SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Guide de l'utilisateur

August 2020
Rév. A04

Remarques, précautions et avertissements

REMARQUE : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

PRÉCAUTION : ATTENTION vous avertit d'un risque de dommage matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

AVERTISSEMENT : un AVERTISSEMENT signale un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle, voire de décès.

© 2019 - 2020 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et les autres marques commerciales mentionnées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Chapitre 1: Introduction.....4
Version.....4
Public.....4
Nouvelles fonctionnalités de cette version.....4
Systèmes pris en charge.....4
Ressources supplémentaires.....4

Chapitre 2: Prise en main de SupportAssist pour PC professionnels.....5
Interface utilisateur SupportAssist.....5

Chapitre 3: Analyse du matériel de votre système.....6
Analyse rapide du matériel.....6
Analyse d'un composant matériel spécifique.....6

Chapitre 4: Dépannage du système.....7
Exécution des tests de diagnostic.....7

1

Introduction

Dell SupportAssist est une solution de support technique proactive et prédictive spécialement conçue pour vos systèmes Dell. Lorsqu'elle est déployée, la solution SupportAssist surveille chaque système, détecte de manière proactive les problèmes matériels et alerte le support technique Dell en toute sécurité. Le support technique de Dell utilise ces données pour dépanner et résoudre le problème.

Si votre organisation utilise ServiceNow pour la gestion de l'IT et du centre d'assistance, et si vous avez activé l'intégration avec ServiceNow, les alertes SupportAssist sont également envoyées à l'administrateur IT.

Ce document fournit des informations sur l'utilisation de SupportAssist installé sur votre système.

Version

- SupportAssist pour PC professionnels sur Chromebook Latitude version 1.4
- Google Chrome OS version 84

REMARQUE : SupportAssist pour PC professionnels sur Chromebook Latitude version 1.4 est uniquement pris en charge sur les systèmes équipés de Google Chrome OS version 84 et ultérieure.

Public

Les informations contenues dans ce guide de l'utilisateur sont destinées aux administrateurs et aux utilisateurs qui gèrent SupportAssist sur des systèmes qui exécutent le système d'exploitation Google Chrome.

Nouvelles fonctionnalités de cette version

Cette version vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Analyser un composant matériel spécifique, tel que le processeur, le disque dur, la mémoire et la batterie individuellement.
- Dépanner le système en exécutant des tests de diagnostic tels que les tests des haut-parleurs, du microphone, de la souris et du clavier.
- Importer les fichiers journaux de l'activité du système sur le serveur back-end Dell.
- Afficher l'espace de disque dur disponible sur le système.

Systèmes pris en charge

SupportAssist est pris en charge sur les systèmes Dell suivants :

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

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur la gestion des alertes SupportAssist et les demandes d'expédition de pièces dans TechDirect, rendez-vous sur https://www.techdirect.com.
- Pour toute information sur SupportAssist, rendez-vous sur https://www.dell.com/supportassist.
- Pour toute question sur SupportAssist, rendez-vous sur la communauté Dell SupportAssist.
- Pour accéder à d'autres documents relatifs à SupportAssist, rendez-vous sur https://www.dell.com/serviceabilitytools.

2

Prise en main de SupportAssist pour PC professionnels

SupportAssist est configuré et déployé sur votre système par votre administrateur IT. Pour commencer à utiliser SupportAssist, ouvrez SupportAssist à partir du lanceur d'applications.

Interface utilisateur SupportAssist

La page d'accueil de SupportAssist affiche le récapitulatif de l'intégrité du système, les détails des ressources et les détails de l'activité.

- Le volet **Récapitulatif de l'intégrité** décrit la température du système comme **faible**, **normale** ou **élevée**. Il affiche également la valeur de l'utilisation de la mémoire et l'espace de disque dur disponible sur le système.
- Le volet **Détails des ressources** affiche le numéro de modèle, le numéro de série, le plan de service et sa date d'expiration, ainsi que le code de service express du système. Ce volet affiche également les caractéristiques techniques du système. Pour consulter les caractéristiques techniques, cliquez sur l'icône en forme de flèche.
- Le volet **Détails de l'activité** affiche les détails de l'activité en cours.

Dans le coin supérieur droit de l'en-tête SupportAssist, les icônes suivantes vous permettent d'afficher des informations ou d'effectuer certaines tâches :

Tableau 1. Icônes de l'en-tête SupportAssist

Icône	Description
	Affiche les notifications dans le volet Détails de l'activité.
	Affiche l'historique des activités du système. En outre, si une demande de support est créée pour votre système, le numéro de la demande s'affiche dans le volet Détails de l'activité.
	Affiche des conseils utiles concernant l'utilisation de l'interface utilisateur SupportAssist.
	Affiche la version de SupportAssist installée sur votre système.

REMARQUE : Pour télécharger les fichiers journaux de l'activité du système sur le serveur back-end Dell, cliquez sur Télécharger les fichiers journaux dans le volet Détails de l'activité ou Activité du système.

3

Analyse du matériel de votre système

L'analyse du matériel vous permet de détecter les problèmes liés au matériel de votre système. SupportAssist analyse le matériel de votre système, en fonction de la planification prédéfinie. Vous pouvez également effectuer les analyses manuelles suivantes pour identifier un problème :

- Analyse rapide du matériel , page 6
- Analyse d'un composant matériel spécifique , page 6

Analyse rapide du matériel

Lancez une analyse rapide sur votre système afin de détecter les problèmes liés aux composants matériels : disque dur, processeur, batterie, mémoire, etc.

Étapes

Ouvrez SupportAssist et cliquez sur **ANALYSE RAPIDE**.

Résultats

Une fois l'analyse terminée :

- Si aucun problème n'est détecté, un résultat correspondant s'affiche.
- Si un problème est détecté, mais ne nécessite pas de créer une demande de support conformément à la politique Dell, une notification est envoyée à votre administrateur IT.
- Si un problème est détecté et nécessite de créer une demande de support, une demande est automatiquement créée et une notification est envoyée à votre administrateur IT et au support technique Dell.

Analyse d'un composant matériel spécifique

Vous pouvez analyser un composant matériel spécifique, tel que le processeur, le disque dur, la mémoire et la batterie, en fonction de vos besoins.

Étapes

1. Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur l'onglet **Dépannage**.
2. Effectuez une ou plusieurs des opérations suivantes :
   - Pour analyser le processeur : dans le module **Processeur**, cliquez sur **Analyser maintenant**.
   - Pour analyser le disque dur, dans le module **Disque dur**, cliquez sur **Analyser maintenant**.
   - Pour analyser la mémoire, dans le module **Mémoire**, cliquez sur **Analyser maintenant**.
   - Pour analyser la batterie, dans le module **batterie**, cliquez sur **Analyser maintenant**.

   Une fois l'analyse terminée :

   - Si aucun problème n'est détecté, un résultat correspondant s'affiche.
   - Si un problème est détecté, mais ne nécessite pas de créer une demande de support conformément à la politique Dell, une notification est envoyée à votre administrateur IT.
   - Si un problème est détecté et nécessite de créer une demande de support, une demande est automatiquement créée et une notification est envoyée à votre administrateur IT et au support technique Dell.
3. Pour afficher l'historique des analyses d'un composant spécifique, cliquez sur **Historique des analyses** dans le module correspondant.
   La page **Activité du système** s'affiche avec les détails de l'historique.

4

Dépannage du système

Vous pouvez dépanner votre système en effectuant les tests de diagnostic suivants :

- **Son** : le test interactif du son vérifie les haut-parleurs et la lecture de MP4 sur le système.
  - Le test des **Haut-parleurs** vérifie que chaque haut-parleur du système émet individuellement du son.
  - Le test de **Lecture de MP4** vérifie que le système prend en charge la lecture de fichiers audio MP4.
- **Microphone** : le test interactif du microphone vérifie que le microphone du système peut bien enregistrer de l'audio.
- **Souris** : le test interactif de la souris vérifie la position du curseur et l'état des boutons de la souris.
  - Le **test de l'état** vérifie si les boutons de la souris fonctionnent correctement.
  - Le **test du double-clic** vérifie que la souris peut accomplir correctement l'action de double-clic.
  - Le **test du glisser-déplacer** vérifie que la souris peut accomplir correctement l'action glisser-déposer.
- **Clavier** : le test interactif du clavier vérifie que les touches du clavier fonctionnent correctement.

Exécution des tests de diagnostic

Étapes

1. Ouvrez SupportAssist puis cliquez sur l'onglet **Dépannage**.
2. Effectuez une ou plusieurs des opérations suivantes :
   - Pour tester les haut-parleurs et la lecture de MP4 : dans le module **Son**, cliquez sur **Analyser maintenant**.
   - Pour tester le microphone : dans le module **Microphone**, cliquez sur **Analyser maintenant**.
   - Pour tester la fonctionnalité de la souris : dans le module **Souris**, cliquez sur **Analyser maintenant**.
   - Pour tester la fonctionnalité du clavier : dans le module **Clavier**, cliquez sur **Analyser maintenant**.

   Une fois l'analyse terminée :

   - Si aucun problème n'est détecté, un résultat correspondant s'affiche.
   - Si un problème est détecté, mais ne nécessite pas de créer une demande de support conformément à la politique Dell, une notification est envoyée à votre administrateur IT.
   - Si un problème est détecté et nécessite de créer une demande de support, une demande est automatiquement créée et une notification est envoyée à votre administrateur IT et au support technique Dell.
3. Pour afficher l'historique des analyses d'un composant spécifique, cliquez sur **Historique des analyses** dans le module correspondant.
   La page **Activité du système** s'affiche avec les détails de l'historique.