SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Brugervejledning



August 2020 rev. A04

Bemærk, forsigtig og advarsel

(i) BEMÆRK: En NOTE angiver vigtige oplysninger, som hjælper dig med at bruge produktet bedre.

FORSIGTIG: FORSIGTIG angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data, og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.

ADVARSEL: ADVARSEL angiver risiko for tingskade, legemsbeskadigelse eller død.

© 2019 – 2020 Dell Inc. Eller dets associerede selskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Dell, EMC, og andre varemærker er varemærker tilhørende Dell Inc. eller deres associerede selskaber. Andre varemærker kan være varemærker for deres respektive ejere.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1: Introduktion	4
Releaseversion	4
Målgruppe	4
Nye funktioner i denne version	4
Understøttede systemer	4
Yderligere ressourcer	4
Kapitel 2: Kom godt i gang med SupportAssist til erhvervs-PC'er	5
Brugergrænsefladen i SupportAssist	5
Kapitel 3: Scanning af systemhardwaren	6
Kør hurtig hardwarescanning	6
Scanning af bestemt hardwarekomponent	6
Kapitel 4: Feilfinding af systemet	7
Kørsel af diagnosticeringstests	

Introduktion

Dell SupportAssist er en proaktiv og prædiktiv teknologi, der giver automatisk teknisk support til dine Dell-systemer. Når SupportAssist er installeret overvåger det hvert system, registrerer hardwareproblemer proaktivt og sender dem videre til Dells tekniske support via en sikker forbindelse. Disse data bruges af Dells tekniske support til at foretage fejlfinding og finde en løsning på problemet.

Hvis jeres organisation bruger ServiceNow til it- og helpdeskadministration, og I har aktiveret ServiceNow- integration sendes SupportAssist-advarsler også til it-administratoren.

Dette dokument indeholder oplysninger om brug af SupportAssist-versionen på dit system.

Releaseversion

- Anvendelsesguide til SupportAssist til erhvervs-PC'er på Latitude Chromebook version 1.4
- Google Chrome-operativsystem version 84

i BEMÆRK: SupportAssist til erhvervs-PC'er på Latitude Chromebook version 1.4 understøttes udelukkende på Google Chrome-operativsystem version 84 og nyere versioner.

Målgruppe

Oplysningerne i denne brugervejledning henvender sig til administratorer og brugere, som administrerer SupportAssist på systemer med Google Chrome operativsystem.

Nye funktioner i denne version

Denne version gør det muligt at:

- · Scanne en bestemt hardwarekomponent, f.eks. processor, harddisk, hukommelse og batteri, hver for sig.
- · Udføre fejlfinding af dit system ved at køre diagnosticeringstests, f.eks. højttalertest, mikrofontest, musetest og tastaturtest.
- · Uploade systemaktivitetslogfiler til Dells backend-server.
- · Få vist ledig harddiskplads, der er tilgængelig på systemet.

Understøttede systemer

SupportAssist understøttes af følgende Dell-systemer:

- Latitude 5300 2-i-1 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- · Latitude 7410 2-i-1 Chromebook Enterprise

Yderligere ressourcer

- Gå til https://www.techdirect.com, hvis du vil have yderligere oplysninger om, hvordan du administrerer SupportAssist-advarsler og anmodninger om afsendelse af dele i TechDirect.
- · Gå til https://www.dell.com/supportassist, hvis du vil have oplysninger om SupportAssist.
- · Gå til Dell SupportAssist Community, hvis du har spørgsmål om SupportAssist.
- · Gå til https://www.dell.com/serviceabilitytools, hvis du vil have adgang til andre SupportAssist-dokumenter.

2

Kom godt i gang med SupportAssist til erhvervs-PC'er

Din it-administrator står for at konfigurere og installere SupportAssist på dit system. For at begynde at bruge SupportAssist skal du åbne SupportAssist-appen fra appstarteren.

Brugergrænsefladen i SupportAssist

På SupportAssist-startsiden vises systemets tilstandsoversigt, aktivoplysningerne og aktivitetsoplysningerne.

- I panelet Tilstandsoversigt vises systemtemperaturstatussen som Kold, Normal eller Høj. Her kan du også se hukommelsesbrugen og den ledige harddiskplads på systemet.
- I panelet Aktivoplysninger vises modelnummeret, servicekoden, serviceplanen og dens udløbsdato samt systemets ekspresservicenummer. Her kan du også se systemets tekniske specifikationer. Klik på pileikonet, hvis du vil se de tekniske specifikationer.
- I panelet Aktivitetsoplysninger vises oplysninger om den igangværende aktivitet.

I det øverste højre hjørne af SupportAssist-sidehovedet kan du via de følgende ikoner få vist information og udføre bestemte handlinger:

Tabel 1. Ikoner i SupportAssist-sidehovedet

lkon	Beskrivelse
Ĺ	Underretninger vises i panelet aktivitetsoplysninger.
	Viser systemets aktivitetshistorik. Hvis der er oprettet en supportanmodning fra dit system vises anmodningsnummeret ligeledes i panelet Aktivitetsoplysninger.
?•	Indeholder nyttige tip om brug af SupportAssist- brugergrænsefladen.
í	Viser den version af SupportAssist, der er installeret på dit system.

BEMÆRK: Hvis du vil uploade systemaktivitetslogfilerne til Dells backend-server, skal du klikke på Upload logfiler i ruden med aktivitetsdetaljer eller i systemaktivitetsruden.

Scanning af systemhardwaren

Kørsel af en hardwarescanning hjælper med at registrere hardwareproblemer på dit system. SupportAssist scanner din systemhardware ud fra en forudbestemt tidsplan. Du kan også udføre følgende hardwarescanninger manuelt for at registrere et problem.

- Kør hurtig hardwarescanning på side 6
- · Scanning af bestemt hardwarekomponent på side 6

Kør hurtig hardwarescanning

Kør en hurtig scanning af dit system for at registrere problemer med hardwarekomponenter som f.eks. harddisk, processor, batteri og hukommelse.

Trin

Åbn SupportAssist, og klik på HURTIG SCANNING.

Resultater

Når scanningen er gennemført:

- · Hvis der ikke registreres noget problem vises et tilsvarende resultat.
- Hvis der registreres et problem, som dog ikke kræver oprettelse af en supportanmodning ifølge Dells politik, sendes en meddelelse til
 din it-administrator.
- Hvis SupportAssist registrerer et problem, som kræver oprettelse af en supportanmodning oprettes en anmodning automatisk og der sendes en meddelelse til din it-administrator og til Dells tekniske support.

Scanning af bestemt hardwarekomponent

Du kan scanne en bestemt hardwarekomponent som f.eks. processor, harddisk, hukommelse og batteri afhængigt af dit behov.

Trin

- 1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen Fejlfinding.
- 2. Udfør et eller flere af følgende trin:
 - · Klik på Scan nu i CPU-kortet for at scanne CPU'en.
 - · Klik på Scan nu i Harddisk-kortet for at scanne harddisken.
 - Klik på Scan nu i Hukommelse-kortet for at scanne hukommelsen.
 - · Klik på Scan nu i Batteri-kortet for at scanne batteriet.

Når scanningen er gennemført:

- · Hvis der ikke registreres noget problem vises et tilsvarende resultat.
- Hvis der registreres et problem, som dog ikke kræver oprettelse af en supportanmodning ifølge Dells politik, sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis SupportAssist registrerer et problem, som kræver oprettelse af en supportanmodning oprettes en anmodning automatisk og der sendes en meddelelse til din it-administrator og til Dells tekniske support.
- **3.** Klik på **Scan historik** i det relevante kort for at få vist scanningshistorikken for en bestemt komponent. Siden **Systemaktivitet** vises med historikdetaljerne.

Fejlfinding af systemet

Du kan udføre fejlfinding i systemet ved at køre følgende diagnosticeringstests:

- Lyd Testen af den interaktive lyd kontrollerer højttalerne og MP4-afspilningen i dit system.
 - Højttaler Denne test sikrer, at lyden afspilles fra hver af systemhøjttalerne.
- MP4-afspilning Denne test sikrer, at systemet understøtter genafspilning af MP4-lyd.
- Mikrofon Den interaktive mikrofontest bekræfter, om systemmikrofonen kan optage lyd.
- Mus Den interaktive musetest bekræfter markørens position og status for museknapperne.
 - Statustest Kontrollerer, at museknapperne virker korrekt.
 - Testen af dobbeltklik bekræfter, om en mus kan udføre dobbeltklik korrekt.
 - Testen af træk og slip bekræfter, om en mus kan udføre træk og slip korrekt.
- Tastatur Den interaktive test af tastaturet kontrollerer, at tasterne på tastaturet fungerer.

Kørsel af diagnosticeringstests

Trin

- 1. Åbn SupportAssist, og klik på fanen Fejlfinding.
- 2. Udfør et eller flere af følgende trin:
 - · Klik på Scan nu i Lyd-kortet for at teste højttalerne og MP4-afspilningen.
 - Klik på Scan nu i Mikrofon-kortet for at teste mikrofonen.
 - · Klik på **Scan nu** i **Mus**-kortet for at teste musens funktionalitet.
 - · Klik på Scan nu i Tastatur-kortet for at teste tastaturets funktionalitet.

Når scanningen er gennemført:

- · Hvis der ikke registreres noget problem vises et tilsvarende resultat.
- Hvis der registreres et problem, som dog ikke kræver oprettelse af en supportanmodning ifølge Dells politik, sendes en meddelelse til din it-administrator.
- Hvis SupportAssist registrerer et problem, som kræver oprettelse af en supportanmodning oprettes en anmodning automatisk og der sendes en meddelelse til din it-administrator og til Dells tekniske support.
- **3.** Klik på **Scan historik** i det relevante kort for at få vist scanningshistorikken for en bestemt komponent. Siden **Systemaktivitet** vises med historikdetaljerne.