SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Benutzerhandbuch

August 2020
Rev. A04

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

ANMERKUNG: Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

VORSICHT: Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

WARNUNG: Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

© 2019 bis 2020 Dell Inc. oder ihre Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder entsprechenden Tochtergesellschaften. Andere Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einführung.....4
Releaseversion.....4
Zielgruppe.....4
Neue Funktionen in dieser Version.....4
Unterstützte Systeme.....4
Weitere Ressourcen.....4

Kapitel 2: Erste Schritte mit SupportAssist für Business-PCs.....5
SupportAssist-Benutzeroberfläche.....5

Kapitel 3: Scannen Ihrer Systemhardware.....6
Ausführen eines schnellen Hardwarescans.....6
Scannen einer speziellen Hardwarekomponente.....6

Kapitel 4: Fehlerbehebung beim System.....7
Durchführen von Diagnosetests.....7

1

Einführung

Dell SupportAssist ist eine proaktive und vorausschauende Technologie, die automatisierten technischen Support für Ihre Dell Systeme bereitstellt. Bei der Bereitstellung überwacht SupportAssist jedes System, erkennt Hardwareprobleme proaktiv und sendet sie sicher an den technischen Support von Dell. Diese Daten nutzt der technische Support von Dell, um den Fehler zu suchen und eine Lösung für das Problem anzubieten.

Wenn Ihr Unternehmen ServiceNow für IT- und Helpdesk-Verwaltung verwendet und die ServiceNow-Integration aktiviert ist, werden auch SupportAssist-Warnmeldungen an den IT-Administrator gesendet.

Dieses Dokument enthält Informationen zur Verwendung von SupportAssist, das auf Ihrem System installiert wird.

Releaseversion

- SupportAssist für Business-PCs auf Latitude Chromebook Version 1.4
- Google Chrome OS Version 84

ANMERKUNG: SupportAssist für Business-PCs auf Latitude Chromebook Version 1.4 wird nur unter Google Chrome OS ab Version 84 unterstützt.

Zielgruppe

Die Informationen in diesem Benutzerhandbuch richten sich an Administratoren und Nutzer, die SupportAssist auf Systemen verwalten, auf denen das Google Chrome OS läuft.

Neue Funktionen in dieser Version

Mit dieser Version können Sie Folgendes tun:

- Scannen Sie einzelne Hardwarekomponenten wie Prozessor, Festplatte, Speicher und Batterie einzeln.
- Sie können ein Troubleshooting für Ihr System durchführen, indem Sie Diagnosetests durchführen, wie z. B. Lautsprechertest, Mikrofontest, Mäusetest und Tastaturtest
- Laden Sie die Protokolldateien der Systemaktivität auf den Back-End-Server von Dell hoch.
- Zeigen Sie den auf dem System verfügbaren Festplattenspeicher an.

Unterstützte Systeme

SupportAssist wird auf den folgenden Dell Systemen unterstützt:

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

Weitere Ressourcen

- Weitere Informationen über das Managen von SupportAssist-Warnungen und Ersatzteillieferungen in TechDirect finden Sie unter https://www.techdirect.com.
- Weitere Informationen zu SupportAssist finden Sie unter https://www.dell.com/supportassist.
- Fragen zu SupportAssist finden Sie unter Dell SupportAssist Community.
- Um auf andere SupportAssist-Dokumente zuzugreifen, gehen Sie zu https://www.dell.com/serviceabilitytools.

2

Erste Schritte mit SupportAssist für Business-PCs

SupportAssist wird vom IT-Administrator konfiguriert und auf Ihrem System bereitgestellt. Um mit der Nutzung von SupportAssist zu beginnen, öffnen Sie die SupportAssist-Anwendung über das Startprogramm.

SupportAssist-Benutzeroberfläche

Auf der SupportAssist-Startseite werden die Integritätszusammenfassung des Systems, die Asset-Details und die Aktivitätsdetails angezeigt.

- Im Fensterbereich **Integritätszusammenfassung** wird der Systemtemperaturstatus als **kühl**, **normal** oder **hoch** angezeigt. Es zeigt auch den Wert der Speichernutzung und den auf dem System verfügbaren Festplattenspeicher an.
- Im Fensterbereich **Assetdetails** werden Modellnummer, Service-Tag, der Serviceplan und sein Ablaufdatum sowie der Express-Service-Code des Systems angezeigt. In diesem Fensterbereich werden außerdem die technischen Daten des Systems angezeigt. Um die technischen Daten anzuzeigen, klicken Sie auf das Pfeilsymbol.
- Im Fensterbereich **Aktivitätsdetails** werden die aktuellen Aktivitätsdetails angezeigt.

In der oberen rechten Ecke des SupportAssist-Headers können Sie mit den folgenden Symbolen Informationen anzeigen oder bestimmte Aufgaben durchführen:

Tabelle 1. Symbole im SupportAssist-Header

Symbol	Beschreibung
	Zeigt Benachrichtigungen im Aktivitätsdetails-Fensterbereich an.
	Zeigt den Verlauf der Systemaktivität an. Wenn für Ihr System eine Supportanfrage erstellt wurde, wird die Anfragenummer im Aktivitätsdetails-Fensterbereich angezeigt.
	Zeigt nützliche Tipps zur Verwendung der SupportAssist-Benutzeroberfläche an.
	Zeigt die auf Ihrem System installierte Version von SupportAssist an.

ANMERKUNG: Um die Protokolldateien der Systemaktivität auf den Back-End-Server von Dell hochzuladen, klicken Sie im Bereich „Aktivitätsdetails“ oder im Bereich „Systemaktivität“ auf „Protokolldateien hochladen“.

3

Scannen Ihrer Systemhardware

Das Ausführen eines Hardwarescans ermöglicht Ihnen das Erkennen von Hardwareproblemen auf Ihrem System. SupportAssist scannt die Hardware Ihres Systems automatisch gemäß einem vordefinierten Zeitplan. Sie können auch die folgenden Hardwarescans manuell durchführen, um ein Problem zu identifizieren:

- Ausführen eines schnellen Hardwarescans auf Seite 6
- Scannen einer speziellen Hardwarekomponente auf Seite 6

Ausführen eines schnellen Hardwarescans

Führen Sie einen Schnellscan auf Ihrem System aus, um Probleme mit Hardwarekomponenten wie Festplattenlaufwerk, Prozessoren, Batterie und Speicher festzustellen.

Schritte

Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf **SCHNELLSCAN**.

Ergebnisse

Sobald der Scan abgeschlossen ist:

- Wenn kein Problem festgestellt wird, wird ein entsprechendes Ergebnis angezeigt.
- Wenn ein Problem erkannt wird, das jedoch nicht die Erstellung einer Support-Anfrage gemäß den Richtlinien von Dell erfordert, wird eine Benachrichtigung an Ihren IT-Administrator gesendet.
- Wenn ein Problem erkannt wird und eine Support-Anfrageerstellung erfordert, wird eine Anfrage automatisch erstellt und eine Benachrichtigung an Ihren IT-Administrator und den technischen Support von Dell gesendet.

Scannen einer speziellen Hardwarekomponente

Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie eine bestimmte Hardwarekomponente wie Prozessor, Festplatte, Speicher und Batterie scannen.

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Führen Sie einen oder mehrere der folgenden Schritte aus:
   - Um die CPU in der **CPU**-Karte zu scannen, klicken Sie auf **Jetzt scannen**.
   - Um das Festplattenlaufwerk in der **Festplatten**-Karte zu scannen, klicken Sie auf **Jetzt scannen**.
   - Um den Speicher in der **Speicher**-Karte zu scannen, klicken Sie auf **Jetzt scannen**.
   - Um die Batterie in der **Batterie**-Karte zu scannen, klicken Sie auf **Jetzt scannen**.

   Sobald der Scan abgeschlossen ist:

   - Wenn kein Problem festgestellt wird, wird ein entsprechendes Ergebnis angezeigt.
   - Wenn ein Problem erkannt wird, das jedoch nicht die Erstellung einer Support-Anfrage gemäß den Richtlinien von Dell erfordert, wird eine Benachrichtigung an Ihren IT-Administrator gesendet.
   - Wenn ein Problem erkannt wird und eine Support-Anfrageerstellung erfordert, wird eine Anfrage automatisch erstellt und eine Benachrichtigung an Ihren IT-Administrator und den technischen Support von Dell gesendet.
3. Um den Verlauf der Scans für eine bestimmte Komponente anzuzeigen, klicken Sie auf **Scanverlauf** in der entsprechenden Karte. Die Seite **Systemaktivität** wird mit den Verlaufsdetails angezeigt.

4

Fehlerbehebung beim System

Sie können ein Troubleshooting für Ihr System durchführen, indem Sie die folgenden Diagnosetests durchführen:

- **Ton**– der interaktive Sound-Test prüft die Lautsprecher und MP4-Wiedergabe in Ihrem System.
  - Die **Lautsprecher**-Tests stellen sicher, dass die Soundwiedergabe von jedem der Systemlautsprecher individuell abläuft.
  - Der **MP4-Wiedergabe**-Test gewährleistet, dass das System das Replay von MP4-Audiodaten unterstützt.
- **Microphone**– der interaktive Mikrofontest überprüft, ob das Systemmikrofon Audio aufnehmen kann.
- **Maus**– der interaktive Maustest überprüft die Cursorposition und den Status der Maustasten.
  - Der **Status-Test** prüft, ob die Maustasten ordnungsgemäß funktionieren.
  - Der **Doppelklick-Test** überprüft, ob mit einer Maus erfolgreich Doppelklickvorgänge ausgeführt werden können.
  - Der **Drag-and-Drop-Test** überprüft, ob mit einer Maus erfolgreich Drag-and-Drop-Vorgänge ausgeführt werden können.
- **Tastatur**– der interaktive Tastaturtest prüft, ob die Tasten auf der Tastatur ordnungsgemäß funktionieren.

Durchführen von Diagnosetests

Schritte

1. Öffnen Sie SupportAssist und klicken Sie auf die Registerkarte **Fehlerbehebung**.
2. Führen Sie einen oder mehrere der folgenden Schritte aus:
   - Um die Lautsprecher und MP4-Wiedergabe zu testen, klicken Sie in der **Sound**-Karte auf **Jetzt scannen**.
   - Um das Mikrofon in der **Mikrofon**-Karte zu testen, klicken Sie auf **Jetzt scannen**.
   - Um die Mausfunktion zu testen, klicken Sie auf der **Maus**-Karte auf **Jetzt scannen**.
   - Um die Tastaturfunktion zu testen, klicken Sie auf der **Tastatur**-Karte auf **Jetzt scannen**.

   Sobald der Scan abgeschlossen ist:

   - Wenn kein Problem festgestellt wird, wird ein entsprechendes Ergebnis angezeigt.
   - Wenn ein Problem erkannt wird, das jedoch nicht die Erstellung einer Support-Anfrage gemäß den Richtlinien von Dell erfordert, wird eine Benachrichtigung an Ihren IT-Administrator gesendet.
   - Wenn ein Problem erkannt wird und eine Support-Anfrageerstellung erfordert, wird eine Anfrage automatisch erstellt und eine Benachrichtigung an Ihren IT-Administrator und den technischen Support von Dell gesendet.
3. Um den Verlauf der Scans für eine bestimmte Komponente anzuzeigen, klicken Sie auf **Scanverlauf** in der entsprechenden Karte. Die Seite **Systemaktivität** wird mit den Verlaufsdetails angezeigt.