركزية، في بطاقة **وحدة المعالجة المركزية**، انقر فوق **فحص الآن**.
- لفحص محرك الأقراص الثابتة، في بطاقة **محرك الأقراص الثابتة**، انقر فوق **فحص الآن**.
- لفحص الذاكرة، في بطاقة **الذاكرة**، انقر فوق **فحص الآن**.
- لفحص البطارية، في بطاقة **البطارية**، انقر فوق **فحص الآن**.

بعد اكتمال الفحص:

- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض النتيجة المناسبة.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة، ولكنها لا تتطلب إنشاء طلب دعم وفقًا لسياسة Dell، يتم إرسال إشعار إلى مسؤول تقنية المعلومات.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة، وكانت تتطلب إنشاء طلب دعم، يتم إنشاء طلب تلقائيًا، ويتم إرسال إشعار إلى مسؤول تقنية المعلومات والدعم الفني لدى Dell.
3. لعرض سجل عمليات الفحص لمكون محدد، انقر فوق **سجل الفحص** الموجود في البطاقة المطابقة.
يتم عرض صفحة **نشاط النظام** مع تفاصيل السجل.

استكشاف مشكلات النظام وحلها

يمكنك استكشاف مشكلات النظام وحلها من خلال إجراء الاختبارات التشخيصية التالية:

- **الصوت**—يتحقق الاختبار التفاعلي الصوتي من مكبرات الصوت وتشغيل MP4 في نظامك.
 - تضمن اختبارات **مكبر الصوت** بتشغيل الصوت من كل من مكبرات الصوت في النظام بشكل فردي.
 - يضمن اختبار **تشغيل MP4** أن النظام يدعم إعادة تشغيل صوت MP4.
- **الميكروفون**—يعمل اختبار الميكروفون التفاعلي على التحقق من قدرة ميكروفون النظام على تسجيل الصوت بنجاح.
- **الماوس**—يعمل اختبار الماوس التفاعلي على التحقق من موضع المؤشر وحالة زر الماوس.
 - يتحقق اختبار الحالة مما إذا كانت أزرار الماوس تعمل بشكل صحيح.
 - يتحقق اختبار **النقر المزدوج** من قدرة الماوس على إجراء عمليات النقر المزدوج بنجاح.
 - يعمل اختبار **السحب والإسقاط** على التحقق من قدرة الماوس على إجراء عمليات السحب والإسقاط بنجاح.
- **لوحة المفاتيح**—يتحقق الاختبار التفاعلي للوحة المفاتيح مما إذا كانت المفاتيح الموجودة بلوحة المفاتيح تعمل بشكل صحيح.

إجراء الاختبارات التشخيصية

الخطوات

1. افتح SupportAssist وانقر فوق علامة التبويب **استكشاف الأخطاء وإصلاحها**.
 2. قم بتنفيذ خطوة أو أكثر من الخطوات التالية:
 - لاختبار مكبرات الصوت وتشغيل MP4، في بطاقة **الصوت**، انقر فوق **فحص الآن**.
 - لاختبار الميكروفون، في بطاقة **الميكروفون**، انقر فوق **فحص الآن**.
 - لاختبار وظائف الماوس، في بطاقة **الماوس**، انقر فوق **فحص الآن**.
 - لاختبار وظائف لوحة المفاتيح، في بطاقة **لوحة المفاتيح**، انقر فوق **فحص الآن**.
- بعد اكتمال الفحص:
- إذا لم يتم اكتشاف أي مشكلة، فسيتم عرض النتيجة المناسبة.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة، ولكنها لا تتطلب إنشاء طلب دعم وفقاً لسياسة Dell، يتم إرسال إشعار إلى مسؤول تقنية المعلومات.
 - إذا تم اكتشاف مشكلة، وكانت تتطلب إنشاء طلب دعم، يتم إنشاء طلب تلقائياً، ويتم إرسال إشعار إلى مسؤول تقنية المعلومات والدعم الفني لدى Dell.
3. لعرض سجل عمليات الفحص لمكون محدد، انقر فوق **سجل الفحص** الموجود في البطاقة المطابقة. يتم عرض صفحة **نشاط النظام** مع تفاصيل السجل.