

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

Felhasználói kézikönyv

Megjegyzés, Vigyázat és Figyelmeztetés

 **MEGJEGYZÉS:** A MEGJEGYZÉSEK a számítógép biztonságosabb és hatékonyabb használatát elősegítő, fontos tudnivalókat tartalmazzák.

 **FIGYELMEZTETÉS:** A „FIGYELMEZTETÉS” üzenet hardver-meghibásodás vagy adatvesztés potenciális lehetőségére hívja fel a figyelmet, egyben közli a probléma elkerülésének módját.

 **VIGYÁZAT:** A VIGYÁZAT jelzés az esetleges tárgyi vagy személyi sérülés, illetve életveszély lehetőségére hívja fel a figyelmet.

Tartalomjegyzék

Fejezetszám: 1: Bevezető.....	4
Kiadás verziója.....	4
Célközönség.....	4
A kiadás újdonságai.....	4
Támogatott rendszerek.....	4
További források.....	4
 Fejezetszám: 2: A SupportAssist üzleti PC-khez alkalmazás használatának megkezdése.....	5
A SupportAssist felhasználói felülete.....	5
 Fejezetszám: 3: A rendszer hardverének vizsgálata.....	6
Gyors hardvervizsgálat futtatása.....	6
Egy adott hardvereszköz vizsgálata.....	6
 Fejezetszám: 4: A rendszer hibáinak elhárítása.....	7
Diagnosztikai tesztek futtatása.....	7

Bevezető

A Dell SupportAssist egy proaktív és prediktív technológia, amely automatizált műszaki támogatást biztosít a Dell rendszerekhez. A SupportAssist telepítés után minden rendszert felügyel, proaktív módon észleli mind a hardveres problémákat, és biztonságos módon a Dell műszaki támogatáshoz továbbítja azokat. Az összegyűjtött adatokat a Dell műszaki támogatás a hiba elhárításához és a probléma megoldásához használja fel.

Ha a szervezete a ServiceNow szolgáltatást használja az IT- és helpdesk-felügyelethez, és engedélyezve van a ServiceNow integrálása, a SupportAssist-riasztásokat a rendszer az IT-rendszergazdának is elküldi.

Ez a dokumentum a rendszerre telepített SupportAssist alkalmazással kapcsolatban nyújt információkat.

Kiadás verziója

- SupportAssist üzleti PC-khez Latitude Chromebookon, 1.4. verzió
- Google Chrome OS, 84-es verzió

MEGJEGYZÉS: A SupportAssist üzleti PC-khez Latitude Chromebookon 1.4. verziója csak a Google Chrome operációs rendszer 84. vagy újabb verzióján támogatott.

Célközönség

A felhasználói kézikönyvben ismertetett információk a SupportAssist szolgáltatást Google Chrome operációs rendszert futtató PC-ken kezelő rendszergazdák és felhasználók számára.

A kiadás újdonságai

Ezzel a kiadással a következő műveleteket végezheti el:

- Külön ellenőrizheti az egyes hardverelemeket, például a processzort, a merevlemezt, a memóriát és az akkumulátort.
- Diagnosztikai tesztek, például hangszóróteszt, mikrofonteszt, egérteszt és billentyűzetest futtatásával elháríthatja a rendszer hibáit.
- Feltöltheti a rendszertevékenységeket tartalmazó naplófájlokat a Dell háttérserverére.
- Megtekintheti a rendszeren elérhető merevlemez-területet.

Támogatott rendszerek

A SupportAssist az alábbi Dell rendszereken támogatott:

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

További források

- A SupportAssist-riasztások kezelésével és a TechDirecten keresztül végzett alkatrész-igénylésekkel kapcsolatos információkért látogasson el a <https://www.techdirect.com> oldalra.
- A SupportAssist alkalmazással kapcsolatos további információkért lásd: <https://www.dell.com/supportassist>.
- A SupportAssist alkalmazással kapcsolatos kérdéseivel keresse fel a következő oldalt: [Dell SupportAssist Community](#).
- A SupportAssist alkalmazással kapcsolatos egyéb dokumentumokat a következő oldalon találja: <https://www.dell.com/serviceabilitytools>.

A SupportAssist üzleti PC-khez alkalmazás használatának megkezdése

A SupportAssist alkalmazást az IT-rendszergazda konfigurálja és telepíti a rendszerre. A SupportAssist használatának megkezdésének nyissa meg a SupportAssist alkalmazást az alkalmazásindítóból.

A SupportAssist felhasználói felülete

A SupportAssist kezdőlapján látható a rendszerállapot összegzése, az eszköz részletei, valamint a tevékenység részletei.

- A **Rendszerállapot – Összegzés** panel a rendszer hőmérsékletét jeleníti meg. A lehetséges értékek: **Alacsony**, **Normál** és **Magas**. A panel emellett a memóriahasználat értékét, valamint a rendszer elérhető merevlemez-területét is megjeleníti.
- Az **Eszköz részletei** panel a típusszámot, a szervizcímét, a szolgáltatási csomagot és annak lejárat dátumát, valamint a rendszer expressz szervizkódját jeleníti meg. A panel emellett a rendszer a műszaki adatait is megjeleníti. A műszaki adatok megtekintéséhez kattintson a nyíl ikonra.
- A **Tevékenység részletei** panel az aktuális tevékenység részleteit mutatja.

A SupportAssist fejlécének jobb felső sarkában találhatók ikonokkal további információkat jeleníthet meg, illetve elvégezhet bizonyos műveleteket:

1. táblázat: A SupportAssist fejlécében található ikonok

Ikon	Leírás
	Értesítések megjelenítése a Tevékenység részletei panelben.
	A rendszertevékenységek előzményeit mutatja. Ha a szolgáltatás támogatási kérést hoz létre a rendszerhez, a kérés száma is megjelenik a Tevékenység részletei panelen.
	Hasznos tanácsokat jelenít meg a SupportAssist felhasználói felületének használatával kapcsolatban.
	A rendszerre telepített SupportAssist verzióját jeleníti meg.

MEGJEGYZÉS: A rendszertevékenységeket tartalmazó naplófájlok Dell háttérserverre történő feltöltéséhez kattintson a Naplófájlok feltöltése elemre a Tevékenységadatok vagy a Rendszertevékenységek panelben.

A rendszer hardverének vizsgálata

A hardvervizsgálat futtatása lehetővé teszi a rendszer hardveres problémáinak azonosítását. A SupportAssist előre ütemezett módon átvizsgálja a rendszer hardvereit. A problémák azonosítása érdekében az alábbi hardvervizsgálatokat manuálisan is elvégezheti.

- [Gyors hardvervizsgálat futtatása](#) oldalon 6
- [Egy adott hardvereszköz vizsgálata](#) oldalon 6

Gyors hardvervizsgálat futtatása

Gyors vizsgálatot futtathat le a rendszeren a hardvereszközök, például a merevlemez, a processzor, az akkumulátor vagy a memória problémáinak észlelése érdekében.

Lépések

Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **GYORS ELLENŐRZÉS** elemre.

Eredmények

Az ellenőrzés befejezése után:

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, megjelenik a megfelelő eredmény.
- Ha a rendszer olyan problémát észlelt, amely a Dell szabályzata értelmében nem teszi szükségessé támogatási kérés létrehozását, értesítést küldünk az IT-rendszergazdának.
- Ha a rendszer olyan problémát észlelt, amely támogatási kérés létrehozását igényli, automatikusan létrehozunk egy támogatási kérést, és értesítést küldünk az IT-rendszergazdának és a Dell technikai támogatásának.

Egy adott hardvereszköz vizsgálata

Igényeitől függően egy adott hardvereszköz, például a processzor, a merevlemez, a memória vagy az akkumulátor vizsgálatát is elvégezheti.

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Hajtson végre egyet vagy többet a következő lépések közül:

- A processzor ellenőrzéséhez kattintson a **CPU** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.
- A merevlemez ellenőrzéséhez kattintson a **Merevlemez** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.
- A memória ellenőrzéséhez kattintson a **Memória** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.
- Az akkumulátor ellenőrzéséhez kattintson az **Akkumulátor** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.

Az ellenőrzés befejezése után:

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, megjelenik a megfelelő eredmény.
 - Ha a rendszer olyan problémát észlelt, amely a Dell szabályzata értelmében nem teszi szükségessé támogatási kérés létrehozását, értesítést küldünk az IT-rendszergazdának.
 - Ha a rendszer olyan problémát észlelt, amely támogatási kérés létrehozását igényli, automatikusan létrehozunk egy támogatási kérést, és értesítést küldünk az IT-rendszergazdának és a Dell technikai támogatásának.
3. Egy adott komponens vizsgálati előzményeinek megtekintéséhez kattintson a megfelelő kártya alatt a **Vizsgálati előzmények** lehetőségre.
Ekkor megjelenik az előzményekkel kapcsolatos részleteket tartalmazó **Rendszertevékenységek** oldal.

A rendszer hibáinak elhárítása

A rendszer hibaelhárítását az alábbi diagnosztikai tesztek futtatásával végezheti el:

- **Hang** – az interaktív hangteszt a rendszer hangszóróit és az MP4-lejátszást ellenőrzi.
 - A **Hangszóróteszt** azt ellenőrzi, hogy a rendszer mindkét hangszórón lejátssza-e a hangot.
 - Az **MP4-lejátszás** teszt azt ellenőrzi, hogy a rendszer támogatja-e az MP4-hangfájlok lejátszását.
- **Mikrofon** – Az interaktív mikrofonteszt azt ellenőrzi, hogy a rendszermikrofon képes-e hangot rögzíteni.
- **Egér** – Az interaktív egérteszt a kurzorpozíciót és az egérgomb állapotát ellenőrzi.
 - Az **Állapotteszt** azt ellenőrzi, hogy az egérgombok megfelelően működnek-e.
 - A **Dupla kattintás teszt** azt ellenőrzi, hogy az egérrel megfelelően elvégezhető-e a dupla kattintásos műveletek.
 - Az **Egérrel való áthúzás teszt** azt ellenőrzi, hogy az egérrel megfelelően elvégezhető-e az áthúzásos műveletek.
- **Billentyűzet** – Az interaktív billentyűteszt azt ellenőrzi, hogy a billentyűzet egyes billentyűi megfelelően működnek-e.

Diagnosztikai tesztek futtatása

Lépések

1. Nyissa meg a SupportAssist alkalmazást, és kattintson a **Hibaelhárítás** fülre.
2. Hajtson végre egyet vagy többet a következő lépések közül:
 - A hangszórók és az MP4-lejátszás ellenőrzéséhez kattintson a **Hang** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.
 - A mikrofon ellenőrzéséhez kattintson a **Mikrofon** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.
 - Az egér működésének ellenőrzéséhez kattintson az **Egér** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.
 - A billentyűzet működésének ellenőrzéséhez kattintson a **Billentyűzet** kártya alatti **Vizsgálat most** lehetőségre.

Az ellenőrzés befejezése után:

- Ha a rendszer nem észlelt problémát, megjelenik a megfelelő eredmény.
 - Ha a rendszer olyan problémát észlelt, amely a Dell szabályzata értelmében nem teszi szükségessé támogatási kérés létrehozását, értesítést küldünk az IT-rendszergazdának.
 - Ha a rendszer olyan problémát észlelt, amely támogatási kérés létrehozását igényli, automatikusan létrehozunk egy támogatási kérést, és értesítést küldünk az IT-rendszergazdának és a Dell technikai támogatásának.
3. Egy adott komponens vizsgálati előzményeinek megtekintéséhez kattintson a megfelelő kártya alatt a **Vizsgálati előzmények** lehetőségre.
Ekkor megjelenik az előzményekkel kapcsolatos részleteket tartalmazó **Rendszertevékenységek** oldal.