# SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Uživatelská příručka



August 2020 Rev. A04

### Poznámky, upozornění a varování

(i) POZNÁMKA: POZNÁMKA označuje důležité informace, které umožňují lepší využití produktu.

VÝSTRAHA: UPOZORNĚNÍ varuje před možným poškozením hardwaru nebo ztrátou dat a obsahuje pokyny, jak těmto problémům předejít.

🕂 VAROVÁNÍ: VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální poškození majetku a riziko úrazu nebo smrti.

© 2019 –2020 Dell Inc. nebo dceřiné společnosti Všechna práva vyhrazena. Dell, EMC a ostatní ochranné známky jsou ochranné známky společnosti Dell Inc. nebo dceřiných společností. Ostatní ochranné známky mohou být ochranné známky svých vlastníků.

## Obsah

Kapitola 1: Úvod	
Verze vydání	4
Cílová skupina	4
Nové funkce v tomto vydání	4
Podporované systémy	4
Další zdroje	4
Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist	5
Pychlá kontrola bardwaru	<b>0</b>
Kontrola konkrétní hardwarové komponenty	6
Kapitola 4: Odstraňování problémů se systémem	7

# Úvod

Aplikace Dell SupportAssist je proaktivní a prediktivní technologie, která zajišťuje pro vaše systémy Dell automatizovanou technickou podporu. Po nasazení aplikace SupportAssist sleduje jednotlivé systémy, proaktivně zjišťuje problémy s hardwarem a zasílá je bezpečně technické podpoře společnosti Dell. Technická podpora společnosti Dell využívá tyto údaje k řešení a odstraňování problémů.

Jestliže vaše organizace používá ke správě informačních technologií a pro technickou podporu službu ServiceNow a máte-li povolenu integraci služby ServiceNow, budou se výstrahy z aplikace SupportAssist zasílat také správci IT.

Tento dokument obsahuje informace o používání aplikace SupportAssist nainstalované ve vašem systému.

## Verze vydání

- SupportAssist for Business PCs pro počítače Latitude Chromebook, verze 1.4
- · Operační systém Google Chrome, verze 84

i POZNÁMKA: Aplikaci SupportAssist for Business PCs pro počítače Latitude Chromebook verze 1.4 podporuje pouze operační systém Google Chrome verze 84 a novější.

### Cílová skupina

Informace v této uživatelské příručce slouží správcům a uživatelům, kteří spravují aplikaci SupportAssist v počítačích s operačním systémem Google Chrome.

### Nové funkce v tomto vydání

Toto vydání umožňuje:

- · Zkontrolovat konkrétní hardwarovou komponentu, například pouze procesor, pevný disk, paměť nebo baterii.
- Odstranit problémy se systémem pomocí diagnostických testů, například testu reproduktoru, testu mikrofonu, testu myši a testu klávesnice.
- · Nahrát soubory s protokoly aktivity systému na backendový server společnosti Dell.
- · Zobrazit dostupné místo na pevném disku v systému.

### Podporované systémy

Aplikace SupportAssist je podporovaný na následujících systémech Dell:

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

## Další zdroje

- Informace o správě výstrah aplikace SupportAssist a žádostech o expedici náhradních dílů v portálu TechDirect naleznete na stránkách https://www.techdirect.com.
- Více informací o aplikaci SupportAssist naleznete na stránkáchhttps://www.dell.com/supportassist.
- Odpovědi na dotazy ohledně SupportAssist přejděte na stránku Dell SupportAssist Community.
- Pro přístup k ostatním dokumentům SupportAssist přejděte na https://www.dell.com/serviceabilitytools.

## 2

## Začínáme s aplikací SupportAssist for Business PCs

Aplikaci SupportAssist ve vašem systému konfiguruje a nasazuje správce IT. Práci s aplikací SupportAssist zahájíte jejím otevřením z nabídky spouštění.

## Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist

Základní stránka aplikace SupportAssist zobrazuje souhrnné informace o stavu systému, podrobnosti o jednotlivých zařízeních a detaily o aktivitách.

- Panel Přehled o stavu zobrazuje stav teploty systému pomocí hodnot Nízká, Normální nebo Vysoká. Zobrazuje také využití paměti a dostupné místo na pevném disku v systému.
- Panel Podrobnosti o zařízení obsahuje číslo modelu, výrobní číslo, servisní plán a konec jeho platnosti a kód Express Service Code pro daný systém. Panel rovněž obsahuje technické údaje systému. Chcete-li zobrazit technické údaje, klikněte na ikonu šipky.
- · Panel Podrobnosti o aktivitě zobrazuje podrobnosti o aktuální aktivitě.

V pravém horním rohu záhlaví aplikace SupportAssist se nalézají následující ikony, s jejichž pomocí lze zobrazit určité informace nebo provést některé úlohy:

#### Tabulka 1. Ikony v záhlaví aplikace SupportAssist

Ikona	Popis
Ĺ	Zobrazuje oznámení v panelu s podrobnostmi o aktivitě.
	Zobrazuje historii aktivity systému. Rovněž pokud je pro daný systém vytvořena žádost o službu, v panelu s podrobnostmi o aktivitě se zobrazí číslo žádosti.
?•	Zobrazuje užitečné tipy pro používání uživatelského rozhraní aplikace SupportAssist.
í	Zobrazuje verzi aplikace SupportAssist nainstalované v systému.

POZNÁMKA: Chcete-li nahrát soubory s protokoly aktivity systému na backendový server společnosti Dell, klikněte na položku Nahrát soubory protokolů v panelu podrobností o aktivitách nebo v panelu aktivity systému.

## Skenování systémového hardwaru

Spustíte-li skenování hardwaru, pomůže to se zjištěním problémů s hardwarem ve vašem systému. Aplikace SupportAssist skenuje systémový hardware na základě předefinovaného plánu. Problém lze rovněž identifikovat ručním spuštěním následujících hardwarových kontrol:

- · Rychlá kontrola hardwaru na straně 6
- Kontrola konkrétní hardwarové komponenty na straně 6

## Rychlá kontrola hardwaru

Spuštěním rychlé kontroly hardwaru v systému můžete zjistit problémy hardwarových komponent, například pevného disku, procesoru, baterie a paměti.

#### Kroky

Spusťte aplikaci SupportAssist a klikněte na položku RYCHLÁ KONTROLA.

### Výsledky

Po dokončení kontroly:

- · Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se příslušný výsledek.
- Dojde-li ke zjištění problému, kvůli němuž však není dle zásad společnosti Dell třeba vytvářet žádost o službu, zašle se upozornění správci IT.
- Dojde-li ke zjištění problému, kvůli němuž je třeba vytvořit žádost o službu, vytvoří se žádost automaticky a zašle se upozornění správci IT i technické podpoře společnosti Dell.

### Kontrola konkrétní hardwarové komponenty

Je možné zkontrolovat konkrétní hardwarovou komponentu, například procesor, pevný disk, paměť a baterii, v závislosti na požadavcích.

### Kroky

- 1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu Odstraňování problémů.
- 2. Proveď te jeden nebo více následujících kroků:
  - · Chcete-li zkontrolovat procesor, klikněte na kartě **Procesor** na možnost **Zkontrolovat**.
  - · Chcete-li zkontrolovat pevný disk, klikněte na kartě Pevný disk na možnost Zkontrolovat.
  - · Chcete-li zkontrolovat paměť, klikněte na kartě Paměť na možnost Zkontrolovat.
  - · Chcete-li zkontrolovat baterii, klikněte na kartě Baterie na možnost Zkontrolovat.

#### Po dokončení kontroly:

- · Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se příslušný výsledek.
- Dojde-li ke zjištění problému, kvůli němuž však není dle zásad společnosti Dell třeba vytvářet žádost o službu, zašle se upozornění správci IT.
- Dojde-li ke zjištění problému, kvůli němuž je třeba vytvořit žádost o službu, vytvoří se žádost automaticky a zašle se upozornění správci IT i technické podpoře společnosti Dell.
- Chcete-li zobrazit historii kontrol konkrétní komponenty, klikněte na příslušné kartě na možnost Historie kontrol. Spolu s podrobnostmi o historii se zobrazí stránka Aktivita systému.

## Odstraňování problémů se systémem

Problémy se systémem lze odstranit pomocí následujících diagnostických testů:

- **Zvuk** interaktivní test zvuku kontroluje reproduktory a přehrávání souborů MP4 v systému.
  - Testy **Reproduktor** ověřují, zda zvuk hraje ze všech reproduktorů systému samostatně.
  - Test **Přehrávání MP4** ověřuje, že systém podporuje přehrávání zvuku MP4.
- Mikrofon interaktivní test mikrofonu ověřuje, že mikrofon v systému zvládne úspěšně nahrávat zvuk.
- Myš interaktivní test myši ověřuje polohu kurzoru a stav tlačítek myši.
  - Test stavu ověřuje, zdali správně fungují tlačítka myši.
  - Test dvojího kliknutí ověřuje, zdali myš úspěšně zvládne operace dvojího kliknutí.
  - Test funkce Drag and Drop ověřuje, zdali myš úspěšně zvládne operace přetažení a upuštění.
- Klávesnice interaktivní test klávesnice ověřuje správnou funkčnost kláves na klávesnici.

### Spuštění diagnostického testu

#### Kroky

- 1. Otevřete aplikaci SupportAssist a klikněte na kartu Odstraňování problémů.
- 2. Proveď te jeden nebo více následujících kroků:
  - Chcete-li otestovat reproduktory a přehrávání MP4, klikněte na kartě Zvuk na možnost Zkontrolovat.
  - Chcete-li otestovat mikrofon, klikněte na kartě Mikrofon na možnost Zkontrolovat.
  - · Chcete-li otestovat funkce myši, klikněte na kartě **Myš** na možnost **Zkontrolovat**.
  - · Chcete-li otestovat funkce klávesnice, klikněte na kartě Klávesnice na možnost Zkontrolovat.

#### Po dokončení kontroly:

- · Pokud není zjištěn žádný problém, zobrazí se příslušný výsledek.
- Dojde-li ke zjištění problému, kvůli němuž však není dle zásad společnosti Dell třeba vytvářet žádost o službu, zašle se upozornění správci IT.
- Dojde-li ke zjištění problému, kvůli němuž je třeba vytvořit žádost o službu, vytvoří se žádost automaticky a zašle se upozornění správci IT i technické podpoře společnosti Dell.
- Chcete-li zobrazit historii kontrol konkrétní komponenty, klikněte na příslušné kartě na možnost Historie kontrol. Spolu s podrobnostmi o historii se zobrazí stránka Aktivita systému.