

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Käyttöopas

Huomautukset, varoitukset ja vaarat

 **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistäkin paremmin.

 **VAROITUS:** VAROITUKSET ovat varoituksia tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

 **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

Sisällysluettelo

Luku 1: Johdanto.....	4
Julkaisuversio.....	4
Yleisö.....	4
Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot.....	4
Tuetut järjestelmät.....	4
Lisäresurssit.....	4
 Luku 2: SupportAssist yritystietokoneille -ohjelmiston käytön aloittaminen.....	5
SupportAssist-käyttöliittymä.....	5
 Luku 3: Järjestelmän laitteiston tarkastaminen.....	6
Nopea laitteistotarkastus.....	6
Laitteiston tietyn osan tarkastus.....	6
 Luku 4: Järjestelmän vianmääritys.....	7
Diagnostiikkatestien tekeminen.....	7

Johdanto

Dell SupportAssist on ennaltaehkäisevä ja ennakoiva ja tekniikka, joka tarjoaa automatisoidun teknisen tuen Dell-järjestelmiin. Kun SupportAssist on käytössä, se valvoo järjestelmiä, havaitsee laitteisto-ongelmat ennakoivasti ja ilmoittaa niistä Dellin tekniselle tuelle. Dellin tekninen tuki käyttää näitä tietoja vianmääritykseen ja ongelman ratkaisemiseen.

Jos organisaatiossasi käytetään ServiceNow'ta IT-tehtävien ja teknisen tuen hallintaan ja jos olet ottanut ServiceNow-integroinnin käyttöön, SupportAssist-ilmoitukset lähetetään myös IT-järjestelmänvalvojalle.

Tässä asiakirjassa on tietoja järjestelmääsi asennetun SupportAssistin käytöstä.

Julkaisuversio

- SupportAssist yritystietokoneille Latitude Chromebook 1.4:ssa
- Google Chrome -käyttöjärjestelmän versio 84

HUOMAUTUS: Latitude Chromebook 1.4 tukee SupportAssist yritystietokoneille -ohjelmistoa ainoastaan Google Chrome -käyttöjärjestelmän versiossa 84 ja sitä uudemmissa.

Yleisö

Tämän käyttöoppaan tiedot on tarkoitettu järjestelmänvalvojille ja käyttäjille, jotka hallitsevat Google Chrome -käyttöjärjestelmällä varustettujen järjestelmien SupportAssistia.

Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot

Tämän julkaisun avulla voit

- tarkistaa esimerkiksi seuraavat laitteistokomponentit erikseen: suoritin, kiintolevy, muisti ja akku
- tehdä järjestelmän vianmäärityksen suorittamalla diagnostiikkatestejä, kuten kaiutintestin, mikrofonitestin, hiiritestin ja näppäimistötestin
- ladata järjestelmälokitykkeitä Dellin taustapalvelimeen
- tarkastella järjestelmässä käytettävissä olevaa kiintolevytilaa.

Tuetut järjestelmät

Seuraavat Dell-järjestelmät tukevat SupportAssist-ohjelmistoa:

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

Lisäresurssit

- Saat lisätietoja SupportAssist-ilmoitusten hallinnasta ja osien lähetyksistä TechDirectistä osoitteesta <https://www.techdirect.com>.
- Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta: <https://www.dell.com/supportassist>.
- Jos sinulla on jotakin kysyttävää SupportAssistista, vieraile [Dell SupportAssist -yhteisössä](#).
- Voit tutustua muihin SupportAssist-asiakirjoihin täällä: <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

SupportAssist yritystietokoneille -ohjelmiston käytön aloittaminen

Järjestelmänvalvoja määrittää SupportAssistin järjestelmääsi varten ja ottaa sen käyttöön. Voit aloittaa SupportAssistin käytön avaamalla SupportAssist-sovelluksen käynnistimestä.

SupportAssist-käyttöliittymä

SupportAssist-etusivulla näytetään järjestelmän kunnon yhteenveto, resurssin tiedot ja toiminnan tiedot.

- **Health Summary** (Kuntoyhteenveto) -ruudussa kerrotaan järjestelmän lämpötila. Vaihtoehdot ovat **Cool** (viileä), **Normal** (normaali) tai **High** (korkea). Siinä näytetään myös muistin käytön arvo ja järjestelmässä käytettävissä olevan tallennustilan määrä.
- **Asset Details** (resurssin tiedot) -ruudussa näytetään järjestelmän mallinumero, palvelutunnus, pikahuoltokoodi ja huoltosopimus päättymispäivineen. Tässä ruudussa näytetään myös järjestelmän tekniset tiedot. Saat tekniset tiedot näkyviin klikkaamalla nuolikuvaketta.
- **Activity Details** (toiminnan tiedot) -ruudussa näytetään senhetkisen toiminnan tiedot.

SupportAssist-ylätunnisteen oikeassa yläkulmassa on seuraavat kuvakkeet, joiden avulla voit avata tiedot tai suorittaa joitain tehtäviä:

Taulukko 1. SupportAssist-ylätunnisteen kuvakkeet

Kuvake	Kuvaus
	Näyttää ilmoitukset toimintojen tietoruudussa.
	Näyttää järjestelmän toimintahistorian. Jos järjestelmää koskeva tukipyyntö luodaan, pyynnön numero näkyy toimintojen tietoruudussa.
	Avaa SupportAssist-käyttöliittymän käyttöä koskevat hyödylliset vihjeet.
	Näyttää järjestelmään asennetun SupportAssist-version.

 **HUOMAUTUS:** Jos haluat ladata järjestelmän toimintalogitiedostot Dellin taustapalvelimeen, valitse toiminnon tietoruudusta tai järjestelmän toimintaruudusta Upload log files (Lataa lokitiedostot).

Järjestelmän laitteiston tarkastaminen

Voit etsiä järjestelmässä olevia laitteisto-ongelmia suorittamalla laitteistotarkastuksen. SupportAssist tarkastaa laitteiston noudattamalla ennalta määritettyä aikataulua. Voit määrittää ongelman myös manuaalisesti suorittamalla seuraavat laitteistotarkastukset:

- [Nopea laitteistotarkastus](#) sivulla 6
- [Laitteiston tietyn osan tarkastus](#) sivulla 6

Nopea laitteistotarkastus

Suorittamalla nopean tarkastuksen voit etsiä esimerkiksi kiintolevyssä, suorittimessa, akussa, muistissa ja muissa laitteiston osissa olevia ongelmia.

Vaiheet

Avaa SupportAssist ja valitse **NOPEA TARKISTUS**.

Tulokset

Kun tarkistus on valmis:

- Jos ongelmia ei havaita siitä kerrotaan ilmoituksella.
- Jos ongelma havaitaan eikä se edellytä tukipyynnön luomista Dellin käytäntöjen mukaan, IT-järjestelmänvalvojillesi lähetetään ilmoitus.
- Jos ongelma havaitaan ja se edellyttää tukipyynnön luomista, IT-järjestelmänvalvojillesi ja Dellin tekniselle tuelle lähetetään ilmoitus.

Laitteiston tietyn osan tarkastus

Voit tarkistaa yksittäisen laitteistokomponentin, kuten suorittimen, kiintolevyn, muistin ja akun tarpeen mukaan.

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Tee jokin seuraavista:
 - Tarkista suoritin valitsemalla **CPU** (Suoritin) -kortista **Scan now** (Tarkista nyt).
 - Tarkista kiintolevy valitsemalla **Hard Drive** (Kiintolevy) -kortista **Scan now** (Tarkista nyt).
 - Tarkista muisti valitsemalla **Memory** (Muisti) -kortista **Scan now** (Tarkista nyt).
 - Tarkista akku valitsemalla **Battery** (Akku) -kortista **Scan now** (Tarkista nyt).

Kun tarkistus on valmis:

- Jos ongelmia ei havaita siitä kerrotaan ilmoituksella.
 - Jos ongelma havaitaan eikä se edellytä tukipyynnön luomista Dellin käytäntöjen mukaan, IT-järjestelmänvalvojillesi lähetetään ilmoitus.
 - Jos ongelma havaitaan ja se edellyttää tukipyynnön luomista, IT-järjestelmänvalvojillesi ja Dellin tekniselle tuelle lähetetään ilmoitus.
3. Voit tarkastella tietyn komponentin tarkistushistoriaa valitsemalla vastaavasta kortista **Scan history** (Tarkistushistoria). Näkyviin tulee **System Activity** (Järjestelmän toiminta) -sivu historiatietojen kera.

Järjestelmän vianmääritys

Voit tehdä järjestelmän vianmäärityksen suorittamalla seuraavat diagnostiikkatestit:

- Vuorovaikutteinen **Sound** (Ääni) testi tarkistaa järjestelmän kaiuttimet ja MP4-toiston.
 - **Speaker** (Kaiutin) -testit varmistavat, että ääni kuuluu kustakin järjestelmän kaiuttimetsta erikseen.
 - **MP4 Playback** (MP4-toisto) -testi varmistaa, että järjestelmä tukee MP4-äänien toistoa.
- Interaktiivinen **Microphone** (Mikrofoni) -testi varmistaa, että järjestelmän mikrofoni voi tallentaa ääntä.
- Interaktiivinen **Mouse** (Hiiri) -testi tarkistaa kohdistimen sijainnin ja hiiren painikkeen tilan.
 - **Status test** (Tilatesti) tarkistaa, toimivatko hiiren painikkeet oikein.
 - **Double Click test** (Kaksoisklikkaustesti) varmistaa, että hiiren kaksoisklikkaus toimii.
 - **Drag and drop test** (Vedä ja pudota -testi) varmistaa, että hiirellä vetäminen ja pudottaminen onnistuu.
- Interaktiivinen **Keyboard** (Näppäimistö) -testi tarkistaa, toimivatko näppäimistön näppäimet oikein.

Diagnostiikkatestien tekeminen

Vaiheet

1. Avaa SupportAssist ja valitse **Vianmääritys**-välilehti.
2. Tee jokin seuraavista:
 - Testaa kaiuttimet ja MP4-toisto valitsemalla **Sound** (Ääni) -kortista **Scan now** (Skannaa nyt).
 - Testaa mikrofoni valitsemalla **Sound** (Ääni) -kortista **Scan now** (Skannaa nyt).
 - Testaa hiiren toiminta valitsemalla **Mouse** (Hiiri) -kortista **Scan now** (Skannaa nyt).
 - Testaa näppäimistön toiminta valitsemalla **Keyboard** (Näppäimistö) -kortista **Scan now** (Skannaa nyt).

Kun tarkistus on valmis:

- Jos ongelmia ei havaita siitä kerrotaan ilmoituksella.
 - Jos ongelma havaitaan eikä se edellytä tukipyynnön luomista Dellin käytäntöjen mukaan, IT-järjestelmänvalvojillesi lähetetään ilmoitus.
 - Jos ongelma havaitaan ja se edellyttää tukipyynnön luomista, IT-järjestelmänvalvojillesi ja Dellin tekniselle tuelle lähetetään ilmoitus.
3. Voit tarkastella tietyn komponentin tarkistushistoriaa valitsemalla vastaavasta kortista **Scan history** (Tarkistushistoria). Näkyviin tulee **System Activity** (Järjestelmän toiminta) -sivu historiatietojen kera.