

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

מדריך למשתמש

הערות, התראות ואזהרות

הערה |  "הערה" מציינת מידע חשוב שמסייע להשתמש במוצר ביתר יעילות.

התראה |  "זהירות" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה.

אזהרה |  אזהרה מציינת אפשרות לנזקי רכוש, נזקי גוף או מוות.

4	פרק 1: מבוא
4	גרסת מהדורה
4	קהל יעד
4	תכונות חדשות במהדורה זו
4	מערכות נתמכות
4	משאבים נוספים
5	פרק 2: תחילת העבודה עם SupportAssist for Business PCs
5	ממשק משתמש SupportAssist
6	פרק 3: סריקת חומרת המערכת שלך
6	הפעל סריקת חומרה מהירה
6	סריקת רכיב חומרה ספציפי
7	פרק 4: פתרון בעיות במערכת
7	ביצוע בדיקות אבחון

מבוא

Dell SupportAssist היא טכנולוגיה למניעה וחיזוי שמספקת תמיכה טכנית אוטומטית למערכות Dell שלך. לאחר הפריסה, SupportAssist מנטרת כל מערכת, מזהה באופן יזום בעיות חומרה ושולחת אותה באופן מאובטח לתמיכה הטכנית של Dell. נתונים אלה משמשים את התמיכה הטכנית של Dell לפתרון בעיות ולמתן מענה לבעיה.

אם הארגון שלך משתמש ב-ServiceNow עבור ניהול ה-IT והתמיכה, ואם הפעלת שילוב של ServiceNow, התראות של SupportAssist נשלחות גם למנהל ה-IT.

מסמך זה מספק מידע על השימוש ביישום SupportAssist שמותקן במערכת שלך.

גרסת מהדורה

- SupportAssist for Business PCs במחשבי Latitude Chromebook גרסה 1.4
- Google Chrome OS גרסה 84

הערה SupportAssist for Business PCs במחשבי Latitude Chromebook גרסה 1.4 נתמכת רק ב-Google Chrome OS גרסה 84 ואילך.

קהל יעד

המידע במדריך למשתמש זה מיועד למנהלי מערכת ולמשתמשים שמנהלים את SupportAssist במערכות שבהן פועלת מערכת ההפעלה Google Chrome.

תכונות חדשות במהדורה זו

מהדורה זו מאפשרת לך:

- לסרוק רכיבי חומרה ספציפיים כגון מעבד, כונן קשיח, זיכרון וסוללה בנפרד.
- לפתור בעיות במערכת על-ידי הפעלת בדיקות אבחון כגון בדיקת רמקולים, בדיקת מיקרופון, בדיקת עכבר ובדיקת מקלדת.
- לטעון את קובצי יומן המערכת שלך לשרת העורפי של Dell.
- להציג את שטח הכונן הקשיח הזמין במערכת.

מערכות נתמכות

SupportAssist נתמך במערכות Dell הבאות:

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

משאבים נוספים

- למידע נוסף לגבי ניהול התראות של SupportAssist ובקשות לשיגור חלקי שירות ב-TechDirect, עבור אל <https://www.techdirect.com>.
- לקבלת מידע על SupportAssist, עבור אל <https://www.dell.com/supportassist>.
- לגבי שאלות אודות SupportAssist, גש אל [Dell SupportAssist Community](https://www.dell.com/supportassistcommunity).
- כדי לגשת למסמכי SupportAssist אחרים, עבור אל <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

תחילת העבודה עם SupportAssist for Business PCs

קביעת התצורה והפריסה של SupportAssist במערכת שלך מנוהלות על ידי מנהל המחשב שלך. כדי להתחיל להשתמש ב-SupportAssist, פתח את היישום SupportAssist ממפעיל היישומים.

ממשק משתמש SupportAssist

דף הבית של SupportAssist מציג את סיכום תקינות המערכת, פרטי הנכס ופרטי הפעילות.

- החלונית **סיכום תקינות** מציגה את מצב טמפרטורת המערכת כקרייר, רגיל או גבוה. היא גם מציגה את ערך השימוש בזיכרון ואת שטח הכונן הזמין במערכת.
- החלונית **פרטי הנכס** זו מציגה את מספר הדגם, תגית השירות, תוכנית השירות ותאריך התפוגה שלה ואת קוד השירות המהיר של המערכת. בנוסף, חלונית זו מציגה את המפרטים הטכניים של המערכת. כדי להציג את המפרטים הטכניים, לחץ על סמל החץ.
- החלונית **פרטי פעילות** מציגה את פרטי הפעילות הנוכחית.

בפינה השמאלית העליונה של כותרת SupportAssist, הסמלים הבאים מאפשרים לך להציג מידע או לבצע משימות מסוימות:

טבלה 1. סמלים בכותרת ה-SupportAssist

סמל	תיאור
	מציג הודעות בחלונית 'פרטי פעילות'.
	מציגה את היסטוריית פעילות המערכת. כמו כן, אם נוצרת בקשת תמיכה עבור המערכת שלך, מספר הבקשה מוצג בחלונית 'פרטי פעילות'.
	מציג עצות מועילות לגבי שימוש בממשק המשתמש של SupportAssist.
	מציג את גרסת SupportAssist המותקנת במערכת שלך.

הערה כדי להעלות את קובצי יומן הפעילות של המערכת לשרת Dell העורפי, לחץ על 'העלה קובצי יומן' בחלונית 'פרטי פעילות' או בחלונית הפעילות של המערכת.

סריקת חומרת המערכת שלך

הפעלת סריקת חומרה מסייעת בזיהוי בעיות חומרה במערכת שלך. SupportAssist יסרוק את החומרה במערכת שלך באופן אוטומטי בהתבסס על לוח זמנים מוגדר מראש. תוכל גם לבצע את הסריקות הבאות באופן ידני כדי לזהות בעיות:

- הפעל סריקת חומרה מהירה בעמוד 6
- סריקת רכיב חומרה ספציפי בעמוד 6

הפעל סריקת חומרה מהירה

הפעל סריקת חומרה מהירה במערכת שלך לזיהוי בעיות ברכיבי חומרה, לדוגמה, בכונן הקשיח, במעבדים, בסוללה ובזיכרון.

שלבים

פתח את SupportAssist ולחץ על **סריקה מהירה**.

תוצאות

לאחר השלמת הסריקה:

- אם לא מזוהה בעיה, תוצג הודעה מתאימה.
- אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה בהתאם למדיניות Dell, הודעה נשלחת למנהל ה-IT שלך.
- אם מזוהה בעיה שמחייבת יצירת בקשת תמיכה, הבקשה נוצרת באופן אוטומטי והודעה נשלחת אל מנהל ה-IT ולתמיכה הטכנית של Dell.

סריקת רכיב חומרה ספציפי

באפשרותך לסרוק רכיב חומרה ספציפי כגון מעבד, כונן קשיח, זיכרון וסוללה, בהתאם לדרישה שלך.

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על **הלשונית פתרון בעיות**.
2. בצע אחד או יותר מהשלבים הבאים:

- כדי לסרוק את ה-CPU, בכרטיס **CPU**, לחץ על **סרוק כעת**.
- כדי לסרוק את הכונן הקשיח, בכרטיס **כונן קשיח**, לחץ על **סרוק כעת**.
- כדי לסרוק את הזיכרון, בכרטיס **זיכרון**, לחץ על **סרוק כעת**.
- כדי לסרוק את הסוללה, בכרטיס **סוללה**, לחץ על **סרוק כעת**.

לאחר השלמת הסריקה:

- אם לא מזוהה בעיה, תוצג הודעה מתאימה.
 - אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה בהתאם למדיניות Dell, הודעה נשלחת למנהל ה-IT שלך.
 - אם מזוהה בעיה שמחייבת יצירת בקשת תמיכה, הבקשה נוצרת באופן אוטומטי והודעה נשלחת אל מנהל ה-IT ולתמיכה הטכנית של Dell.
3. כדי להציג את היסטוריית הסריקות עבור רכיב ספציפי, לחץ על **היסטוריית סריקות** בכרטיס המתאים.
- דף **פעילות המערכת** מוצג וכולל את פרטי היסטוריה.

פתרון בעיות במערכת

באפשרותך לפתור בעיות במערכת על-ידי ביצוע בדיקות האבחון הבאות:

- **צליל** – בדיקת הצליל האינטראקטיבית בודקת את הפעלת הרמקולים וקובצי MP4 במערכת שלך.
 - בדיקות הרמקולים מבטיחות שהצליל יושמע מכל אחד מהרמקולים של המערכת בנפרד.
 - בדיקת השמעת MP4 מבטיחה שהמערכת תומכת בהפעלת שמע מסוג MP4.
- **מיקרופון** – בדיקת המיקרופון האינטראקטיבית מאמתת כי מיקרופון המערכת יכול להקליט שמע בהצלחה.
- **עכבר** – הבדיקה האינטראקטיבית של העכבר מאמתת את מצב לחצן העכבר ומיקום הסמן.
 - בדיקת הסטטוס מאמתת שלחצני העכבר פועלים כהלכה.
 - בדיקת ההקלקה הכפולה מאמתת שהעכבר יכול לבצע בהצלחה פעולות של הקלקה כפולה.
 - בדיקת הגרירה ושחרור מאמתת שהעכבר יכול לבצע בהצלחה פעולות של גרירה ושחרור.
- **מקלדת** – הבדיקה האינטראקטיבית של המקלדת מאמתת שהמקשים במקלדת פועלים כהלכה.

ביצוע בדיקות אבחון

שלבים

1. פתח את SupportAssist ולחץ על הלשונית פתרון בעיות.
 2. בצע אחד או יותר מהשלבים הבאים:
 - כדי לבדוק את הרמקולים והשמעת MP4, בכרטיס **צליל**, לחץ על **סרוק כעת**.
 - כדי לבדוק את המיקרופון, בכרטיס **מיקרופון**, לחץ על **סרוק כעת**.
 - כדי לבדוק את תפקוד העכבר, בכרטיס **עכבר**, לחץ על **סרוק כעת**.
 - כדי לבדוק את תפקוד המקלדת, בכרטיס **מקלדת**, לחץ על **סרוק כעת**.
- לאחר השלמת הסריקה:
- אם לא מזוהה בעיה, תוצג הודעה מתאימה.
 - אם מזוהה בעיה שאינה מחייבת יצירת בקשת תמיכה בהתאם למדיניות Dell, הודעה נשלחת למנהל ה-IT שלך.
 - אם מזוהה בעיה שמחייבת יצירת בקשת תמיכה, הבקשה נוצרת באופן אוטומטי והודעה נשלחת אל מנהל ה-IT ולתמיכה הטכנית של Dell.
3. כדי להציג את היסטוריית הסריקות עבור רכיב ספציפי, לחץ על **היסטוריית סריקות** בכרטיס המתאים.

דף פעילות המערכת מוצג וכולל את פרטי היסטוריה.